

# **KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA DALAM PENINGKATAN HUBUNGAN HARMONIS ANTAR KARYAWAN DI SEKOLAH PRIMEONE SCHOOL KOTA MEDAN**

Oleh :

Dewi Sartika Butar Butar <sup>1)</sup>  
Piolina <sup>2)</sup>,  
Syukur Kholil Dalimunthe <sup>3)</sup>,  
dan Zulkifli Lubis <sup>4)</sup>  
Universitas Darma Agung, Medan <sup>1,2,3)</sup>

E-mail:

[dewicilis10@yahoo.com](mailto:dewicilis10@yahoo.com) <sup>1)</sup>

[vyoe\\_euge@yahoo.com](mailto:vyoe_euge@yahoo.com) <sup>2)</sup>

[syukurkholildalimunthe@gmail.com](mailto:syukurkholildalimunthe@gmail.com) <sup>3)</sup>

[zulkiflilubis@gmail.com](mailto:zulkiflilubis@gmail.com) <sup>4)</sup>

## **ABSTRACT**

This study aims at finding out the pattern of intercultural communication that occurs in a prime one school environment; the social and cultural values in enhancing harmonious relations within the PrimeOne School Medan employees and the factors that support and hinder employees in communicating at school. This research was conducted at the private school PrimeOne School in Medan. The research informants were determined by purposive sampling and Snowball Sampling based on certain criteria. This type of research is a descriptive study using a qualitative approach. Primary data were obtained through direct observation and in-depth interviews with informants. Meanwhile, secondary data obtained from data collection through documents in the form of books, journals, the internet, and photos related to the research topic. The data collected was then analyzed using the Miles and Huberman Interactive Analysis Model. The results of this study indicate that initially cultural differences, especially language, became a challenge both for foreign students and local students in communicating so that cross-cultural communication patterns that occur between foreign employees and local employees as well as interactions with students in communicating at school are very tortuous and experience difficulty. But over time, the interaction of the two gradually improved. In addition, social needs as humans to interact and communicate become supporting factors that encourage both to always be involved in conversation.

**Keywords:** *Intercultural Communication, Harmonious Relations*

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui pola komunikasi antar budaya yang terjadi di lingkungan sekolah prime one school; (2) Untuk mengetahui nilai social dan budaya dalam meningkatkan hubungan harmonis di lingkungan karyawan PrimeOne school Medan dan (3) Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat karyawan dalam berkomunikasi di sekolah. Penelitian ini dilaksanakan di sekolah swasta PrimeOne School kota Medan. Adapun informan penelitian ditentukan secara *purposive sampling* dan *Snowball Sampling* berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Tipe penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data primer diperoleh

melalui observasi secara langsung dan wawancara mendalam dengan para informan. Sedangkan, data sekunder diperoleh dari pengumpulan data melalui dokumen berupa buku-buku, jurnal, internet, dan foto yang berhubungan dengan topik penelitian. Data yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada awalnya perbedaan budaya khususnya bahasa menjadi tantangan tersendiri baik bagi mahasiswa asing maupun mahasiswa lokal dalam berkomunikasi sehingga pola komunikasi lintas budaya yang terjadi antara karyawan asing dan karyawan lokal serta interaksi dengan siswa dalam berkomunikasi di sekolah sangat berliku-liku dan mengalami kesulitan. Namun seiring berjalannya waktu, interaksi keduanya berangsur-angsur membaik. Selain itu, kebutuhan sosial sebagai manusia untuk berinteraksi dan berkomunikasi menjadi faktor pendukung yang mendorong keduanya agar selalu terlibat dalam percakapan.

Kata Kunci: Komunikasi antar budaya, Hubungan harmonis

## 1. PENDAHULUAN

Budaya memiliki tanggung jawab secara keseluruhan mengenai perbendaharaan perilaku komunikatif dan makna yang dimiliki oleh setiap orang. Akibatnya, perbendaharaan-perbendaharaan yang dimiliki dua orang yang berbeda budaya akan berbeda pula, hal ini dapat menimbulkan berbagai macam kesulitan. Rujukan tersebut mengemukakan betapa pentingnya budaya di dalam setiap tindak tanduk manusia di dalam berkomunikasi. Bisa dikatakan komunikasi adalah budaya dan budaya adalah komunikasi.

Di lingkungan karyawan sekolah swasta Prime One School, Kota Medan, perbedaan budaya dan multikulturalisme sangat kental terasa. Di setiap departemen dan divisi memiliki setidaknya satu atau dua kultur yang berbeda. Secara general, perbedaan kultur atau budaya ini dibagi menjadi karyawan lokal dan karyawan

expatriat. Namun demikian, karyawan lokal kendati memiliki karakter yang berbeda pula. Sebagai contoh, yang dimaksud dengan lokal adalah karyawan yang berkebangsaan WNI sedangkan karyawan expatriate adalah karyawan WNA. Karyawan lokal dapat dibagi lagi menjadi karyawan C (Keturunan Tionghoa) dan NC (bukan keturunan Tionghoa).

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Di dalam, (Wiseman, ed.; 1995: 181) Young Yun Kim berpendapat, bahwa proses adaptasi budaya meliputi dua dimensi yang saling berkaitan, yaitu komunikasi personal yang menyangkut hal-hal kognitif, afektif dan operasional; yang kedua adalah komunikasi sosial yang merupakan partisipasi individu dalam aktivitas komunikasi interpersonal dan massa budaya baru. Berarti dalam sebuah hubungan profesional, perbedaan budaya harus disikapi secara aktif tidak hanya oleh

salah satu pihak, tetapi kedua belah pihak (karyawan).

Menurut (Lustig dan Koester 2003: 105) melihat pentingnya sebuah budaya yang menjadi latar belakang seseorang ketika berkomunikasi, dalam penelitiannya Turnomo Rahardjo antara lain menyoroti tentang faktor-faktor yang dapat menyebabkan ketidakpastian dan kecemasan dalam pertemuan antarbudaya, yang disebut sebagai komponen komunikasi antarbudaya. Faktor-faktor tersebut adalah motivasi, pengetahuan dan kecakapan. Lustig dan Koester menyebut faktor-faktor tersebut sebagai kompetensi budaya. Kompetensi sebuah budaya tergantung pada pengetahuan, motivasi dan tindakan yang terjadi dalam suatu konteks dengan pesan yang sesuai dan efektif.

Motivasi merujuk pada seperangkat perasaan, kehendak, kebutuhan dan dorongan yang diasosiasikan dengan antisipasi atau keterlibatan dalam komunikasi antarbudaya. Faktor-faktor seperti kecemasan, jarak sosial yang dipersepsikan, etnosentrisme dan prasangka dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain. Jika ketakutan, ketidaksukaan dan kecemasan yang lebih menonjol, maka seseorang akan mempunyai motivasi yang negatif, dan ia akan menghindari interaksi

dengan orang lain. Sedangkan pengetahuan merujuk pada kesadaran atau pemahaman terhadap informasi yang diperlukan dan tindakan-tindakan supaya seseorang memiliki kompetensi secara antarbudaya. Komunikator yang berpengetahuan membutuhkan informasi tentang orang, aturan-aturan komunikasi, konteks, harapan-harapan normatif yang mengatur interaksi dengan anggota dari budaya lain. Dan kecakapan merujuk pada kinerja perilaku yang sebenarnya yang dirasakan efektif dan pantas dalam konteks komunikasi. Studi tentang hubungan harmonis antar karyawan multikultural, memunculkan tema seputar pengalaman setiap karyawan dalam usaha untuk saling menyesuaikan diri ketika menghadapi persoalan perkawinan pada umumnya dan penyesuaian diri ketika menghadapi persoalan yang menyangkut budaya. Yang paling menonjol dalam kasus hubungan harmonis antar karyawan multikultural adalah perbedaan ekspektasi tidak hanya oleh individu-individunya, tetapi juga meliputi lingkungan pekerjaan itu sendiri. Bahkan ketika terjadinya konflik yang dilatar belakangi komunikasi antar budaya.

### **3. METODE PELAKSANAAN**

Situasi kontradiktif mengacu pada kondisi tidak konsisten yang dialami oleh para karyawan. Tidak adanya konsistensi

dalam hal ini menyangkut regulasi yang telah dibuat oleh para karyawan dan pihak manajemen pada saat awal sepakat untuk meneruskan hubungan profesi, juga konsistensi antara jalan penyelesaian yang ditempuh dengan kenyataan sehari-hari dalam hubungan yang harmonis antar karyawan sekolah swasta Prime One School.

Konsep selanjutnya adalah nilai sosial dan nilai budaya di sekolah swasta Prime One School. Pokok-pokok analisis dalam konsep tersebut meliputi: 1) Budaya integrasi, yaitu tingkat harmoni atau integrasi dalam berbagai elemen budaya; 2) Sistem manajemen, peran manajemen dalam mengendalikan unsur sosialisasi terlepas dari etnis yang dibawa oleh masing-masing karyawan; 3) toleransi, tidak bisa dipungkiri, di dalam sebuah ruang lingkup perusahaan yang memiliki perbedaan budaya yang tinggi di perlukan tingkat toleransi yang tinggi pula; 4) agama, salah satu perbedaan yang muncul dalam komunikasi antar budaya adalah perbedaan agama yang dibawa sejak lahir; 5) dominasi, hal ini berkaitan dengan peran masing-masing individu dalam sebuah lingkup perusahaan; 6) penyelesaian konflik, berkaitan dengan pembelajaran antaretnis dalam menghadapi setiap persoalan di ruang lingkup sekolah multietnis; dan 7) lama

pengabdian, berhubungan dengan cara-cara penyesuaian satu sama lain.

Dalam kaitannya dengan budaya integrasi, responden mayoritas memiliki keinginan untuk menjadi panutan pada budaya-budaya masing-masing karyawan. Tetapi, kendala mereka adalah tidak memiliki pemahaman mendalam mengenai masing-masing budaya. Sehingga jalan yang paling aman untuk ditempuh adalah tetap memberikan pengertian pada anak-anak, bahwa pendidik memiliki budaya yang berbeda dengan mereka sehingga agar mereka dapat memahami kondisi yang demikian dan dapat mengambil makna yang positif dari budaya yang variatif.

Dapat diasumsikan, bahwa setiap orang pada hakikatnya adalah unik. Pengamatan manusia yang lebih cermat juga mengungkapkan keanekaragaman. Begitu hal nya dengan sistem manajemen sekolah primeone school, manajemen dibutuhkan untuk menjaga mutu dan kualitas sekolah dalam menyediakan pendidikan yang bermutu tinggi. Dengan motto sekolah *prime life prime future* dan *prime investment*, sekolah memberikan fasilitas untuk menciptakan generasi yang menjanjikan.

Komunikasi procedural yang dijalankan di sekolah swasta prime one

school dapat terlihat dari adanya aturan-aturan dan instruksi-instruksi yang diberikan atasan dalam hal ini pihak BOM (Board of Management) yang dikeluarkan setiap hari di dalam *Comm Book* atau *Communication Book*. Bukan hanya perintah atau pun larangan, di lama *Com Book*, juga terdapat element selebrasi dan informasi penting. Misalnya ada guru yang berulang tahun, atau pun siswa pendidik yang mendapatkan prestasi melalui guru pembimbing akan di sampaikan di *Comm Book*. Cara ini sangat efisien untuk dijalankan mengingat jadwal setiap individu yang sangat ketat untuk dapat bertatap muka dan berkomunikasi dengan atasan.

Pola komunikasi formal di lingkungan sekolah swasta primeone school terlihat sangat jelas di dalam SOP (Standard Operational) dan berdasarkan kontrak kerja, ketika seorang karyawan di berikan mandate maka, semua *job description* akan diberikan, dengan demikian setiap tindak tanduk karyawan di sekolah prime one school tertata sedemikian rupa sehingga kegiatan belajar mengajar dan komunikasi antar karyawan dapat terjalin dengan baik.

Agama dipandang hanya sebagai sebuah sarana untuk memperlancar terjadinya proses pembelajaran, tidak

jarang juga terdapat peserta didik yang pindah agama, dari agama Kristen ke Islam dan sebaliknya atau dari agama Buddha ke Kristen dan sebaliknya. Yang menarik, juga terdapat fakta bahwa untuk siswa yang beragama Sikh hanya dapat materi pembelajaran agama Buddha, karena di Indonesia hanya memberikan 6 agama resmi untuk dianut yaitu Islam, Buddha, Kristen, Katolik, Hindu dan Konghuchu.

#### **4. HASIL dan PEMBAHASAN**

Di sekolah prime one terdapat 6 agama resmi tersebut, namun untuk agama Sikh, sekolah tidak mempersiapkan tenaga pendidik, jadi untuk melingkupi peserta didik yang beragama Sikh, management sekolah menggunakan kurikulum agama Buddha, karena materi yang diajarkan di antara kedua agama mendekati dan hampir sama.

Secara garis besar prasangka yang terjadi di lingkungan karyawan sekolah prime one school berupa keputusan yang di buat setiap individu ketika terdapat konflik, sehingga pada akhirnya keputusan tersebut membuat rasa ketidak nyamanan dan pada akhirnya menyebabkan hilangnya rasa kepercayaan dari satu karyawan ke karyawan lainnya, lingkungan yang tidak kondusif demikian memberi

dampak yang buruk pada hasil kinerja masing-masing karyawan.

Berdasarkan dari hasil penelitian, faktor pendukung juga sangat berpengaruh pada setiap karyawan lingkungan sekolah prime one school di antara nya:

### 1. Keterbukaan

Keterbukaan yaitu keadaan yang memungkinkan ketersediaan informasi yang dapat diberikandan didapatkan oleh masyarakat luas.Sikap terbuka adalah sikap untuk bersedia menerima pengetahuan atau informasi dan sikapuntuk bersedia memberitahukan kepada pihak lain. Keterbukaan atau transparansi berarti ketersediaan pemerintah untuk senantiasa memberikaninformasi faktual mengenai berbagai hal yang berkenaan dengan proses penyelenggaraanpemerintahan.

### 2. Sikap positif

Sikap positif dapat diartikan sebagai perilaku seseorang yang dianggap sesuai dengan nilai dan norma di dalam kehidupan bermasyarakat. Sikap positif ini dapat tercermin dari tindakan disiplin, bekerja keras, ulet, jujur, rela berkorban, hemat, dan lain sebagainya.Dari pengertian sikap positif diatas dapat dikatakan bahwa sikap positif ini sangatlah dianjurkan bagi siapapun dalam bertindak,

karena dengan bersikap positif kita dalam memberikan kenyamanan kepada lingkungan sekitar.

### 3. Sistem manajemen

Menurut

(<https://proxsisgroup.com/articles/>), Sistem Manajemen atau *Management*

*System* adalah suatu kerangka Proses dan Prosedur yang digunakan untuk memastikan apakah suatu perusahaan atau organisasi dapat memenuhi standard dan menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan dari suatu perusahaan atau organisasi dapat berupa memenuhi persyaratan kualitas pelanggan, mematuhi peraturan baik peraturan pemerintah, undang-undang Negara ataupun peraturan dari pelanggan dan mencapai tujuan/tanggung jawab terhadap aspek lingkungan hidup.

## 5. SIMPULAN

Budaya-budaya yang berbeda memiliki sistem-sistem nilai yang berbeda dan karenanya dapat menjadi salah satu penentu tujuan hidup yang berbeda pula. Cara setiap orang berkomunikasi sangat bergantung pada budayanya; bahasa, aturan dan norma masing-masing. Budaya memiliki tanggung jawab atas seluruh perbendaharaan perilaku komunikatif dan makna yang dimiliki setiap orang. Konsekuensinya, perbendaharaan-

perbendaharaan yang dimiliki dua orang yang berbeda budaya akan berbeda pula, hal ini dapat menimbulkan berbagai macam kesulitan. Beberapa pokok persoalan yang dapat diteliti adalah budaya integrasi, sistem manajemen, toleransi, agama, dominasi, penyelesaian konflik dan lama pengabdian.

Ketika seseorang dihadapkan pada suatu persoalan, secara tidak sadar akan muncul sifat dasar yang melekat. Sifat dasar ini dibentuk dari lingkungan tempat ia dibesarkan. Hal ini akan berpengaruh pada suatu hubungan dengan orang lain terutama seseorang yang memiliki akar budaya yang berbeda. Kepasrahan atau menyerahkan keputusan pada pihak manajemen, mendominasi pekerjaan, menonjolkan cara-cara budayanya untuk menyelesaikan masalah, seringkali menjadi petunjuk bagi seseorang untuk menilai orang lain di lingkungan sekolah prime one school.

### **Faktor Penghambat dan Pendukung Komunikasi Antar Budaya**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, terdapat beberapa faktor penghambat komunikasi antar komunikasi yang terjadi di antara karyawan sekolah prime one school, di antara nya faktor penghambat yaitu: stereotype dan prasangka sedangkan faktor pendukung

berupa keterbukaan, sikap positif dan sistem manajemen.

Pendekatan interpretif untuk meneliti komunikasi antarbudaya perlu didukung dengan tradisi fenomenologi. Tradisi fenomenologi menitikberatkan pada pengalaman individu mengenai suatu topik, dalam hal ini adalah pengalaman karyawan multi etnis yang ada di sekolah prime ones school. Dengan mencari responden yang tepat dan bervariasi akan didapat informasi pengalaman yang lebih beragam dan menjadi pijakan dalam menganalisis setiap kasus.

1. Stereotip dan prasangka suatu budaya ternyata harus dipandang sebagai sesuatu yang tidak mutlak dan absolut. Tetapi seterotip tidak dapat dicegah perkembangannya. Setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhannya. Masyarakat harus pandai untuk memberikan penilaian, terutama ketika memiliki pengalaman pribadi dengan suatu budaya yang memiliki steretip tertentu. Sikap hati-hati dalam menghadapi budaya lain perlu untuk dilakukan, tetapi bukan berarti pikiran menjadi tidak terbuka untuk melihat kenyataan yang sesungguhnya pengalaman mengenai budaya lain. Pengalaman

tersebut memiliki makna dua hal, bisa jadi mengukuhkan stereotip, atau mematahkan stereotip yang selama ini berkembang. Perlu ditumbuhkan dalam diri setiap orang untuk tidak mengunci diri dari komunikasi intens dengan orang lain yang berlatar belangan berbeda dan memiliki stereotip tertentu. Pada akhirnya seseorang akan dinilai sesuai pribadi masing-masing. Di tengah masyarakat yang beragam sangat penting menumbuhkan sikap toleransi dan saling menghargai perbedaan.

2. Keterbukaan setiap karyawan multietnis perlu lebih ditekankan. Keterbukaan ini dapat dijalankan jika komunikasi yang terbangun sangat kompeten dan intens. Tidak ada jalan lain untuk mengurangi perbedaan atau menjembatani perbedaan selain dengan melakukan komunikasi yang lebih dekat. Para karyawan harus saling menyadari bahwa mereka berasal dari dasar budaya yang berbeda. Tetapi komitmen untuk menjalani pekerjaan dan menciptakan kinerja yang berkualitas lebih lanjut harus dipegang teguh demi keberlangsungan karir di sekolah swasta prime one school.

Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan melihat sudut pandang yang berbeda. Misalnya secara luas menyoroti hubungan harmonis yang terjadi antar karyawan dengan tingkat multi etnis yang lebih tinggi atau lingkungan masyarakat yang lebih luas. Dengan ini dapat melihat perspektif yang berbeda untuk menilai kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh karyawan dan hubungan harmonis apa yang dilihat oleh lingkungannya.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Dodd, Carley H. *Dynamics of Intercultural Communication (Fifth Edition)*. USA: The McGraw-Hill Companies, Inc., 1998.
- DeVito, Joseph A. *The Interpersonal Communication Book (Ninth Edition)*. New York: Addison Wesley Longman, Inc., 2001.
- Koentjoroningrat. *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1984.
- Liliweri, Alo. *Dasar-dasar Komunikasi Antar budaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Littlejohn, Stephen. *Theories of Human Communication (Seventh Edition)*. Belmont, CA.: Wadsworth Publishing Company, Inc., 2002.
- Lubis, Lusiana Andriani *Pemahaman Praktis Komunikasi Antar*

- Budaya*, Medan, USU Press, 2012, Hlm. 144
- Lustig, Myron, dan Jolene Koester. *Intercultural Competence, Interpersonal Communication Across Cultures (Fourth Edition)*. USA: Allyn & BaconPub., 2003.
- Martin, Judith N., & Thomas K. Nakayama. *Intercultural Communication inContexts (Third Edition)*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.,2004.
- Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Mulyana,Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003.
- , & Jalaluddin Rakhmat., ed. *Komunikasi Antarbudaya: Panduan Berkomunikasi dengan Orang-orang Berbeda Budaya*. Bandung: RemajaRosdakarya, 2003.
- Murti, Bhisma. *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif danKualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada UniversityPress, 2006.
- Nasution, S. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito, 1992.
- Pawito. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKiS, 2007.
- Rahardjo,Turnomo. *Menghargai Perbedaan Kultural: Mindfulness dalam Komunikasi Antaretnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Rogers, Everett M., dan Thomas M. Steinfatt. *Intercultural Communication*. Illinois: Waveland Press, Inc., 1999.
- Samovar, Larry A., dan Richard E. Porter. *Intercultural Communication (Ninth Edition)*. USA: Wadsworth Publishing Company, 2000.
- *Communication Between Cultures (Third Edition)*. USA: Wadsworth Publishing Company, 1998.
- Soelaeman, M. Munandar. *Ilmu Budaya Dasar: Suatu Pengantar*. Bandung: Refika Aditama, 2001.
- Suhartono, Irawan. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- Sutopo. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press, 2002.
- Verderber, Rudolph F., dan Kathleen S. Verderber. *Inter-Act Using InterpersonalCommunication Skill (Eight Edition)*. California: Wadsworth PublishingCompany, 1998.