



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

NAMA : Prihatin Sutina

NIM : 44210120029

**Judul : POLA KOMUNIKASI STAF YANG BERBEDA BUDAYA
DALAM MENJALANKAN PROGRAM KAIZEN**

BIBLIOGRAFI: 134 HALAMAN + 5 BAB + BUKU+ LAMPIRAN

ABSTRAKSI

Bank Central Asia, Tbk merubakan bank swasta terbesar yang memiliki karyawan dengan latar belakang dan budaya yang berbeda, dan salah satunya adalah Bank Central Asia, Tbk Cabang Muara Karang yang memiliki beragam etnis, mulai dari etnis Tionghua Kalimantan, Tionghua Benteng, Medan, Bagan, Jawa, Sunda, Arab dan Betawi. Dengan beragam etnis yang ada peneliti tertarik membahas tentang etnis Tionghua Kalimantan, Tionghua Benteng, dan Jawa. Dalam berkomunikasi terdapat pola komunikasi yang terdiri dari adanya Arus Komunikasi, tingkat hubungan, sentralitas dan desentralitas serta derajat perpisahan yang dibangun dalam pencapaian sebuah program untuk menghapus pemborosan berbiaya rendah yaitu program kaizen. Dimana program kaizen diciptakan agar tercipta suatu tim yang solit walaupun berasal dari latar belakang dan budaya yang berbeda. Dengan keragaman budaya tersebut akan memberikan keunikan dalam sebuah organisasi atau perusahaan dan target perusahaan pun tetap tercapai.

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan komunikasi antar budaya dalam organisasi dan gambaran pola komunikasi yang ada dalam organisasi. Teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara mendalam dengan narasumber yang beretnis Tionghua Kalimantan, Tionghua Benteng dan Jawa.

Dari hasil wawancara didapatkan pola komunikasi dalam pelaksanaan program kaizen dimana masing-masing individu dapat saling bekerjasama, berbagi informasi seputar kaizen, dan dapat saling menghargai perbedaan budaya. Selain itu dengan adanya pelaksanaan program kaizen ini segala hal dapat dikerjakan dengan lebih mudah, cepat dan teratur karena semua tempat sudah ada barangnya, dan semua barang sudah ada tempatnya masing-masing.