

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pengelolaan hasil temuan dan pembahasan penelitian kompetensi budaya dalam mengelola konflik pengusaha Indonesia dan pengusaha Arab dalam negoiasiasi bisnis antar budaya, maka peneliti dapat menyimpulkan:

1. Kompetensi komunikasi antar budaya yang dimiliki oleh pengusaha Indonesia dan Arab dalam menyelesaikan konflik saat negosiasi bisnis meliputi : a) adanya motivasi untuk berinteraksi; b) memiliki pengetahuan tentang norma, peraturan, strategi komunikasi yang pantas , protokol yang pantas ; c) memiliki kemampuan mendengar, mengamati, menganalisis dan menginterpretasikan perilaku khusus dalam situasi konflik; d) sensitivitas : fleksibel, sabar, empati dan terbuka; e) Sikap menghormati, altruism, tulus dan niat baik. Kompetensi budaya yang paling dominan dan perlu dikuasai oleh pengusaha Indonesia saat bernegosiasai dengan pengusaha Arab adalah sensitivitas dan pengetahuan. Dalam mengembangkan kompetensi budaya dalam mengelola konflik, pengusaha Indonesia dan pengusaha Arab mempertimbangkan hal-hal penting seperti: memahami konteks budaya, gaya komunikasi, hierarki dan wewenang, membangun hubungan, penghindaran konflik, menjaga muka, sensitivitas budaya, kesabaran dan perspektif jangka Panjang, fleksibilitas dalam strategi negosiasi, perwakilan lokal, pelatihan budaya, etika memberi hadiah, membangun konsensus, pemeliharaan hubungan paska negoiasiasi.
2. Gaya manajemen konflik yang digunakan pengusaha Arab dan Indonesia dalam menyelesaikan konflik menggunakan lima dimensi budaya yaitu menghindar, akomodasi, kompetisi, kolaborasi dan kompromi. Sementara itu, yang paling dominan dipakai oleh pengusaha

Indonesia adalah kompromi. Sebaliknya pengusaha Arab memakai dimensi budaya menghindar.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih ada keterbatasan. Penelitian yang dilakukan meneliti pengusaha Indonesia dari satu perusahaan dan pengusaha Arab dari satu perusahaan Uni Emirat Arab dan satu perusahaan Saudi Arabia, sehingga belum maksimal dalam mendapatkan data-data informan karena hanya diwakili satu perusahaan saja. Adanya keterbatasan jarak geografis dimana lokasi peneliti berada di Indonesia sedangkan pengusaha Arab berada di Uni Emirat Arab dan Saudi Arabia, sehingga peneliti tidak dapat bebas dalam melakukan wawancara. Sehingga wawancara dengan pengusaha Arab dari Uni Emirates Arab, hanya dilakukan disaat pertemuan pameran Arab Health di Dubai, UAE dan selanjutnya dengan zoom meeting dan wawancara dengan pengusaha Arab dari Saudi Arabia, dilakukan pada saat kunjungan bisnis pengusaha Arab ke pabrik pengusaha Indonesia. Dan karena kesibukan pengusaha Arab sehingga pengumpulan data belum bisa dikatakan maksimal.

## **5.3 Saran**

Peneliti memberikan rekomendasi perbaikan atau masukan-masukan yang berguna dan membangun bagi para pihak yang mendukung penelitian ini, termasuk dapat digunakan untuk kepentingan penelitian selanjutnya supaya dapat berjalan lebih sukses. Beberapa saran dari peneliti sebagai berikut:

### **5.3.1 Saran Akademis**

Penelitian mengenai kompetensi budaya dalam mengelola konflik saat negosiasi bisnis antara pengusaha Indonesia dan pengusaha Arab dalam negosiasi bisnis antar budaya, terbatas meneliti pada bagaimana kompetensi busdaya pengusaha Indonesia dan pengusaha Arab dalam mengelola konflik saat negosiasi bisnis. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan dengan mengidentifikasi mengenai hambatan-hambatan dalam negosiasi bisnis antar budaya dengan menggunakan paradigma konstruktivis metode studi kasus dari Robert Stake.

### 5.3.2 Saran Praktis

Bagi perusahaan Indonesia yang akan menjalin hubungan bisnis dengan mitra bisnis dari luar negeri yang berbeda budaya serta bagi yang akan meningkatkan ekspor ke luar negeri, peneliti menyarankan, agar para negosiator memahami kompetensi budaya dalam mengelola konflik disaat negosiasi bisnis antar budaya, yang akan menentukan keberhasilan atau kegagalan perusahaan dalam bisnis internasional. Hasil penelitian kompetensi budaya dalam mengelola konflik saat negosiasi bisnis antara pengusaha Indonesia dan pengusaha Arab dalam negosiasi bisnis ini, dapat dipergunakan oleh perusahaan yang akan mengekspor produknya ke luar negeri khususnya ke pasar Timur Tengah. Dalam penelitian ini, peneliti menemukan pentingnya memahami bisnis antar budaya dalam negosiasi bisnis internasional, sehingga peneliti menyarankan, kepada perusahaan yang akan menggiatkan bisnisnya di pasar internasional yang berbeda-beda budaya, untuk belajar berkelanjutan mengenai *Intercultural business communication* atau *intercultural business negotiation* dan kompetensi budaya dalam mengelola konflik dalam negosiasi bisnis internasional. Perusahaan dapat mengikuti pelatihan-pelatihan budaya dari pakar budaya.

