

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Setelah menganalisa dan membahas data yang diperoleh dari hasil wawancara semua narasumber juga didukung oleh sumber lain dan observasi peneliti, maka dalam bab ini peneliti mencoba menarik kesimpulan yang merujuk kepada tujuan penelitian.

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pembahasan bab IV antara lain:

5. Adanya perbedaan bahasa dan budaya dalam hubungan interpersonal antara pekerja asing dan pekerja lokal. Dua aspek ini sudah melekat di English First Karawaci, dimana para pekerjanya diharuskan berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris dan menjadi hal yang cukup sulit untuk pekerja lokal karena belum terbiasa dengan keadaan, dan disamping bahasa, di lingkungan bekerja English First Karawaci terkumpulnya budaya-budaya yang berbeda-beda. Walaupun mayoritas pekerja asing berasal dari Inggris dan Amerika tetapi setiap individu pasti memiliki keunikan tersendiri. Oleh karena itu, penggabungan bahasa dan budaya merupakan hal yang rumit untuk dilakukan jika tidak adanya adaptasi untuk mengenal budaya lainnya.

6. Macam-macam bahasa bisa menimbulkan ketidakpastian dalam mengartikan makna pesan, misalnya seperti variasi bahasa (aksen, argot, dialek, dan hal lainnya), gaya bicara (kecepatan berbicara, kewaspadaan, merespon non-verbal, dan hal lainnya), peneliti melihat bahwa hal-hal tersebut yang dapat menciptakan ketidakpastian ataupun kesalahpahaman dalam menangkap sebuah pesan.
7. Perbedaan budaya bekerja juga menjadi salah satu faktor yang membuat hubungan interpersonal antara pekerja asing dan pekerja lokal belum terjalin dengan kuat, pekerja asing menganggap bahwa ada beberapa faktor yang bisa menimbulkan konflik seperti manajemen waktu, ketepatan waktu, dan kedisiplinan yang masih susah untuk dikurangi karena dari faktor-faktor tersebut bisa muncul konflik. Sudah diketahui berdasarkan dari hasil penelitian orang asing sangat memegang teguh pada ketiga faktor tersebut.
8. Peneliti menemukan bahwa orientasi individualistik dan budaya konteks rendah menonjol kepada pekerja asing dengan sifat yang kurang dalam berkomunikasi secara non-verbal, dan gaya bicaranya yang direct dan konsisten tetapi ternyata tidak semua perkerja asing adapun pekerja lokal yang memiliki sifat yang sama dengan pekerja asing walaupun tidak sama persis, persamaannya dilihat dari cara berkomunikasi dan cara menyelesaikan suatu masalah. Dan, sifat orientasi kolektivistik dan budaya konteks tinggi, kebalikannya, sifat dan konteks ini menonjol kepada pekerja lokal yang selalu mementingkan grup untuk membangun keselerasan, dan gaya bicaranya yang bisa dibilang lambat, dan tidak *to the point*. Hal itu bisa terjadi karena

berdasarkan dari pengalaman bekerja, pandangan orang lain, ataupun lingkungannya maka terbentuklah budaya yang dipercayai masing-masing.

9. Tetapi, dibalik adanya perbedaan budaya, pekerja asing dan pekerja lokal di English First Karawaci bisa saling menerima secara positif dan negatif. Pekerja lokal menganggap bahwa adanya perbedaan bahasa dan budaya menjadi keuntungan buatnya karena secara tidak langsung pekerja lokal mengikuti aturan yang dimiliki oleh pekerja asing. Misalnya faktor mengenai manajemen waktu, pekerja lokal mengikuti cara bekerja pekerja asing yang dalam menyelesaikan dengan cepat dan teratur tanpa menunda-nunda.
10. Dengan adanya signal yang dapat menimbulkan konflik dalam hubungan interpersonal di lingkungan kerja, ditemukan cara penyelesaian konflik dengan merujuk pada macam-macam manajemen konflik seperti melihat gaya seseorang terlibat dengan konflik, mengidentifikasi konflik melalui tahap-tahap, dan strategi manajemen konflik. peneliti melihat seringkali yang dilakukan oleh pekerja asing ataupun pekerja lokal dalam menyelesaikan konflik dengan *win-win strategies, avoidance and active strategies*, ataupun *talk strategies*.
11. Dari hasil penelitian, peneliti melihat ada solusi yang dapat menghilangkan konflik secara bersih tetapi peneliti melihat bahwa adanya solusi dalam mengurangi ketidakpastian agar tidak menjadi konflik. Dengan meminimalisir konflik maka hubungan interpersonal pun akan terjalin dengan baik dan terciptanya *team work* yang solid. Bila merujuk pada model Wilbur Schramm dengan konsep *field of experience*, maka akan semakin banyak

pengalaman yang bisa diambil sehingga akan mempermudah dan memperlancar dalam melakukan interaksi. Lingkungan kerja di English First Karawaci dapat membiasakan diri untuk menerima perbedaan bahasa dan budaya dengan proses yang berjalan *'daily activities'* dan selalu beradaptasi dengan hal-hal yang berbeda jadi tidak adanya persepsi yang salah tentang satu sama lain.

## 5.2 Saran

Untuk mencapai tujuan dari penelitian ini, maka dibutuhkan pemahaman mengenai perbedaan bahasa dan budaya yang ada di English First Karawaci agar tidak adanya lagi kesalahpahaman yang terjadi antara pekerja asing dan pekerja lokal. Terdapat beberapa saran yang dalam mengurangi ketidakpastian dan konflik, dan ditujukan pula kepada para peneliti selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan bahasa dan budaya, hubungan interpersonal, dan manajemen konflik antar budaya, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengutamakan komunikasi formal seperti *meeting* yang setiap minggu dilakukan semua karyawan agar tidak ada lagi pembatas antara pekerja asing dan pekerja lokal.
- 2) Menjaga hubungan interpersonal di dalam lingkungan kerja dengan melakukan komunikasi ringan agar satu sama lain merasa saling kenal tanpa ada rasa ragu.

- 3) Tetap berhubungan di luar konteks bisnis karena akan membantu pekerja lokal mengenal budaya pekerja asing, keuntungan lainnya melancarkan penggunaan bahasa Inggris.
- 4) Selalu mencoba untuk mengerti satu sama lain atas perbedaan yang ada di antara pekerja asing dan pekerja lokal sehingga tidak menimbulkan persepsi sebelah tanpa mengetahui hal-hal yang benar dan alasan yang jelas karena dari hasil penelitian *stereotype* mengenai pekerja asing ataupun pekerja lokal tidak semuanya benar dan melihat dari kenyatannya pun juga bisa salah.

### 5.3 Keterbatasan

Peneliti membuat penelitian ini guna untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Komunikasi Program Studi Public Relations Universitas Multimedia Nusantara. Peneliti mengadakan penelitian selama kurang lebih tiga bulan dengan dibarengin kelas untuk melengkapi SKS (Sistem Kredit Semester). Dengan segala keterbatasan yang ada, peneliti memohon maaf kepada semua pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini karena keterbatasan waktu dan tenaga dalam melakukan penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti memiliki keterbatasan dalam mencari waktu untuk observasi langsung secara maksimal sehingga hasil dari observasi hanya sebatas dari apa yang dilihat dan ditelaah oleh peneliti. Adapun keterbatasan lainnya mengenai sulitnya mencari penelitian terdahulu mengenai kesamaan pembahasan dan peneliti tidak bisa mencari secara

maksimal, dari hasil yang dicari oleh peneliti dapat dikatakan pembahasan mengenai manajemen konflik belum dibahas. Oleh karena itu, peneliti merasa bahwa penelitian ini tidak menghasilkan hasil yang maksimal dan sempurna karena peneliti masih merasa adanya kekurangan dalam mencari data.

