

## HUBUNGAN PERSPEKTIF KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA DENGAN KONFLIK INTERNAL DI DALAM ORGANISASI

Mohamad Irfan<sup>1</sup>, Supriadi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Jakarta

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Jakarta

<sup>1</sup>mohamadirfan@gmail.com, <sup>2</sup>supriadi\_hatta@yahoo.com

### ABSTRAK

Dalam organisasi multikultural, akan ada komunikasi lintas budaya dalam kesehariannya. Hubungan sosial antar pegawai lokal dengan pegawai asing menimbulkan adanya pertukaran pesan, pertukaran pesan ini merupakan sebuah jembatan untuk menyatukan antar anggota karyawan didalam organisasi tersebut, tanpa adanya proses komunikasi ini, maka akan sangat sulit dicapai target kerja dalam organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan perspektif komunikasi lintas budaya dengan konflik internal didalam organisasi Komunitas Hubungan Luar Negeri, dengan menggunakan pendekatan interaksional. Metode yang digunakan adalah Metode Survei *Eksplanatif (analitik)*, dimana populasinya adalah 150 karyawan. Sampelnya sebanyak 22 orang. Teknik sampling menggunakan *simple random sampling*, analisis data menggunakan tabel tunggal, *coding sheet* dan rumus regresi linear sederhana untuk melihat pengaruhnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji koefisien korelasi ( R ) antara variabel X yaitu perspektif komunikasi lintas budaya dengan variabel Y yaitu konflik internal didalam organisasi komunitas hubungan luar negeri didapat sebesar 0,084 dan koefisien determinasi R Square ( R<sup>2</sup> ) sebesar 0,007 atau 7%. Hal ini berarti Perspektif komunikasi Lintas Budaya berpengaruh terhadap terjadinya konflik internal didalam organisasi Komunitas Hubungan Luar Negeri.

**Kata Kunci :** *Komunikasi Lintas Budaya, Konflik internal, Organisasi*

### ABSTRACT

*In a multicultural organization, there will be cross-cultural communication in daily life. Social relations between local employees and foreign employees lead to an exchange of messages, this message exchange is a bridge to unite employees within the organization, without this communication process, it will be very difficult to achieve work targets within the organization. The purpose of this study was to determine how the relationship between cross-cultural communication perspectives and internal conflicts within the Foreign Relations Community organization, using an interactional approach. The method used is the Explanative Survey Method (analytic), where the population is 150 employees. The sample is 22 people. The sampling technique uses simple random sampling, data analysis uses a single table, coding sheet and simple linear regression formula to see the effect. The results of this study indicate that the correlation coefficient test (R) between the X variable, namely the perspective of cross-cultural communication with the Y variable, namely internal conflict within the foreign relations community organization, is 0.084 and the coefficient of determination R Square (R<sup>2</sup>) is 0.007 or 7%. This means that the cross-cultural communication perspective has an effect on the occurrence of internal conflicts within the organization of the Foreign Relations Community.*

**Keywords :** *Cross-Cultural Communication, Internal Conflict, Organization*

## PENDAHULUAN

Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) sudah berlaku sejak 31 Desember 2015. Arus bebas tenaga kerja menjadi salah satu agenda utama untuk mendukung pembentukan ASEAN sebagai pasar tunggal dan basis produksi. Terbukanya peluang kerja bagi tenaga kerja asing ini memunculkan terjadinya pembauran antara pekerja lokal dengan pekerja asing dari berbagai macam negara dengan latar belakang bahasa dan budaya yang berbeda.

Perbedaan karakteristik budaya sering kali menjadi kendala utama dalam sebuah organisasi, dimana budaya kedua negara disatukan dalam organisasi. *Cultural barrier* berupa perbedaan bahasa, perbedaan perilaku, perbedaan kebiasaan, dan perbedaan adat istiadat, tentunya akan menjadi faktor penghambat dalam aktivitas perusahaan ataupun organisasi. Budaya yang berbeda tentu menyebabkan perbedaan bahasa baik verbal dan nonverbal. Hal ini menjadi hambatan yang paling utama dalam sebuah organisasi, terutama dalam menghindari konflik yang muncul dari adanya perbedaan kebudayaan.

Komunikasi yang kita lakukan dengan orang yang memiliki kebudayaan dan latar belakang yang berbeda mengandung arti bahwa kita harus memahami perbedaan dalam hal nilai-nilai, kepercayaan, dan sikap yang dipegang oleh orang lain. Hambatan bahasa terjadi ketika orang yang berkomunikasi tidak menggunakan bahasa yang sama, atau tidak memiliki tingkat kemampuan berbahasa yang sama. Hambatan juga dapat terjadi ketika kita menggunakan tingkat berbahasa yang tidak sesuai atau ketika kita menggunakan jargon

atau bahasa “slang” atau “prokem” atau “alay” yang tidak dipahami oleh satu atau lebih orang yang diajak berkomunikasi. Hal lain yang turut memberikan kontribusi terjadinya hambatan bahasa dan terjadi dalam organisasi-organisasi multikultural.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dirumuskan masalah penelitian : “Hubungan Perspektif Komunikasi Lintas Budaya Dengan Konflik Internal di Dalam Organisasi Komunitas Hubungan Luar Negeri Indonesia”

### **Komunikasi Lintas Budaya**

Komunikasi lintas budaya adalah komunikasi antara orang-orang yang berbeda kebudayaannya, misalnya antara suku bangsa, antar etnik, antarras, atau antarkelas sosial. (Mohammad. Shoelhi, 2015 : 2). Komunikasi lintas budaya merupakan pertukaran pesan yang disampaikan secara lisan, tertulis, bahkan secara imajiner antara dua orang yang berbeda latar belakang budaya. Dalam komunikasi ini terjadi pembagian pesan yang berbentuk informasi atau hiburan yang disampaikan secara lisan, tertulis, imajiner, atau model lainnya yang dilakukan oleh dua orang yang berbeda latar belakang budayanya. Proses pembagian informasi ini dilakukan juga melalui bahasa tubuh, gaya atau tampilan pribadi, atau bantuan media lain di sekitarnya yang dapat memperjelas pesan yang disampaikan ((Mohammad. Shoelhi, 2015 : 3). Komunikasi lintas budaya adalah komunikasi yang terjadi di antara orang-orang yang memiliki kebudayaan yang berbeda, baik dalam bentuk rasial, etnis, entitas budaya, maupun kelas-kelas sosial, seperti ekonomi

gender, dan politik (Dedi Kurnia Syah, 2016 : 11).

### **Teori Kecemasan dan Ketidakpastian**

Gudykunts berpendapat bahwa kecemasan dan ketidakpastianlah yang menjadi penyebab kegagalan komunikasi antar kelompok. Terdapat enam konsep dasar dalam teorinya ini yaitu :

1. Konsep diri, berkaitan dengan meningkatnya harga diri ketika seseorang berinteraksi dengan orang lain akan menghasilkan kemampuan meningkatkan kecemasan
2. Motivasi berinteraksi dengan orang asing, berkaitan dengan peningkatan kebutuhan diri untuk masuk dalam kelompok. Ketika seseorang berinteraksi dengan orang asing, interaksi tersebut akan meningkatkan kecemasan.
3. Reaksi terhadap orang asing, berkaitan dengan peningkatan menerima informasi, toleransi dan empati terhadap orang asing akan meningkatkan kemampuan seseorang untuk memprediksi perilaku orang asing tersebut.
4. Kategori sosial orang asing, berkaitan dengan peningkatan kesamaan personal diantara kita dengan orang asing. Tujuannya adalah meningkatkan kemampuan memprediksi perilaku mereka secara akurat serta kemampuan mengelola kecemasan begitu pula sebaliknya.
5. Proses Situasional, berkaitan dengan peningkatan situasi informal dimana kita berinteraksi dengan orang asing. Dengan tujuan akan meningkatkan kemampuan kita dalam mengelola kecemasan serta meningkatkan kepercayaan diri kita terhadap mereka.
6. Koneksi dengan orang asing, berkaitan dengan peningkatan ketertarikan, hubungan dan jalinan kerja dengan orang asing. Dengan tujuan akan

menurunkan kecemasan dan meningkatkan kepercayaan pada diri kita (Gudykunt, William B. dan Young Yun Kim. 1992).

### **Manajemen Konflik**

Istilah konflik berasal dari kata kerja bahasa latin *configere* yang berarti saling memukul. Dari bahasa latin diadopsi ke dalam bahasa inggris, *conflict* yang kemudian diadopsi ke dalam bahasa Indonesia, konflik (Wirawan, 2009 : 4).

### **Jenis-Jenis Konflik**

Menurut T. Hani Handoko ada dalam jurnal (Jefri Heridiansyah. 2014) lima jenis konflik dalam kehidupan organisasi (Wahyudi, 2017 : 32).

1. Pekerjaan yang dia harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya.
2. Konflik antar individu dalam organisasi yang sama, dimana hal ini sering diakibatkan oleh perbedaan-perbedaan kepribadian. Konflik ini juga berasal dari adanya konflik antar peranan dan tugas (seperti antara manajer dan bawahan).
3. Konflik antara individu dan kelompok, yang berhubungan dengan era individu menanggapi tekanan untuk keseragaman yang dipaksakan oleh kelompok kerja mereka.
4. Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama, karena terjadi pertentangan antar kelompok.
5. Konflik antar organisasi, timbul sebagai akibat bentuk persaingan ekonomi dan sistem perekonomian suatu negara.

Konflik ini telah mengarahkan timbulnya pengembangan produk baru, teknologi, dan jasa, harga-harga lebih rendah, dan penggunaan sumber daya lebih efisien.

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian korelasional, yaitu metode yang digunakan untuk meneliti hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Metode korelasional adalah penelitian yang melihat hubungan antara variabel. Dua atau lebih variabel diteliti untuk melihat hubungan yang terjadi diantara mereka tanpa mencoba untuk mengubah atau mengadakan perlakuan terhadap variable tersebut (Ronny Kountur, 2007 : 111).

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua staf, *supporting staff*, dan semua intern yang ada di dalam organisasi Foreign Policy Community of Indonesia. Ketiga elemen populasi ini merupakan campuran antara orang lokal dan orang asing yang berada didalam datu organisasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 karyawan.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian karyawan yang akan menjadi informan terpercaya yang nantinya akan dimintai keterangan-keterangan untuk melengkapi data yang diperlukan oleh peneliti. Sampel perwakilan tersebut terdiri dari *Program Departement, Research Analyst Department, Corporate Partner Department, dan Human Report Development*.

Karena sampel yang diambil tidak keseluruhan dari jumlah populasi, peneliti

menggunakan metode perhitungan sampel dari Slovin untuk menentukan jumlah minimum sampel penelitian didalam organisasi Foreign Policy Community of Indonesia. Rumus Slovin tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 150 (20)^2}$$

$$n = \frac{150}{7}$$

$$n = 21,4$$

### Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data : 1. Studi lapangan, 2. Wawancara, 3. Angket,

### Operasionalisasi Variabel

Variabel X (*Perseptif Komunikasi Lintas Budaya*)

Indikator :

- Konsep Diri
- Motivasi Berinteraksi
- Reaksi Terhadap Orang Asing
- Kategori Sosial
- Proses Situasional
- Koneksi

Kategori :

- Sangat Efektif
- Efektif
- Netral
- Tidak Efektif
- Sangat Tidak Efektif

Variabel Y (*Konflik Internal*)

Indikator:

- Kesalahpahaman
- Perbedaan Pendapat dan tujuan
- Jabatan Pekerjaan
- Persaingan
- Permusuhan

Kategori

- Sangat Positif
- Positif
- Netral
- Negatif

- Sangat Negatif

### Analisis Data Penelitian

Analisa yang dilakukan adalah analisa yang bersifat kuantitatif, yaitu data yang dikumpulkan, dikelompokkan dan dijumlahkan sehingga menghasilkan angka-angka berupa bilangan yang dalam hal ini mencerminkan jumlah responden secara keseluruhan.

Teknik penelitian yang digunakan peneliti dalam menghitung hasil penelitian ini adalah *Person's Correlaton (product moment)*.

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X - (\sum X)][n \sum Y - (\sum Y)]}}$$

### Uji Validitas dan Realiabilitas

Dalam menguji validitas ini penulis menggunakan software aplikasi SPSS 25.0 sebagai fasilitas untuk mendapatkan hasil yang *valid*. Untuk mengetahui apakah pernyataan kuesioner tersebut *valid* atau tidak caranya dapat dilihat dari KMO dan *barlett test*.

Bila dalam variabel itu anda dapat melihat KMO-MSA (*kaiser mayer olikin-measure of sampling adequency*) bila hasilnya lebih dari 0.5, maka dapat melanjutkan proses analisis faktor. Pada hasil perhitungan diperoleh nilai KMO MSA adalah 0.5.5, artinya  $0.505 > 0.5$  maka proses analisis faktor dapat dilanjutkan (Ridwan Adun Rusyana, 2011 : 174).

Hasil untuk uji validitas :

| Keputusan Validitas | Keterangan  |
|---------------------|-------------|
| $r = +$             | Valid       |
| $r \geq 0,30$       | Valid       |
| $r \neq +$          | Tidak Valid |
| $r < 0,30$          | Tidak Valid |

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

- Jika  $r_{xy}$  hitung  $>$  r tabel, maka pertanyaan dikatakan valid
- Jika  $r_{xy}$  hitung  $<$  r tabel, maka pernyataan dikatakan tidak valid

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Data Responden

1. Jenis Kelamin
2. Usia
3. Lama Bekerja

Adapun hasil penelitian mengenai jenis kelamin responden, dapat dilihat pada table di berikut ini, yaitu :

Tabel 1  
Jenis Kelamin  
n = 22

| Jenis Kelamin | f         | %           |
|---------------|-----------|-------------|
| Laki-laki     | 9         | 41%         |
| Perempuan     | 13        | 59%         |
| <b>Jumlah</b> | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Dari tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 13 orang atau sebesar 59%.

Tabel 2  
Usia  
n = 22

| Jenis Kelamin   | F         | %           |
|-----------------|-----------|-------------|
| 20 – 25         | 16        | 73%         |
| 25 – 30         | 6         | 27%         |
| 30 – 35         | 0         | 0           |
| 35 tahun keatas | 0         | 0           |
| <b>Jumlah</b>   | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel di atas disimpulkan bahwa karyawan di dalam organisasi didominasi rentang usia antara 20 sampai dengan 25 tahun. Hal ini merupakan salah satu karakter dari organisasi, dimana berisi sebagian besar karyawan adalah anak-anak muda dalam rentang usia antara 20 sampai 30 tahun.

Tabel 3  
Jabatan  
n = 22

| Jabatan                     | F         | %           |
|-----------------------------|-----------|-------------|
| Human Report Development    | 2         | 9%          |
| Project Report Development  | 0         | 0           |
| Special Project Development | 2         | 9%          |
| Researcher                  | 1         | 5%          |
| Supporting Staff            | 7         | 32%         |
| Intern                      | 10        | 45%         |
| <b>Jumlah</b>               | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel di atas responden terbanyak yang bersedia menjawab kuisisioner penelitian ini adalah dari staf intern, yaitu sebesar 45% atau sebanyak 10 orang, kemudian ada 7 orang dari supporting staff atau sebesar 32%

### **Analisis Variabel X ( Perspektif Komunikasi Lintas Budaya ) Indikator Konsep Diri**

Tabel 4.  
Berbicara Dengan Orang Asing  
n = 22

| Berbicara Dengan Orang Asing | f         | %           |
|------------------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju                | 5         | 23%         |
| Setuju                       | 16        | 72%         |
| Ragu-ragu                    | 1         | 5%          |
| Tidak Setuju                 | 0         | 0%          |
| Sangat Tidak Setuju          | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>                | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Sebanyak 72% menjawab setuju bahwa mereka menyukai hal berbicara dengan orang asing dari negara lain, hal ini dapat diasumsikan bahwa sebagian besar karyawan sangat senang ketika mereka berbicara dengan orang asing didalam kantor tersebut.

Tabel 5  
Selektif Menentukan Tim Kerja  
n = 22

| Selektif Menentukan Tim Kerja | f         | %           |
|-------------------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju                 | 4         | 18%         |
| Setuju                        | 13        | 59%         |
| Ragu-ragu                     | 2         | 9%          |
| Tidak Setuju                  | 3         | 14%         |
| Sangat Tidak Setuju           | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>                 | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel di atas 59% responden mengatakan bahwa mereka setuju untuk bersikap selektif ketika menentukan tim kerja. Dapat diasumsikan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa mereka selektif dalam menentukan tim kerja.

Tabel 6  
Wawasan Berinteraksi  
n = 22

| Wawasan Berinteraksi | f         | %           |
|----------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju        | 17        | 77%         |
| Setuju               | 5         | 23%         |
| Ragu-ragu            | 0         | 0%          |
| Tidak Setuju         | 0         | 0%          |
| Sangat Tidak Setuju  | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>        | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel di atas responden menjawab sangat setuju 77%, terlihat bahwa responden sangat setuju ketika mereka berbicara dengan orang yang berbeda kebudayaan berarti mereka akan menambah wawasan.

Tabel 7  
Empati Terhadap Orang Lain  
n = 22

| Empati Terhadap Orang Lain | f         | %           |
|----------------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju              | 6         | 27%         |
| Setuju                     | 14        | 64%         |
| Ragu-ragu                  | 2         | 9%          |
| Tidak Setuju               | 0         | 0           |
| Sangat Tidak Setuju        | 0         | 0           |
| <b>Jumlah</b>              | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Sebanyak 64% responden mengatakan setuju bahwa mereka memiliki empati, dapat diasumsikan bahwa didalam organisasi ini memiliki empati yang tinggi terhadap pegawai yang berasal dari negara lain.

Tabel 8  
Membantu Orang Asing  
n = 22

| Membantu Orang Asing | f         | %           |
|----------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju        | 5         | 23%         |
| Setuju               | 14        | 64%         |
| Ragu-ragu            | 3         | 13%         |
| Tidak Setuju         | 0         | 0           |
| Sangat Tidak Setuju  | 0         | 0           |
| <b>Jumlah</b>        | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel diatas dapat diketahui sebanyak 64% responden menjawab setuju, bahwa mereka memerikan dukungan kepada rekan kerja. Hal ini dapat ditarik asumsi bahwa mereka memiliki hubungan yang baik satu sama lain.

### Indikator Motivasi Berinteraksi

Tabel 9  
Pekerjaan dan Kehidupan sehari-hari  
n = 22

| Pekerjaan dan Kehidupan Sehari-Hari | f         | %           |
|-------------------------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju                       | 5         | 23%         |
| Setuju                              | 12        | 55%         |
| Ragu-ragu                           | 3         | 13%         |
| Tidak Setuju                        | 2         | 9%          |
| Sangat Tidak Setuju                 | 0         | 0           |
| <b>Jumlah</b>                       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Dapat diasumsikan bahwa motivasi lain sebagai alasan kenapa responden mau berbicara dengan orang asing adalah karena mereka ingin membicarakan masalah pekerjaan dan kehidupan sehari-hari, dan disetujui oleh 55% responden.

Tabel 10  
Membangun Jaringan  
n = 22

| Membangun Jaringan  | F         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 9         | 40%         |
| Setuju              | 12        | 55%         |
| Ragu-ragu           | 1         | 5%          |
| Tidak Setuju        | 0         | 0%          |
| Sangat Tidak Setuju | 0         | 0           |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Item ini dapat diasumsikan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju 55% untuk berkomunikasi dengan orang asing bertujuan untuk membangun jaringan.

Tabel 11  
Keterlibatan Kegiatan  
n = 22

| Keterlibatan Kegiatan | F         | %           |
|-----------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju         | 7         | 21%         |
| Setuju                | 14        | 64%         |
| Ragu-ragu             | 1         | 5%          |
| Tidak Setuju          | 0         | 0%          |
| Sangat Tidak Setuju   | 0         | 0           |
| <b>Jumlah</b>         | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel diatas dapat dilihat bahwa seebanyak 64 responden menjawab setuju bahwa mereka mengikuti kegiatan-kegiatan kantor yang melibatkan orang-orang dari berbagai negara, hal ini juga menjadi item yang bisa menjadi asumsi bahwa salah satu motivasi responden untuk berinteraksi engan orang asing adalah

dengan cara mengikuti kegiatan-kegiatan yang melibatkan orang asing didalam organisasi.

### Indikator Reaksi Terhadap Orang Asing

Tabel 12  
Penggunaan Bahasa Asing  
n = 22

| Penggunaan Bahasa Asing | f         | %           |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju           | 0         | 0%          |
| Setuju                  | 0         | 0%          |
| Ragu-ragu               | 2         | 9%          |
| Tidak Setuju            | 14        | 64%         |
| Sangat Tidak Setuju     | 6         | 27%         |
| <b>Jumlah</b>           | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa sebanyak 64% responden tidak menyetujui pernyataan item ini, asumsi yang dapat ditarik dari item pertanyaan ini adalah bahwa hampir keseluruhan responden tidak merasa terganggu apabila mereka berbicara menggunakan bahasa asing.

Tabel 13  
Kemampuan Menerima Pesan  
n = 22

| Kemampuan Menerima Pesan | f         | %           |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju            | 0         | 0%          |
| Setuju                   | 0         | 0%          |
| Ragu-ragu                | 4         | 18%         |
| Tidak Setuju             | 15        | 68%         |
| Sangat Tidak Setuju      | 3         | 14%         |
| <b>Jumlah</b>            | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Sebesar 68% dari jumlah responden tidak setuju terhadap item ini, dapat ditarik asumsi bahwasannya mereka tidak kesulitan dalam menerima pesan apabila sedang mendengarkan pesan dari orang yang berbeda bahasa.

Tabel 14  
Hubungan Baik  
n = 22

| Hubungan Baik       | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 6         | 17%         |
| Setuju              | 11        | 50%         |
| Ragu-ragu           | 4         | 18%         |
| Tidak Setuju        | 1         | 5%          |
| Sangat Tidak Setuju | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Menyapa rekan kerja setiap pagi sebelum memulai aktifitas dikantor dijawab setuju oleh responden sebanyak 50%.

Tabel 15  
Berkomunikasi Dengan Orang Asing  
n = 22

| Berkomunikasi Dengan Orang Asing | f         | %           |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju                    | 0         | 0%          |
| Setuju                           | 0         | 0%          |
| Ragu-ragu                        | 2         | 9%          |
| Tidak Setuju                     | 16        | 73%         |
| Sangat Tidak Setuju              | 4         | 18%         |
| <b>Jumlah</b>                    | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Jika dilihat dari hasil penelitian diatas, responden menjawab tidak setuju dengan item ini, sebanyak 73% , mereka tidak setuju apabila berbicara dengan orang asing dikatakan merasa tidak aman.

### Indikator Kategori Sosial

Tabel 16  
Mendahulukan Rekan Kerja  
n = 22

| Mendahulukan Rekan Kerja | f         | %           |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju            | 0         | 0%          |
| Setuju                   | 2         | 9%          |
| Ragu-ragu                | 6         | 27%         |
| Tidak Setuju             | 12        | 55%         |
| Sangat Tidak Setuju      | 2         | 9%          |
| <b>Jumlah</b>            | <b>22</b> | <b>100%</b> |



Tabel diatas diketahui bahwa 55% responden memilih tidak setuju dengan pernyataan item mendahulukan rekan kerja dengan alasan karena berasal dari daerah yang sama, disimpulkan bahwa rekan kerja ang berasal dari daerah yang sama bukan berarti akan didahulukan kepentingannya.

Tabel 17  
Meminta Pendapat  
n = 22

| Meminta Pendapat    | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 6         | 27%         |
| Setuju              | 14        | 64%         |
| Ragu-ragu           | 2         | 9%          |
| Tidak Setuju        | 0         | 0%          |
| Sangat Tidak Setuju | 0         | %           |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Dapat diketahui dari tabel diatas bahwa 64% responden atau sebesar 64% memilih setuju mengenai tanggapan pendapat apabila terjadi situasi tertentu didalam organisasi.

Tabel 18  
Sindiran  
n = 22

| Sindiran            | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 0         | 0%          |
| Setuju              | 1         | 4%          |
| Ragu-ragu           | 3         | 14%         |
| Tidak Setuju        | 9         | 41%         |
| Sangat Tidak Setuju | 9         | 41%         |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel diatas diketahui bahwa 41% responden tidak melakukan sindiran kepada rekan kerja yang berasal dari negara lain dengan alasan mereka tidak mengerti bahasa yang responden gunakan.

## Indikator Proses Situasional

Tabel 19  
Penampilan Menarik  
n = 22

| Penampilan Menarik  | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 3         | 14%         |
| Setuju              | 12        | 55%         |
| Ragu-ragu           | 6         | 27%         |
| Tidak Setuju        | 1         | 4%          |
| Sangat Tidak Setuju | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Sebanyak 55% responden memilih setuju bahwa jika rekan kerja dari negara lain menarik, berpenampilan bagus dan *fashionable*, maka responden akan memulai percakapan.

Tabel 20  
Motivasi Bergaul  
n = 22

| Motivasi Bergaul    | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 2         | 9%          |
| Setuju              | 12        | 55%         |
| Ragu-ragu           | 8         | 36%         |
| Tidak Setuju        | 0         | 0%          |
| Sangat Tidak Setuju | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sebesar 55% responden setuju dengan item mengenai alasan situasional mengapa mereka senang bergaul dengan warga negara lain didalam llingkungan kerja organisasi.

Tabel 21  
Sikap *Open Minded*  
n = 22

| Sikap <i>Open Minded</i> | f         | %           |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju            | 2         | 9%          |
| Setuju                   | 12        | 59%         |
| Ragu-ragu                | 7         | 32%         |
| Tidak Setuju             | 1         | 4%          |
| Sangat Tidak Setuju      | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>            | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Dari tabel diatas banyak yang setuju apabila orang yang berpikiran terbuka atau *open minded* akan sangat disukai oleh orang banyak, termasuk orang-orang dari negara lain yang memiliki pikiran terbuka.

### Indikator Koneksi dengan Orang Asing

Tabel 22  
Hubungan Baik Dengan Rekan Kerja  
n = 22

| Hubungan Baik Dengan Rekan Kerja | f         | %           |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju                    | 8         | 36%         |
| Setuju                           | 13        | 59%         |
| Ragu-ragu                        | 1         | 5%          |
| Tidak Setuju                     | 0         | 0%          |
| Sangat Tidak Setuju              | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>                    | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Dapat ditarik kesimpulan dari tabel diatas bahwa responden memiliki hubungan yang baik sesama rekan kerja didalam organisasi, baik rekan kerja yang berasal dari daerah yang sama ataupun rekan kerja yang berasal dari negara lain.

Tabel 23  
*Compliment*  
n = 22

| <i>Compliment</i>   | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 4         | 18%         |
| Setuju              | 13        | 59%         |
| Ragu-ragu           | 2         | 9%          |
| Tidak Setuju        | 3         | 14%         |
| Sangat Tidak Setuju | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Dari tabel diatas, sebanyak 59% responden mengatakan setuju apabila ada rekan kerja mereka yang berasal dari negara lain sedang berulang tahun. Hal ini dapat diasumsikan

bahwa responden yang menjawab item ini memiliki hubungan baik dengan orang dari negara lain yang bekerja didalam organisasi.

### Analisa Variabel Y (Konflik internal didalam organisasi)

#### Indikator Kesalahpahaman

Tabel 24  
Penyampaian Pesan  
n = 22

| Penyampaian Pesan   | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 3         | 13%         |
| Setuju              | 18        | 82%         |
| Ragu-ragu           | 1         | 5%          |
| Tidak Setuju        | 0         | 0%          |
| Sangat Tidak Setuju | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 82% menjawab bahwa mereka menyampaikan pesan dengan jelas kepada rekan kerja dikantor. Asumsi yang dapat kita ambil bahwa, apabila pesan sudah dapat disampaikan dengan jelas, seharusnya tidak ada kesalahan penerimaan pesan.

Tabel 25  
Sarana Penyampaian Pesan  
n = 22

| Sarana Penyampaian Pesan | f         | %           |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju            | 3         | 14%         |
| Setuju                   | 15        | 68%         |
| Ragu-ragu                | 3         | 14%         |
| Tidak Setuju             | 1         | 4%          |
| Sangat Tidak Setuju      | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>            | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Sebanyak 68% responden memilih setuju dengan pernyataan bahwa mereka lebih senang berkomunikasi melalui grup di sosial media kepada rekan-rekan kerja, alasannya adalah karena komunikasi melalui media ini dianggap

lebih cepat dan praktis serta mudah diterima oleh banyak orang.

Tabel 26  
Efektivitas Penyampaian Pesan  
n = 22

| Efektivitas Penyampaian Pesan | f         | %           |
|-------------------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju                 | 5         | 23%         |
| Setuju                        | 16        | 73%         |
| Ragu-ragu                     | 0         | 0%          |
| Tidak Setuju                  | 1         | 5%          |
| Sangat Tidak Setuju           | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>                 | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebesar 73% responden memilih setuju dengan item ini, dapat ditarik asumsi bahwa setiap responden yang bekerja akan menemui rekan kerja mereka secara langsung apabila mereka menemui kendala dalam penerimaan pesan dan memastikan pesan yang mereka terima itu sudah benar.

Tabel 27  
Berbicara Lantang  
n = 22

| Berbicara Lantang   | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 2         | 9%          |
| Setuju              | 13        | 59%         |
| Ragu-ragu           | 4         | 18%         |
| Tidak Setuju        | 3         | 14%         |
| Sangat Tidak Setuju | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 59% responden setuju bahwa mereka berbicara lantang pada saat ada rekan kerja yang bertanya. Ditarik asumsi bahwa responden selalu meminimalisir kesalahpahaman, sehingga mereka berbicara lantang untuk mengurangi kesalahan penerimaan pesan yang mereka sampaikan.

## Indikator Perbedaan Pendapat dan Tujuan

Tabel 28  
Mengemukakan Pendapat  
n = 22

| Mengemukakan Pendapat | f         | %           |
|-----------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju         | 2         | 6,9%        |
| Setuju                | 13        | 44,8%       |
| Ragu-ragu             | 10        | 34,5%       |
| Tidak Setuju          | 4         | 13,8%       |
| Sangat Tidak Setuju   | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>         | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel di atas diketahui bahwa 44,8 % responden menjawab setuju, mereka yang bekerja mampu mengemukakan pendapat mereka secara langsung, terutama pendapat yang menurut mereka lebih benar dan lebih baik dari pada rekan kerja lainnya.

Tabel 29  
Kemampuan Adaptif  
n = 22

| Kemampuan Adaptif   | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 2         | 9%          |
| Setuju              | 6         | 27%         |
| Ragu-ragu           | 6         | 27%         |
| Tidak Setuju        | 5         | 23%         |
| Sangat Tidak Setuju | 3         | 14%         |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 6 responden menjawab ragu-ragu, dan 6 orang responden lainnya menjawab setuju apabila mereka berani merubah aturan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dilapangan. Hal ini menunjukkan bahwa sikap praktis ketika seseorang dihadapi permasalahan didalam lapangan, ketika mereka ditugaskan

kelapangan dalam mengerjakan proyek tertentu, terkadang ada peraturan-peraturan yang tidak dapat dilaksanakan, dan mereka harus merubahnya sesuai dengan situasi dan kondisi dilapangan.

### Indikator Jabatan Pekerjaan

Tabel 30  
Hubungan Dengan Atasan  
n = 22

| Hubungan Dengan Atasan | f         | %           |
|------------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju          | 3         | 14%         |
| Setuju                 | 1         | 4%          |
| Ragu-ragu              | 2         | 9%          |
| Tidak Setuju           | 13        | 59%         |
| Sangat Tidak Setuju    | 3         | 14%         |
| <b>Jumlah</b>          | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel diatas dapat diketahui bahwa 59% responden menjawab tidak setuju dengan item pernyataan diatas, mereka tidak setuju apabila dikatakan tidak suka berkomunikasi langsung dengan atasan mereka. Didalam organisasi, setiap staf yang bekerja harus membuat laporan harian kepada atasan langsung dan berkomunikasi tanpa melalui perantara, jadi setiap pegawai memang diwajibkan kemampuan berkomunikasi dengan siapapun, termasuk berkomunikasi langsung dengan atasan mereka secara langsung.

Tabel 31  
Sikap Menerima  
n = 22

| Sikap Menerima      | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 1         | 5%          |
| Setuju              | 12        | 54%         |
| Ragu-ragu           | 8         | 36%         |
| Tidak Setuju        | 1         | 5%          |
| Sangat Tidak Setuju | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 54% responden menjawab setuju dengan item pernyataan diatas, mereka setuju apabila atasan mereka yang mengambil keputusan langsung dan mereka harus mengerjakan hasil keputusan tersebut.

Tabel 32  
Persaingan Kerja  
n = 22

| Persaingan Kerja    | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 0         | 0%          |
| Setuju              | 2         | 9%          |
| Ragu-ragu           | 0         | 0%          |
| Tidak Setuju        | 13        | 59%         |
| Sangat Tidak Setuju | 7         | 32%         |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel diatas menunjukkan bahwa 59% responden menjawab tidak setuju dengan item merasa terganggu apabila ada rekan kerja yang menerima pujian dari atasan, hal ini bahwa setiap orang memiliki kesempatan yang sama dalam menyampaikan pesan mereka kepada sesama rekan kerja maupun kepada atasan.

Tabel 33  
Sikap Pro-Aktif  
n = 22

| Sikap Pro-Aktif     | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 8         | 36%         |
| Setuju              | 12        | 54%         |
| Ragu-ragu           | 1         | 5%          |
| Tidak Setuju        | 1         | 5%          |
| Sangat Tidak Setuju | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Sebanyak 54% responden menjawab setuju, apabila atasan mereka terjun langsung kedalam sebuah proyek yang sedang dikerjakan dan memberikan instruksinya langsung kepada tim tanpa harus melalui perantara.

Tabel 34  
Membina Hubungan Baik  
n = 22

| Membina Hubungan Baik | f         | %           |
|-----------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju         | 9         | 41%         |
| Setuju                | 13        | 59%         |
| Ragu-ragu             | 0         | 0%          |
| Tidak Setuju          | 0         | 0%          |
| Sangat Tidak Setuju   | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>         | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 59% responden setuju bahwa mereka memiliki hubungan baik dengan semua rekan kerja, dapat ditarik kesimpulan, meskipun memiliki jabatan yang berbeda-beda, semua orang yang bekerja saling memiliki hubungan baik.

#### Indikator Persaingan

Tabel 35  
Pujian  
n = 22

| Pujian              | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 5         | 23%         |
| Setuju              | 14        | 64%         |
| Ragu-ragu           | 2         | 9%          |
| Tidak Setuju        | 1         | 4%          |
| Sangat Tidak Setuju | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 64% orang responden setuju bahwa mereka senang mendapatkan pujian dari hasil kerja yang mereka kerjakan sendiri.

Tabel 36  
Prestasi Kerja  
n = 22

| Prestasi Kerja      | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 0         | 0%          |
| Setuju              | 1         | 5%          |
| Ragu-ragu           | 10        | 45%         |
| Tidak Setuju        | 8         | 36%         |
| Sangat Tidak Setuju | 3         | 14%         |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel di atas didominasi oleh responden yang memilih ragu-ragu dengan jawaban mereka, yaitu sebanyak 45%. Hal ini menunjukkan bahwa orang yang bekerja memiliki hubungan yang baik dengan atasan didalam organisasi tersebut.

#### Indikator Permusuhan

Tabel 37  
Menjaga Jarak  
n = 22

| Menjaga Jarak       | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 1         | 4%          |
| Setuju              | 2         | 9%          |
| Ragu-ragu           | 3         | 14%         |
| Tidak Setuju        | 13        | 59%         |
| Sangat Tidak Setuju | 3         | 14%         |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel diatas terlihat bahwa 59% responden menjawab tidak setuju dengan item pernyataan diatas, pernyataan diatas, hal ini menunjukkan bahwa masing-masing individu memiliki batasan dalam pergaulan mereka, dengan menjaga jarak berarti mereka membatasi hubungan mereka dengan rekan kerja.

Tabel 38  
Menutup Diri  
n = 22

| Menutup Diri        | f         | %           |
|---------------------|-----------|-------------|
| Sangat Setuju       | 0         | 0%          |
| Setuju              | 1         | 5%          |
| Ragu-ragu           | 6         | 27%         |
| Tidak Setuju        | 12        | 54%         |
| Sangat Tidak Setuju | 3         | 14%         |
| <b>Jumlah</b>       | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabel diatas menunjukkan bahwa 54% responden menjawab tidak setuju ketika

dihadapkan dengan pernyataan bahwa mereka hanya bergaul sebatas kepentingan pekerjaan dengan semua rekan kerja. Asumsi yang dapat ditarik dari item ini adalah bahwa para responden melakukan sosialisasi bukan hanya sebatas kepentingan pekerjaan.

### **Hasil Uji Korelasi Antara Variabel X dengan Variabel Y**

Uji Korelasi

Berdasarkan Uji Determinasi menggunakan SPSS diperoleh hasil :

Koefisien Korelasi ( $r$ ) = 0,084

Koefisien Determinasi (R Square) = 0,007

Hasil itu menunjukkan bahwa Variabel X ‘Perspektif Komunikasi Lintas Budaya’ memiliki hubungan yang sangat kuat dengan Variabel Y Konflik Internal didalam Organisasi ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar ( $r$ ) = 0,084

### **SIMPULAN**

Berdasarkan uji korelasi antara Perspektif Komunikasi Lintas Budaya (X) dengan Konflik Internal didalam Organisasi Komunitas Hubungan Luar Negeri Indonesia (Y) dengan menggunakan hasil olahan statistik program SPSS windows menunjukkan bahwa uji koefisien korelasi (  $R$  ) antara variabel X yaitu Perspektif Komunikasi Lintas Budaya dengan variabel Y yaitu Konflik Internal didalam Organisasi Komunitas Hubungan Luar Negeri Indonesia menunjukkan bahwa Variabel X ‘Perspektif Komunikasi Lintas Budaya’ memiliki hubungan yang sangat kuat dengan Variabel Y Konflik Internal didalam Organisasi ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar ( $r$ ) = 0,084. Variabel X ‘Perspektif

Komunikasi Lintas Budaya’ memiliki pengaruh yang kuat terhadap Variabel Y ‘Konflik Internal didalam Organisasi’ yang ditunjukkan dengan nilai determinasi sebesar (R Square) 0.007.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bungin, Burhan M. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Edisi ke-1. Jakarta. Rawamangun, Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Shoelhi, Mohammad. 2015. *Komunikasi Lintas Budaya dalam Dinamika Komunikasi Internasional*. Bandung. Simbiosis Rekatama Media.
- Syah, Dedi Kurnia. 2016. *Komunikasi Lintas Budaya Memahami Teks Komunikasi, Media, Agama, dan Kebudayaan Indonesia*. Bandung. Simbiosis Rekatama Media. *Perusahaan*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Wahyudi. 2017. *Manajemen Konflik dan Stres dalam Organisasi Pedoman Praktis bagi Pemimpin Visioner*. Bandung. Alfabeta.
- Wirawan. 2009. *Konflik dan Manajemen Konflik*. Jakarta. Salemba Humanika.