

Hubungan Antara Komunikasi Antarbudaya dengan Harmonisasi Kerja di Bank BTN

¹Erieka Putri Oktaviani, ²Maman Chatamallah

^{1,2}*Bidang Kajian Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi,
Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*
e-mail: ¹eriekaputrio@gmail.com, ²maman.chatamallah@gmail.com

Abstract: In one organization, we are facing many people with various cultures. We must be adaptation and understanding them in order to have a good communication with them who have various cultures different with us. Therefore, we can comprehend and study carefully about how to communicate without make a conflict in order to created a harmonious situation in the organization. Because of that reason, so this research investigated about a relation between intercultural communication with the harmonization of work in Bank BTN KCP Bandung. Problem's identification that would be explained by researcher is, how is the relation between avoiding with harmonization of work, how is the relation between obliging with harmonization of work, how is the relation between comprimsing with the harmonization of work, how is the relation between dominating with harmonization of work, and how is the relation between integrating with harmonization of work. The purpose of this research is to find out how is the relation between intercultural communication with the harmonization of work in Bank BTN KCP Bandung. This research used quantitative research method and correlational approachment. Data aggregated's techniques in this research are study literature, distribute questionnaires, and observation. Population in this research are all of employees who work in Bank BTN KCP Buah Batu Bandung. The result of this research is, there are a relation between intercultural communication with the harmonization of work in Bank BTN between avoiding, obliging, comprimsing, dominating, and intregrating toward the harmonization of work in Bank BTN.

Key Words : Intercultural Communication , Harmonization Work , Faced Negotiation Theory.

Abstrak: Dalam suatu organisasi, kita dihadapkan dengan bermacam-macam orang yang berbeda budaya. Dan kita harus dapat berbaur dan memahami sehingga kita dapat berkomunikasi dengan baik dengan mereka yang memiliki budaya yang berbeda dengan kita. Dengan dihadapkan orang yang berbeda budaya, kita dapat memahami dan mempelajari bagaimana seharusnya kita berkomunikasi tanpa menimbulkan konflik sehingga tercipta harmonisasi di dalam organisasi tersebut. Sesuai dengan penelitian yang ini yaitu mengenai, hubungan antara komunikasi antarbudaya dengan harmonisasi kerja di Bank BTN KCP Bandung. Identifikasi masalah dalam penelitian ini yang akan peneliti jelaskan adalah, bagaimana hubungan antara *Avoiding* dengan harmonisasi kerja, bagaimana hubungan *Obliging* dengan harmonisasi kerja, bagaimana hubungan *Comprimsing* dengan harmonisasi kerja, bagaimana hubungan *Dominating* dengan harmonisasi kerja , dan bagaimana hubungan *Intregrating* dengan harmonisasi kerja. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan antara komunikasi antarbudaya dengan harmonisasi kerja di Bank BTN. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *korelasional*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kepustakaan, penyebaran angket dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dari Bank BTN KCP Buah Batu Bandung. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa, terdapat hubungan antara komunikasi antarbudaya dengan harmonisasi kerja di Bank BTN antara *avoiding*, *obliging*, *compromising*, *dominating* dan *intregrating* terhadap harmonisasi kerja di Bank BTN.

Kata Kunci: Komunikasi Antarbudaya, Harmonisasi Kerja, *Faced Negotiation Theory*.

A. Pendahuluan

Dalam suatu organisasi, kita dihadapkan dengan bermacam-macam orang yang berbeda budaya. Dan kita harus dapat berbaur dan memahami sehingga kita dapat berkomunikasi dengan baik dengan mereka yang memiliki budaya yang berbeda dengan kita. Dengan dihadapkan orang yang berbeda budaya, kita dapat memahami dan

mempelajari bagaimana seharusnya kita berkomunikasi tanpa menimbulkan konflik sehingga tercipta harmonisasi di dalam organisasi tersebut.

Menurut Maletzke dalam buku Rohim (2009), komunikasi antar budaya adalah proses pertukaran pikiran dan makna antara orang-orang berbeda budaya.

Tujuan dari komunikasi antarbudaya sendiri ialah agar kita tahu sejauh mana kita dapat berkomunikasi dengan orang yang berbeda-beda budaya. Karena dengan berbeda budaya maka berbeda pula perilaku dan cara berkomunikasi. Pada dasarnya komunikasi antarbudaya mengkaji bagaimana budaya berpengaruh terhadap aktivitas komunikasi; apa makna pesan verbal dan nonverbal menurut budaya-budaya bersangkutan, apa yang layak dikomunikasikan, bagaimana cara mengkomunikasikannya dan kapan mengkomunikasikannya. Kita harus dapat memahami bagaimana karakter-karakter dari budaya yang berbeda dengan kita, karna dengan memahami budaya mereka maka kita dapat berkomunikasi dengan baik dan terjalin suatu hubungan yang baik pula. Dengan memahami budaya lain, kita sudah menghormati budaya tersebut. Dengan memahami budaya lain juga, kita dapat menghindari konflik yang akan terjadi.

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Sejak tahun 2012, bank ini dipimpin oleh Maryono sebagai direktur utama. BANK BTN cabang jl. Buah Batu hanya memiliki 18 karyawan yang dimana didalamnya memiliki berbagai macam latar belakang budaya yang berbeda. Dan penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana komunikasi antarbudaya mempengaruhi proses komunikasi yang dapat menimbulkan harmonisasi kerja.

B. Landasan Teori

Sebelumnya, peneliti ingin menjelaskan teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini. *Face Negotiation Theory*, teori yang dipublikasikan Stella Ting-Toomey (dalam Rohim: 2009) ini membantu menjelaskan perbedaan-perbedaan budaya dalam merespon konflik. Konflik yang terjadi ketika individu atau kelompok memiliki wajah terancam. Ada berbagai strategi dan faktor-faktor yang mempengaruhi bagaimana mengelola identitas budaya. Disamping itu, ada kekuatan besar dan kecil yang terkait dengan jarak masing-masing kebudayaan. Kekuatan besar dalam jarak budaya, adalah warisan otoritas dan jarak kekuasaan, kuasa dari atas ke bawah.

Ting-Toomey berasumsi bahwa orang-orang dalam setiap budaya akan selalu *negotiating face*. Istilah itu adalah metaphor citra diri publik kita, cara kita menginginkan orang lain melihat dan memperlakukan diri kita. *Face work* merujuk pada pesan verbal dan non verbal yang membantu menjaga dan menyimpan rasa malu, dan menegakkan muka terhormat. Identitas kita dapat selalu dipertanyakan, dan kecemasan dan ketidakpastian yang digerakkan oleh konflik yang membuat kita tidak berdaya/harus terima. Teori ini menawarkan model pengelolaan konflik menurut Stella Ting Toomey (dalam Rohim:2009) yaitu: *Avoiding* (penghindaran), *Obliging* (keharusan), *Compromising*, *Dominating*, dan *Integrating*. Dengan mengenali setiap wajah seseorang yang berbeda buaya maka kita mengetahui budaya yang dimilikinya.

Metode penelitian ini adalah korelasional. Metode korelasional bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan pada koefisien korelasi. (Sugiyono, 2010)

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian yang peneliti dapatkan berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut “adakah hubungan antara komunikasi antarbudaya dengan harmonisasi kerja di Bank BTN?” selanjutnya, pertanyaan muncul dalam rumusan permasalahan ini diuraikan sebagai berikut :

1. Adakah hubungan antara *Avoiding* dengan harmonisasi kerja?
2. Adakah hubungan antara *Obliging* dengan harmonisasi kerja?
3. Adakah hubungan antara *Compromising* dengan harmonisasi kerja?
4. Adakah hubungan antara *Dominating* dengan harmonisasi kerja?
5. Adakah hubungan antara *Integrating* dengan harmonisasi kerja?

Dari hasil penelitian kelima rumusan masalah tersebut dijelaskan lebih rinci sebagai berikut :

1. Adakah hubungan antara *Avoiding* dengan harmonisasi kerja?

Korelasi antara Indikator *Avoiding* (X1) dengan Variabel Harmonisasi Kerja (Y) sebesar 0,545. Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai t-hitung (2,600) > t-tabel (2,120). Hal tersebut mengindikasikan penolakan H_0 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Indikator *Avoiding* (X1) dengan Variabel Harmonisasi Kerja (Y). Menurut interpretasi koefisien korelasi Sugiyono (2010), nilai koefisien korelasi antara Indikator *Avoiding* (X1) dengan Variabel Harmonisasi Kerja (Y) sebesar 0,545 termasuk dalam tingkat hubungan yang cukup kuat. Di samping itu, mengingat nilai korelasi adalah positif, maka dapat dikatakan bahwa semakin buruk penilaian pada *Avoiding* (X1), maka semakin buruk pula penilaian pada Variabel Harmonisasi Kerja (Y). Begitupula sebaliknya, semakin baik penilaian pada *Avoiding* (X1), maka semakin baik pula penilaian pada Variabel Harmonisasi Kerja (Y).

Avoiding merupakan penghindaran diskusi perbedaan-perbedaan. Dimana perbedaan-perbedaan yang dapat menimbulkan suatu konflik. Sehingga disini responden lebih banyak menyatakan setuju dengan tindakan *Avoiding*, agar dengan dapat menghindari dari kondisi tersebut, kita dapat menjalin sebuah hubungan yang baik dan terciptanya sebuah harmonisasi kerja.

Harmonisasi kerja merupakan terjalinnya sebuah hubungan yang serasi. Dengan melakuakn sebuah penghindaran, kita dapat menghindari dari segala kemungkinan yang dapat merugikan pihak manapun, sehingga dapat terjalinnya hubungan yang harmonis tanpa ada konflik yang terjadi

2. Adakah hubungan antara *Obliging* dengan harmonisasi kerja?

Korelasi antara Indikator Indikator *Obliging* (X2) dengan Variabel Harmonisasi Kerja (Y) sebesar 0,833. Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai t-hitung (6,022) > t-tabel (2,120). Hal tersebut mengindikasikan penolakan H_0 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Indikator *Obliging* (X2) dengan Variabel Harmonisasi Kerja (Y). Menurut interpretasi koefisien korelasi Sugiyono (2007:183), nilai koefisien korelasi antara Indikator *Obliging* (X2) dengan

Variabel Harmonisasi Kerja (Y) sebesar 0,833 termasuk dalam tingkat hubungan yang sangat kuat. Di samping itu, mengingat nilai korelasi adalah positif, maka dapat dikatakan bahwa semakin buruk penilaian pada *Obliging* (X2), maka semakin buruk pula penilaian pada Variabel Harmonisasi Kerja (Y). Begitupula sebaliknya, semakin baik penilaian pada *Obliging* (X2), maka semakin baik pula penilaian pada Variabel Harmonisasi Kerja (Y).

Obliging merupakan sebuah keharusan, dimana jika kita dalam sebuah organisasi kerja maka kita harus mengikuti segala aturan yang berlaku dalam organisasi kerja tersebut. Kita dituntut untuk saling mengerti satu sama lain sesama rekan kerja. Responden mayoritas menyatakan setuju atas pernyataan *Obliging* karna untuk terciptanya suatu hubungan yang baik, kita harus dapat mengikuti segala aturan yang berlaku dalam sebuah organisasi. Sehingga tidak ada yang berbeda sesama rekan kerja.

Obliging juga mengharuskan kita untuk selalu mengambil kebijakan sesuai dengan anggota kelompok. Karna kebijakan terbaik berada pada kebijakan kelompok. Sehingga kita dapat memutuskan sesuatu berdasarkan anggota kelompok kerja yang lain, bukan secara sepihak.

3. Adakah hubungan antara *Compromising* dengan harmonisasi kerja?

Korelasi antara Indikator *Compromising* (X3) dengan Variabel Harmonisasi Kerja (Y) sebesar 0,761. Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai t-hitung (4,692) > t-tabel (2,120). Hal tersebut mengindikasikan penolakan H_0 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Indikator *Compromising* (X3) dengan Variabel Harmonisasi Kerja (Y). Menurut interpretasi koefisien korelasi Sugiyono (2007:183), nilai koefisien korelasi antara Indikator *Compromising* (X3) dengan Variabel Harmonisasi Kerja (Y) sebesar 0,761 termasuk dalam tingkat hubungan yang kuat. Di samping itu, mengingat nilai korelasi adalah positif, maka dapat dikatakan bahwa semakin buruk penilaian pada *Compromising* (X3), maka semakin buruk pula penilaian pada Variabel Harmonisasi Kerja (Y). Begitupula sebaliknya, semakin baik penilaian pada *Compromising* (X3), maka semakin baik pula penilaian pada Variabel Harmonisasi Kerja (Y).

Untuk dapat terciptanya sebuah harmonisasi kerja, membina hubungan yang baik dan serasi. Kita harus dapat menerima dan memberi semampu kita dalam bekerja, sehingga dapat terciptanya sebuah kompromi. Seperti dalam angket penelitian, pernyataan “Saya mampu menerapkan pemahaman akan budaya rekan kerja saya dalam berkomunikasi dalam kelompok kerja”.

Disini jelas bahwa dengan pemahan kita terhadap budaya rekan kerja kita, kita dapat saling menghargai sehingga dapat terciptanya sebuah hubungan yang baik. Karna semakin kita mengerti dan memahami akan budaya rekan kerja kita, maka secara otomatis kita dalam berkomunikasi dengan baik dan dari situlah kita dapat menciptakan hubungan yang baik dan terciptanya hubungan yang harmonis

4. Adakah hubungan antara *Dominating* dengan harmonisasi kerja?

Korelasi antara Indikator *Dominating* (X4) dengan Variabel Harmonisasi Kerja (Y) sebesar 0,539. Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai t-hitung (2,560) > t-tabel (2,120). Hal tersebut mengindikasikan penolakan H_0 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Indikator *Dominating* (X4) dengan Variabel Harmonisasi Kerja (Y). Menurut interpretasi koefisien korelasi Sugiyono

(2007:183), nilai koefisien korelasi antara Indikator *Dominating* (X4) dengan Variabel Harmonisasi Kerja (Y) sebesar 0,539 termasuk dalam tingkat hubungan yang cukup kuat. Di samping itu, mengingat nilai korelasi adalah positif, maka dapat dikatakan bahwa semakin buruk penilaian pada *Dominating* (X4), maka semakin buruk pula penilaian pada Variabel Harmonisasi Kerja (Y). Begitupula sebaliknya, semakin baik penilaian pada *Dominating* (X4), maka semakin baik pula penilaian pada Variabel Harmonisasi Kerja (Y).

Dari data diatas, disimpulkan bahwa hubungan antara *Dominating* dengan Harmonisasi kerja cukup kuat. Dalam komunikasi antarbudaya, kita sering mengalami suatu keadaan dimana dikatakan bahwa budaya kita tidak baik daripada budaya lain. Disini, kita dituntut bagaimana agar isu tersebut dapat kita klarifikasikan sesuai dengan pemahaman kita akan budaya ang kita miliki. Terutama dalam organisasi kerja, dimana yang didalamnya terdapat berbagai macam budaya yang berbeda, kita harus dapat memahami setiap budaya yang berbeda sehingga kita tahu bagaimana cara peangan isu yang ada dan jika dapat ditangani isu tersebut, maka akan terjali hubungan yang baik pula. Namun, jika kita buruk dalam memahami budaya yang berbeda dantidak dapat menangani isu yang terjadi, maka terjalin pula hubungan yang tidak baik dan harmonis

5. Adakah hubungan antara *Integrating* dengan harmonisasi kerja?

Korelasi antara Indikator *Integrating* (X5) dengan Variabel Harmonisasi Kerja (Y) sebesar 0,788. Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai t-hitung (5,120) > t-tabel (2,120). Hal tersebut mengindikasikan penolakan Ho yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Indikator *Integrating* (X5) dengan Variabel Harmonisasi Kerja (Y). Menurut interpretasi koefisien korelasi Sugiyono (2007:183), nilai koefisien korelasi antara Indikator *Integrating* (X5) dengan Variabel Harmonisasi Kerja (Y) sebesar 0,788 termasuk dalam tingkat hubungan yang kuat. Di samping itu, mengingat nilai korelasi adalah positif, maka dapat dikatakan bahwa semakin buruk penilaian pada *Integrating* (X5), maka semakin buruk pula penilaian pada Variabel Harmonisasi Kerja (Y). Begitupula sebaliknya, semakin baik penilaian pada *Integrating* (X5), maka semakin baik pula penilaian pada Variabel Harmonisasi Kerja (Y).

Integrating merupakan pertukaran informasi dengan anggota kelompok untuk memecahkan masalah bersama-sama. Disini, dengan adanya perbedaan budaya. Maka kita harus dapat satu pemikiran agar tidak terjadinya konflik. Kita dapat bertukar informasi, apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan. Karna jika kita sudah bekerja di lingkungan yang sama, makan sebisa mungkin kita harus dapat melakukan sesuatu demi terwujudnya tujuan yang sama. *Integrating* memiliki tingkat hubungan yang kuat dengan harmonisasi kerja, karna dengan seringnya kita bertukar informasi dengan rekan kerja kita maka disitulah akan terjadinya hubungan yang baik karna kita dapat berkomunikasi dengan baik walaupun berbeda budaya.

D. Kesimpulan

1. Terdapat hubungan antara *Avoiding* dengan harmonisasi kerja karyawan Bank BTN. Terdapat hubungan yang cukup kuat. Dimana, apabila *Avoiding* semakin baik, maka semakin baik pula harmonisai kerja yang terjalin pada karyawan

Bank BTN. Namun sebaliknya, apabila *Avoiding* buruk, maka buruk pula harmonisasi kerja yang terjalin pada karyawan Bank BTN.

2. Terdapat hubungan antara *Obliging* dengan harmonisasi kerja karyawan Bank BTN. Terdapat hubungan yang sangat kuat. Dimana, apabila *Obliging* semakin baik, maka semakin baik pula harmonisasi kerja yang terjalin pada karyawan Bank BTN. Namun sebaliknya, apabila *Obliging* buruk, maka buruk pula harmonisasi kerja yang terjalin pada karyawan Bank BTN.
3. Terdapat hubungan antara *Comprimising* dengan harmonisasi kerja karyawan Bank BTN. Terdapat hubungan yang kuat. Dimana, apabila *Comprimising* semakin baik, maka semakin baik pula harmonisasi kerja yang terjalin pada karyawan Bank BTN. Namun sebaliknya, apabila *Comprimising* buruk, maka buruk pula harmonisasi kerja yang terjalin pada karyawan Bank BTN.
4. Terdapat hubungan antara *Dominating* dengan harmonisasi kerja karyawan Bank BTN. Terdapat hubungan yang cukup kuat. Dimana, apabila *Dominating* semakin baik, maka semakin baik pula harmonisasi kerja yang terjalin pada karyawan Bank BTN. Namun sebaliknya, apabila *Dominating* buruk, maka buruk pula harmonisasi kerja yang terjalin pada karyawan Bank BTN.
5. Terdapat hubungan antara *Integrating* dengan harmonisasi kerja karyawan Bank BTN. Terdapat hubungan yang kuat. Dimana, apabila *Integrating* semakin baik, maka semakin baik pula harmonisasi kerja yang terjalin pada karyawan Bank BTN. Namun sebaliknya, apabila *Integrating* buruk, maka buruk pula harmonisasi kerja yang terjalin pada karyawan Bank BTN.

Daftar Pustaka

- Rohim, H. Syaiful. 2009. *Teori Komunikasi; Perspektif, ragam dan aplikasi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.