

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DALAM MEMBANGUN KERJASAMA TIM DI PERUSAHAAN MULTINASIONAL

Chandra Syahputra¹, Setiawan Fitra²

¹Ilmu Komunikasi, Universitas Sari Mutia, Sumatera Utara, Indonesia

²Manajemen Sumber Daya Manusia, Universitas Imelda, Sumatera Utara, Indonesia

¹syahputra_chandra@usm.ac.id, ²fitra2setiawan@uis.ac.id

Diterima tgl. 10 Oktober 2024 Direvisi tgl. 29 Oktober 2024 Disetujui tgl. 20 November 2024

ABSTRACT

This study discusses the effectiveness of intercultural communication in building teamwork in multinational companies, where cultural differences are often a challenge in collaboration. The purpose of this study is to analyze the extent to which intercultural communication can improve the effectiveness of teamwork in diverse work environments. This study uses a qualitative method with a case study approach on several multinational companies in Indonesia. The data was collected through in-depth interviews with employees from various cultural backgrounds, observation of team interactions, and analysis of corporate communication policy documents. The data analysis technique used is thematic analysis to identify communication patterns that support or hinder teamwork. The validity of the data is strengthened by triangulation of sources and methods to ensure the accuracy of the findings. The results show that effective intercultural communication contributes significantly to the improvement of teamwork, especially when companies implement inclusive communication strategies and cultural awareness training. Communication barriers, such as differences in perception and communication styles, can be minimized through adaptive approaches and the facilitation of open dialogue. In conclusion, effective intercultural communication is a key factor in building teamwork in multinational companies, so companies are advised to develop cross-cultural communication training programs on an ongoing basis.

Keywords: Intercultural Communication, Teamwork, Multinational Corporations, Communication Effectiveness, Cultural Diversity.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas efektivitas komunikasi antarbudaya dalam membangun kerja sama tim di perusahaan multinasional, di mana perbedaan budaya sering kali menjadi tantangan dalam kolaborasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana komunikasi antarbudaya dapat meningkatkan efektivitas kerja tim di lingkungan kerja yang beragam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada beberapa perusahaan multinasional di Indonesia. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan karyawan dari berbagai latar belakang budaya, observasi interaksi tim, serta analisis dokumen kebijakan komunikasi perusahaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tematik untuk mengidentifikasi pola komunikasi yang mendukung atau menghambat kerja sama tim. Validitas data diperkuat dengan triangulasi sumber dan metode guna memastikan akurasi temuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antarbudaya yang efektif berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kerja sama tim, terutama ketika perusahaan menerapkan strategi komunikasi inklusif dan pelatihan kesadaran budaya. Hambatan komunikasi, seperti perbedaan persepsi dan gaya komunikasi, dapat diminimalkan melalui pendekatan adaptif dan fasilitasi dialog terbuka. Kesimpulannya, komunikasi antarbudaya yang efektif menjadi faktor kunci dalam membangun kerja sama tim di perusahaan multinasional, sehingga perusahaan disarankan untuk mengembangkan program pelatihan komunikasi lintas budaya secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Komunikasi Antarbudaya, Kerja Sama Tim, Perusahaan Multinasional, Efektivitas Komunikasi, Keberagaman Budaya.

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, perusahaan multinasional semakin bergantung pada tim yang terdiri dari individu dengan latar belakang budaya yang berbeda. Keberagaman ini membawa manfaat dalam bentuk perspektif yang lebih luas dan inovasi, tetapi juga dapat menjadi tantangan dalam komunikasi dan kerja

sama tim. Perbedaan bahasa, norma sosial, dan gaya komunikasi sering kali menjadi hambatan dalam mencapai efektivitas kerja tim. Menurut Hofstede (1980), perbedaan budaya dapat memengaruhi pola komunikasi, gaya kepemimpinan, dan pengambilan keputusan dalam organisasi multinasional. Selain itu, penelitian oleh (Alamsyah et al., 2023) menunjukkan bahwa komunikasi antarbudaya yang tidak efektif dapat menyebabkan miskomunikasi, ketidakpercayaan, dan konflik dalam tim lintas budaya.

Di tingkat global, perusahaan multinasional menghadapi tantangan dalam menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan efektif bagi karyawan dari berbagai budaya. Menurut laporan (Hadi & Darujati, 2023) perusahaan dengan tim yang beragam secara budaya cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, tetapi mereka juga lebih rentan terhadap miskomunikasi dan disfungsi tim. Di tingkat regional, khususnya di Asia Tenggara, perbedaan budaya antara karyawan lokal dan ekspatriat sering kali menjadi hambatan dalam kolaborasi (Mahendra et al., 2023).

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas komunikasi antarbudaya di perusahaan multinasional. Misalnya, (Sianipar & Ambarita, n.d.) mengembangkan teori komunikasi antarbudaya yang menyoroti pentingnya kesadaran budaya dalam membangun hubungan kerja yang efektif. Selain itu, penelitian oleh (Salma, 2023) mengidentifikasi strategi komunikasi yang dapat meningkatkan efektivitas kerja tim multikultural. Namun, meskipun studi-studi ini telah memberikan wawasan yang berharga, masih terdapat celah penelitian dalam memahami bagaimana strategi komunikasi antarbudaya diterapkan secara konkret di perusahaan multinasional yang beroperasi di Indonesia dan bagaimana dampaknya terhadap kerja sama tim.

Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada aspek teoritis atau studi kasus di negara-negara Barat. Studi empiris yang mengeksplorasi efektivitas komunikasi antarbudaya dalam konteks perusahaan multinasional di Indonesia masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan mengeksplorasi bagaimana komunikasi antarbudaya dapat memengaruhi kerja sama tim di perusahaan multinasional yang beroperasi di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi antarbudaya dalam membangun kerja sama tim di perusahaan multinasional. Secara spesifik, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi antarbudaya dalam tim multikultural. Menjelaskan strategi yang digunakan perusahaan dalam mengatasi hambatan komunikasi antarbudaya dan Mengevaluasi dampak komunikasi antarbudaya terhadap dinamika kerja sama tim.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai bagaimana perusahaan multinasional dapat meningkatkan komunikasi antarbudaya guna menciptakan kerja sama tim yang lebih efektif. Temuan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi manajer dan pemimpin organisasi dalam merancang strategi komunikasi yang lebih inklusif dan efisien, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan teori komunikasi antarbudaya dalam konteks bisnis global.

2. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami secara mendalam efektivitas komunikasi antarbudaya dalam membangun kerja sama tim di perusahaan multinasional. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman, persepsi, dan strategi komunikasi yang digunakan oleh karyawan dari berbagai latar belakang budaya (Alamsyah et al., 2023) Studi kasus digunakan untuk menganalisis dinamika komunikasi antarbudaya dalam konteks organisasi yang spesifik, sehingga hasil penelitian dapat memberikan wawasan praktis bagi perusahaan multinasional yang menghadapi tantangan serupa.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga metode utama:

a. Wawancara Mendalam



1. Dilakukan dengan 15–20 karyawan dari berbagai tingkat jabatan (manajer, supervisor, dan staf) di dua perusahaan multinasional yang beroperasi di Indonesia.
 2. Responden dipilih berdasarkan purposive sampling, dengan kriteria memiliki pengalaman kerja dalam tim multikultural selama minimal dua tahun.
 3. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman, hambatan komunikasi, serta strategi yang digunakan dalam tim multikultural.
- b. Observasi Partisipatif
- Peneliti mengamati secara langsung interaksi tim multikultural dalam rapat, diskusi proyek, dan komunikasi sehari-hari di lingkungan kerja. Observasi dilakukan selama empat minggu di setiap perusahaan untuk mengidentifikasi pola komunikasi, bentuk hambatan, serta strategi komunikasi yang digunakan.
- c. Analisis Dokumen
- Dokumen yang dianalisis mencakup kebijakan internal perusahaan terkait komunikasi antarbudaya, program pelatihan komunikasi, serta laporan kinerja tim. Analisis ini bertujuan untuk memahami sejauh mana perusahaan telah menerapkan kebijakan yang mendukung komunikasi lintas budaya.
3. Teknik Analisis Data
- Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis tematik (Simamora, 2023), dengan langkah-langkah berikut:
- a. Mengenali dan mengodekan tema yang muncul dari transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumen perusahaan.
 - b. Mengelompokkan data berdasarkan tema seperti hambatan komunikasi, strategi adaptasi, serta dampak komunikasi terhadap kerja sama tim.
 - c. Menarik kesimpulan dan membandingkan dengan teori yang ada untuk melihat kesesuaian atau perbedaan dengan penelitian sebelumnya.
4. Asumsi Penelitian
- Penelitian ini didasarkan pada beberapa asumsi berikut:
- a. Komunikasi antarbudaya memiliki dampak langsung terhadap efektivitas kerja sama tim di perusahaan multinasional.
 - b. Karyawan dengan pengalaman lintas budaya lebih mampu beradaptasi dalam komunikasi antarbudaya dibandingkan karyawan tanpa pengalaman tersebut.
 - c. Hambatan komunikasi antarbudaya dapat dikurangi melalui strategi komunikasi yang tepat, seperti pelatihan kesadaran budaya atau penggunaan bahasa kerja yang disepakati bersama.
5. Sampel dan Partisipan Penelitian
- Penelitian ini melibatkan dua perusahaan multinasional di Indonesia yang bergerak di sektor teknologi dan manufaktur. Kriteria pemilihan perusahaan adalah:
- a. Memiliki tim yang terdiri dari karyawan lokal dan ekspatriat dengan latar belakang budaya yang beragam.
 - b. Memiliki kebijakan atau program komunikasi lintas budaya.

Karakteristik partisipan:

- a. Jumlah: 15–20 orang dari masing-masing perusahaan.
- b. Asal budaya: Karyawan berasal dari Indonesia, Jepang, Amerika Serikat, dan Eropa.
- c. Posisi jabatan: Manajer, supervisor, dan staf operasional.
- d. Kriteria: Minimal dua tahun pengalaman bekerja dalam tim multikultural.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai praktik komunikasi antarbudaya di perusahaan multinasional serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas kerja sama tim.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

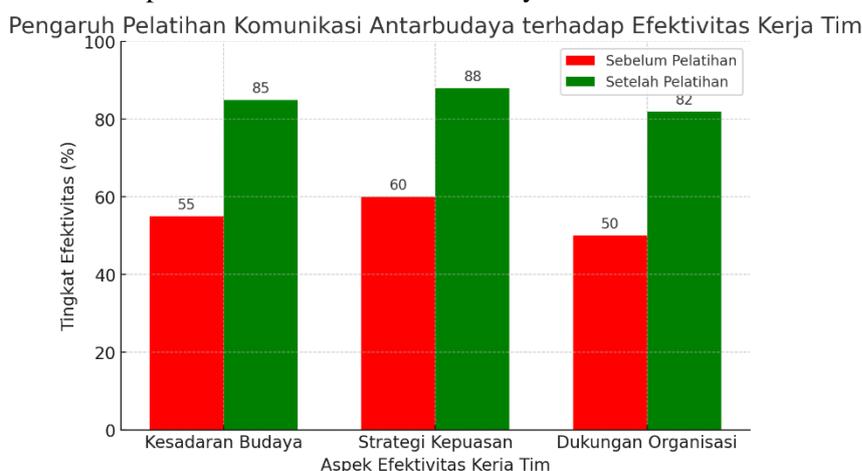
Penelitian ini menemukan bahwa efektivitas komunikasi antarbudaya dalam membangun kerja sama tim di perusahaan multinasional sangat dipengaruhi oleh faktor kesadaran budaya, strategi komunikasi, dan dukungan organisasi. Temuan utama dapat dirangkum dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Contoh penyajian tabel

Faktor	Temuan	Dampak terhadap Kerja Sama Tim
Kesadaran Budaya	Karyawan dengan pengalaman lintas budaya lebih mampu menyesuaikan gaya komunikasi mereka.	Mempermudah koordinasi dan mengurangi konflik.
Strategi Komunikasi	Penggunaan bahasa kerja yang disepakati (misalnya bahasa Inggris) membantu komunikasi lebih lancar.	Meningkatkan pemahaman dan efektivitas diskusi.
Dukungan Organisasi	Perusahaan yang menyediakan pelatihan komunikasi antarbudaya memiliki tim yang lebih efektif.	Mempercepat adaptasi karyawan dalam lingkungan multikultural.

Selain itu, penelitian ini mengungkapkan bahwa hambatan utama dalam komunikasi antarbudaya meliputi perbedaan persepsi, gaya komunikasi, dan asumsi budaya yang dapat memicu kesalahpahaman. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa tim yang tidak memiliki strategi komunikasi yang jelas cenderung mengalami miskomunikasi lebih sering dibandingkan dengan tim yang memiliki pedoman komunikasi yang disepakati.

Gambar 1 menunjukkan tingkat efektivitas komunikasi dalam tim multikultural berdasarkan keterlibatan perusahaan dalam pelatihan komunikasi antarbudaya.



Gambar 1. Pengaruh Pelatihan Komunikasi Antarbudaya terhadap Efektivitas Kerja Tim

Dari hasil wawancara, mayoritas responden menyatakan bahwa keberhasilan kerja sama tim sangat bergantung pada sejauh mana komunikasi antarbudaya dapat dipahami dan diterapkan dalam keseharian kerja mereka.

3.2. Pembahasan

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh (Salma, 2023) yang menyatakan bahwa kesadaran budaya dan strategi komunikasi yang tepat dapat mengurangi hambatan dalam kerja tim multikultural. Selain itu, penelitian oleh (Muda, 2023) juga menemukan bahwa tim yang memiliki pemahaman budaya lebih baik cenderung bekerja lebih efisien dan memiliki tingkat konflik yang lebih rendah. Namun, ada beberapa perbedaan temuan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Misalnya, (Muda, 2023) berpendapat bahwa perbedaan budaya sering kali menyebabkan kesulitan yang signifikan



dalam komunikasi bisnis, sementara penelitian ini menunjukkan bahwa hambatan tersebut dapat dikurangi secara signifikan jika organisasi menyediakan pelatihan komunikasi antarbudaya. Hal ini menunjukkan bahwa faktor organisasi memiliki peran besar dalam meningkatkan efektivitas komunikasi lintas budaya.

Beberapa fenomena yang diamati dalam penelitian ini sesuai dengan harapan awal, seperti pentingnya bahasa kerja yang disepakati dan pelatihan kesadaran budaya. Namun, ada juga temuan yang tidak sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi, yaitu bahwa tim yang lebih beragam secara budaya tidak selalu lebih inovatif dalam kerja sama, terutama jika mereka mengalami hambatan komunikasi yang tinggi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antarbudaya yang efektif merupakan faktor kunci dalam membangun kerja sama tim di perusahaan multinasional. Kesadaran budaya, strategi komunikasi yang baik, dan dukungan organisasi melalui pelatihan merupakan elemen penting dalam meningkatkan efektivitas kerja tim. Oleh karena itu, perusahaan multinasional disarankan untuk lebih aktif dalam mengembangkan kebijakan komunikasi lintas budaya guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.

4. PENUTUP

Penelitian ini menemukan bahwa efektivitas komunikasi antarbudaya dalam membangun kerja sama tim di perusahaan multinasional sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama: kesadaran budaya, strategi komunikasi, dan dukungan organisasi. Karyawan yang memiliki pemahaman lintas budaya lebih mampu menyesuaikan gaya komunikasi mereka, sehingga mengurangi potensi miskomunikasi. Penggunaan bahasa kerja yang disepakati bersama, seperti bahasa Inggris, terbukti membantu kelancaran komunikasi dalam tim multikultural. Selain itu, perusahaan yang menyediakan pelatihan komunikasi antarbudaya memiliki tim yang lebih efektif dalam berkolaborasi dan menyelesaikan konflik.

Hambatan utama dalam komunikasi antarbudaya meliputi perbedaan persepsi, gaya komunikasi, dan asumsi budaya yang dapat menyebabkan kesalahpahaman. Namun, hambatan ini dapat diminimalkan dengan penerapan strategi komunikasi yang adaptif serta kebijakan perusahaan yang mendukung keberagaman budaya.

Sebagai rekomendasi, perusahaan multinasional disarankan untuk mengembangkan program pelatihan komunikasi antarbudaya secara berkelanjutan, menerapkan kebijakan komunikasi yang jelas, serta mendorong budaya kerja yang inklusif. Dengan langkah-langkah ini, organisasi dapat meningkatkan efektivitas kerja sama tim dalam lingkungan kerja yang beragam secara budaya, sehingga berdampak positif pada kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih kepada responden dari perusahaan multinasional yang telah bersedia berbagi pengalaman dan wawasan mereka mengenai komunikasi antarbudaya. Penulis juga mengapresiasi bimbingan dari dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, dan masukan yang sangat berharga dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada rekan-rekan sejawat dan keluarga, yang telah memberikan dukungan moral serta motivasi selama proses penelitian dan penyusunan laporan ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi antarbudaya dan menjadi referensi bagi perusahaan multinasional dalam meningkatkan efektivitas kerja sama tim di lingkungan kerja yang beragam.



DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A. R., Jessen, J., Kharisma, J., Anggraini, R., & Muliati, S. S. (2023). Analisa Penerapan Sistem Manajemen Operasional Pada PT. Unilever Tbk. *Jurnal Ekonomi, Akutansi dan Manajemen Nusantara*, 1(2), 72–79. <https://doi.org/10.55338/jeama.v1i2.20>
- Hadi, T. S. B., & Darujati, C. (2023). Analisis dan Implementasi Toko Online From. Munch: Studi Kasus Pengembangan Platform E-Commerce. *DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(2), 49–52.
- Mahendra, M. H., Murdiansyah, D. T., & Lhaksana, K. M. (2023). Analisis Sentimen Tweet COVID-19 menggunakan K-Nearest Neighbors dengan TF-IDF dan Ekstraksi Fitur CountVectorizer. *DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(2), 37–43.
- Muda, M. A. M. (2023). Pengaruh Pemikiran Jabir Bin Hayyan terhadap Ilmu Alkimia. *Jurnal Kolaborasi Sains dan Ilmu Terapan*, 2.
- Salma, H. (2023). Hubungan antara Aktivitas Truk Batubara dan Konsentrasi Partikulat di Udara Provinsi Jambi. *Jurnal Kolaborasi Sains dan Ilmu Terapan*, 2.
- Sianipar, C., & Ambarita, R. (n.d.). Analisis dan Eksperimental Performasi Kompresi Uap 2 Tingkat dengan Variasi 4 Siklus. *Jurnal Kolaborasi Sains dan Ilmu Terapan*.
- Simamora, B. (2023). *Analisis Hubungan antara Pelatihan, Prestasi Kerja, dan Pengembangan Karir Pegawai di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Pematangsiantar*. 2.