

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Pada eraglobalisasi saat ini didalam dunia kerja perusahaan dituntut untuk menciptakan kinerja yang mumpuni baik dari para tenaga kerja lokal maupun tenaga kerja asing sehingga proses komunikasi antar kedua pekerja yang berbeda budaya berjalan dengan efektif dan tujuan perusahaan untuk mendapatkan keuntungan tercapai. Karena menjalin interaksi yang baik diantara tenaga kerja lokal maupun tenaga kerja asing memiliki peran penting dalam membangun dan meningkatkan kualitas kerja walupun adanya perbedaan budaya. Tetapi perbedaan budaya tidak selalu berlangsung lancar apalagi bagi perusahaan seperti PT. Tomita Indonesia yang memiliki dua kewarganegaraan dari sumber daya manusianya yaitu Indonesia dan Jepang, yang tentu mengalami hambatan komunikasi antar budaya. Beberapa faktor yang berkaitan dengan hambatan komunikasi antar budaya yaitu dari segi faktor bahasa, norma sosial atau kebiasaan, stereotip atau prasangka, perbedaan pola pikir, pendidikan tidak merata, perbedaan usia, dan gegar budaya.

Seperti pengamatan yang penulis lakukan adanya hambatan komunikasi antar budaya memicu terjadinya suatu masalah, masalah itu terjadi karena faktor keberagaman bahasa, saat tenaga kerja asing Jepang yang ada di PT. Tomita Indonesia hanya bisa berbahasa Jepang saja, dan tidak terlalu mahir berbahasa Inggris, sedangkan tenaga kerja lokal hanya segelintir orang yang mengerti bahasa Jepang. Sehingga ketika tenaga kerja lokal dan tenaga kerja asing berkumpul dalam *meeting* tidak semua tenaga kerja lokal mampu memahami apa yang disampaikan tenaga kerja asing terkait tugas yang sedang dikerjakan begitu juga sebaliknya. Karena tidak setiap waktu pekerja tenaga kerja lokal yang mahir bahasa Jepang ada di tempat lalu menterjemahkan apa yang pekerja asing katakan, dengan begitu proses komunikasi akan terhambat dan membuat target pekerjaan meleset dari jadwal yang sudah ditetapkan. Hal tersebut juga dapat menimbulkan kerugian baik dari sisi pekerjaannya bahkan perusahaan. Karena munculnya ketidakpahaman dalam aspek bahasa mengenai

persoalan pekerjaan yang mau tidak mau pekerja lokal harus menunggu tenaga kerja asing Jepang selaku atasan mengambil keputusan. Dengan begitu pekerjaan yang harusnya dapat diselesaikan tepat waktu harus molor menunggu keputusan atasan, sehingga pekerja harus melakukan lembur dan perusahaan pun juga harus menambah *cost* untuk membayar gaji lembur pegawainya.

Setiap hari para tenaga kerja lokal maupun tenaga kerja asing melakukan briefing atau pengarahan sekitar lima belas menit sebelum memulai bekerja pada jam 8 pagi setelah bel masuk berbunyi, biasanya briefing yang dibahas mengenai masalah seputar pekerjaan dan proyek yang dikerjakan. Tidak hanya briefing pagi, presiden direktur memberikan arahan kepada tenaga kerjanya untuk mengadakan *meeting* atau rapat mingguan juga rapat bulanan. Biasanya materi yang dibahas dalam rapat lebih mendalam dari pada materi yang dibahas pada briefing. Waktu pelaksanaannya pun tidak selalu pagi, bisa siang ataupun sore dan rapat bisa dilakukan sejam bahkan berjam-jam sesuai dengan materi kerja yang dibicarakan. Komunikasi yang terjadi antara tenaga kerja local Indonesia dan tenaga kerja asing Jepang menggunakan tiga bahasa, yaitu bahasa Inggris, bahasa Indonesia, dan bahasa Jepang. Perbedaan latar belakang budaya yang menimbulkan hambatan ketika rapat sedang berlangsung seperti adanya kesalahpahaman secara lisan dan menjadikan komunikasi berjalan tidak efektif.

Menurut Dedy Mulyana (2005:340) Komunikasi lisan dapat di definisikan sebagai suatu proses di mana seorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar untuk merubah respon dari seorang komunikan. Dari pendapat diatas jika dikaitkan dengan penelitian penulis komunikasi lisan menjadi tolak ukur kelancaran suatu percakapan individu yang berbeda budaya, maka dari itu jika komunikasi lisan yang digunakan tidak dimengerti baik untuk komunikator dan komunikan komunikasi itu tidak akan berjalan efektif dan menghambat interaksi yang terjalin maka dengan demikian terjadi hambatan komunikasi antar budaya pada segi bahasa secara lisan.

Perbedaan budaya antara tenaga kerja lokal dan tenaga kerja asing Jepang ini membuat bahasa yang di gunakan individu baik verbal maupun nonverbal juga ikut berbeda. Hal ini menyebabkan tenaga kerja lokal harus melakukan komunikasi antar

budaya. Menurut Liliweri (2005:363) Komunikasi antar budaya dapat terjadi jika pesan adalah anggota dalam suatu budaya tertentu, jika pertukaran makna yang terjadi membentuk sebuah simbol maka bertemulah dua orang yang berbeda budaya. Jika dikaitkan dengan penelitian penulis komunikasi antar budaya menurut penulis adalah adanya aspek-aspek budaya dalam komunikasi seperti bahasa baik verbal dan nonverbal, kebiasaan, agama dan nilai pada orientasi seseorang dengan ditemukannya perbedaan dalam setiap budaya yang menyebabkan hambatan dalam komunikasi.

Interaksi sosial yang dilakukan oleh tenaga kerja lokal maupun tenaga kerja asing baik diluar lingkungan kerja maupun didalam lingkungan kerja para pekerjanya juga sering berbicara dengan menggunakan bahasa nonverbal, misalnya ketika tenaga kerja asing selaku Direktur marketing memberi tugas kepada seorang sales selaku bawahan untuk membuat penawaran harga dengan memberikan catatan bahwa mesin yang akan dijual harus melakukan training terlebih dahulu kepada pelanggan, tenaga asing jepang hanya memberikan catatan diatas kertas dengan *gesture* dan ekspresi wajah seolah menjelaskan tanpa harus berbicara, dan tenaga kerja lokal pun memahami apa yang harus dikerjakan. Dengan begitu komunikasi antar budaya yang dilakukan berjalan dengan nyaman tanpa harus keduanya memahami secara 100% bahasa Indonesia ataupun bahasa Jepang. Tetapi komunikasi secara nonverbal terdak selalu berjalan dengan baik jika tenaga kerja nya tidak menguasai tentang *product knowledge* yang disajikan, maka tenaga kerja juga sering belajar mengenai produk yang mereka jual. Maka jika dikaitkan dengan permasalahan yang penulis teliti hambatan komunikasi dalam faktor bahasa merupakan sesuatu peristiwa yang menjadi benteng penghalang ketika individu melakukan komunikasi dengan bahasa yang berbeda dengan individu lain dengan begitu komunikasi tidak berjalan dengan lancar dan pengambilan keputusan pun akan terhambat.

Kemudian hambatan komunikasi antar budaya yang disebabkan oleh gegar budaya ialah ketika tenaga kerja asing dan tenaga kerja lokal pergi untuk melakukan *meeting* diluar kantor tepatnya di suatu restoran khas Jepang. Salah satu staff PT.Tomita Indonesia mengalami gegar budaya. Ia di tawari minuman beralkohol khas Jepang yang

bisa disebut dengan *Sake* oleh tenaga kerja asing untuk minum bersama sambil membicarakan mengenai proyek pekerjaan, untuk orang Jepang minuman beralkohol atau yang biasa mereka minum seperti sake sudah biasa dilakukan di Jepang namun tidak untuk orang Indonesia. Tenaga kerja lokal menolak dengan sopan ajakan minum itu karena tidak terbiasa minum alkohol dan juga ia adalah seorang muslim yang memang dilarang meminum-minuman keras. Peristiwa itulah yang menyebabkan terjadinya gegar budaya, yang membuat tenaga kerja lokal merasakan keterasingan terhadap dirinya akan budaya dan kebiasaan yang dibawa oleh tenaga kerja asing Jepang, sebagaimana pendapat oleh Mulyana dan Rahkmat (2005:174) mengatakan bahwa adanya kegelisahan yang terjadi pada suatu tanda akan menimbulkan suatu respon dimana seseorang dapat mengendalikan emosinya ketika menghadapi suatu masalah yang terjadi. Maka dari pendapat diatas penulis mengaitkan dengan permasalahan yang terjadi gegar budaya dapat diartikan sebagai suatu peristiwa ketika seseorang mengalami suatu kejadian yang terlihat asing ia akan merasa kaget dan kurang nyaman menghadapi fenomena tersebut.

Selain itu adanya hambatan komunikasi antar budaya antara tenaga kerja asing dan tenaga kerja lokal yang berkaitan dengan stereotip. Tenaga kerja asing Jepang yang memiliki semangat dan kedisiplinan yang tinggi. Arsi Widiandari (2015:25) menyatakan Etos kerja Jepang seringkali tercermin dalam perilaku pekerja Jepang yang terlihat dari jumlah jam kerja yang panjang, dedikasi pada perusahaan, serta loyalitas pekerja pada perusahaan. Mereka sanggup bekerja lembur dan lebih menghargai jika diberikan pekerjaan yang baru dan menantang. Pekerja asing Jepang juga sangat patuh dengan disiplin akan ketertiban, mereka cenderung datang sangat pagi dan pulang larut malam hingga menyelesaikan semua pekerjaannya. Dengan demikian wajar jika kemajuan teknologi yang ada di Jepang juga berkat etos kerja yang hebat dari pekerjanya. Hal itu juga dapat mempengaruhi proses komunikasi antar para tenaga kerja tenaga kerja lokal yang biasa menunda-nunda pekerjaan yang

Alasan penulis memilih PT.Tomita Indonesia sebagai tempat penelitian karena PT. Tomita Indonesia adalah perusahaan yang menjadi salah satu *supplier* utama untuk

perusahaan besar seperti Honda group, walaupun di perusahaan lain juga terdapat tenaga kerja asing Jepang yang memiliki kedisiplinan yang tinggi tetapi penulis lebih memilih PT. Tomita Indonesia karena lebih memiliki sumber daya manusia yang mumpuni baik dari tenaga kerja lokal Indonesia dan juga tenaga kerja asing Jepang.

Penelitian ini bertujuan untuk mempermudah komunikasi antara para pekerja dan mengetahui bagaimana hambatan komunikasi antar budaya yang terjalin di PT. Tomita Indonesia antara tenaga kerja lokal dan tenaga kerja asing Jepang. Dengan menggunakan teori pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian untuk mengembangkan interaksi yang ideal antar tenaga kerja agar meningkatkan rasa percaya diri dan dapat memprediksi tingkah dan perilaku orang asing.

Berdasarkan dari uraian-uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hambatan Komunikasi Antar Budaya Oleh Tenaga Kerja Lokal Indonesia dengan Tenaga Kerja Asing Jepang di PT. Tomita Indonesia”.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah hambatan komunikasi antar budaya antara tenaga kerja lokal Indonesia dengan tenaga kerja asing Jepang di PT. Tomita Indonesia.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian dan fokus penelitian diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hambatan komunikasi antar budaya antara tenaga kerja lokal Indonesia dengan tenaga kerja asing Jepang di PT. Tomita Indonesia?”

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan di dasari pada konteks penelitian beserta fokus penelitian yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hambatan komunikasi antar budaya antara tenaga kerja lokal Indonesia dengan tenaga kerja asing Jepang di PT. Tomita Indonesia.

1.5 Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian pasti memiliki manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung baik skala umum maupun skala khusus. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi suatu landasan para penuntut ilmu untuk lebih giat membaca dan mempelajari literasi yang disajikan.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan kontribusi dibidang ilmu komunikasi yang secara khusus tinjauan tentang hambatan komunikasi antar budaya antara tenaga kerja lokal Indonesia dengan tenaga kerja asing Jepang di PT. Tomita Indonesia.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti dalam memahami kajian ilmu komunikasi tentang hambatan komunikasi antar budaya antara tenaga kerja lokal Indonesia dengan tenaga kerja asing Jepang di PT. Tomita Indonesia. Serta bagi pembaca diharapkan dapat menambah pengetahuan informasi, dan berguna sebagai bahan referensi untuk perbandingan penelitian yang sama yaitu mengenai komunikasi antar budaya Jepang dan Indonesia.