



**KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA DALAM SEBUAH PERUSAHAAN
MULTINASIONAL**

(Kajian Komunikasi Lintas Budaya terhadap proses komunikasi di
perusahaan Froyo Deli)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata I
(S-I) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh :

SHERLINE WIBOWO
4420 8120 068

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA DALAM SEBUAH PERUSAHAAN
MULTINASIONAL
(KAJIAN KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA TERHADAP PROSES
KOMUNIKASI DI PERUSAHAAN FROYO DELI)

Nama : SHERLINE WIBOWO

NIM : 44208120068

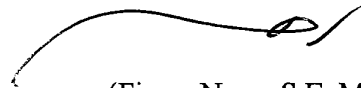
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Hubungan Masyarakat

Jakarta, April 2011

Menyetujui,

Pembimbing I



11/5/2011
(Firsan Nova, S.E., M.M)

TANDA LULUS SIDANG

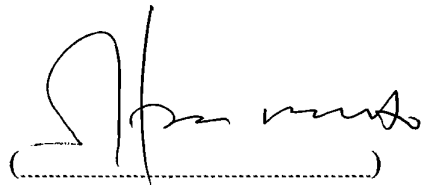
Judul KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA DALAM SEBUAH
 PERUSAHAAN MULTINASIONAL
 (KAJIAN KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA TERHADAP PROSES
 KOMUNIKASI DI PERUSAHAAN FROYO DELI)

Nama : SHERLINE WIBOWO
NIM : 44208120068
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Hubungan Masyarakat

Jakarta, April 2011

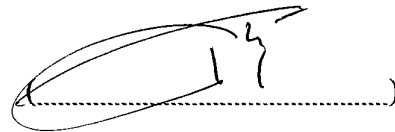
1. Ketua Sidang

Heri Budianto, S.Sos, M.Si



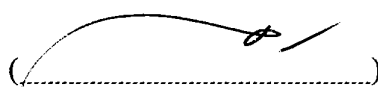
2. Penguji Ahli

Dr. Farid Hamid, S.Sos, M.si



3. Pembimbing I

Firsan Nova, SE, MM

 11/5/2011

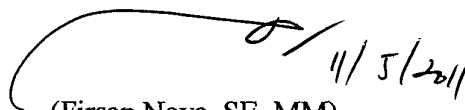
PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA DALAM SEBUAH
PERUSAHAAN MULTINASIONAL
(KAJIAN KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA TERHADAP PROSES
KOMUNIKASI DI PERUSAHAAN FROYO DELI)
Nama : SHERLINE WIBOWO
NIM : 44208120068
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Hubungan Masyarakat

Disetujui dan diterima oleh,

Jakarta, April 2011

Pembimbing,



(Firsan Nova, SE.,MM)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi *Public Relations*



(Bp. Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis menyelesaikan skripsi dengan judul : **Komunikasi Lintas Budaya dalam sebuah perusahaan multinasional (Kajian komunikasi lintas budaya terhadap proses komunikasi di perusahaan Froyo Deli)**. Penelitian ini ingin mengetahui kajian komunikasi lintas budaya terhadap proses komunikasi di perusahaan Froyo Deli, mengungkapkan apakah pengenalan dan pengertian lebih dalam akan sebuah budaya dapat membantu mempercepat dan memperjelas proses komunikasi didalam mengambil keputusan yang dilakukan Froyo Deli?

Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, peneliti telah banyak mendapatkan bantuan-bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Yang terhormat Bapak Firsan Nova SE,MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar menyediakan waktu dan memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Yang terhormat Dra. Diah Wardhani,M.si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana
3. Yang terhormat Bapak JuwonoTri Atmodjo S.Sos,M.Si, selaku Ketua Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana
4. Yang terhormat Bapak Juwono Tri Atmodjo S.Sos, M.Si dan Bapak Heri Budianto S.Sos, M.Si selaku dosen Metode Penelitian Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana
5. Yang terhormat Bapak Dr. Farid Hamid, S.Sos, M.Si dan Bapak Drs. Nono Sungkono,MM selaku dosen Riset PR yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan dukungan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini

6. Yang terhormat seluruh dosen-dosen Universitas Mercu Buana yang telah membimbing dengan sabar selama empat semester sehingga peneliti mendapatkan ilmu yang sangat berharga
7. Yang terhormat Mr. Tan Kok Kiat selaku Managing Director Froyo Deli dan Mr. Ah Pung Gurownk selaku Tim Koordinator di Kuala Lumpur
8. Terima Kasih atas bantuan dan semangatnya: *Childish Team*: Dody Rochadi, Fleta Caroline dan Myra Arwanti dan seluruh teman angkatan XIV – Public Relations Menteng Universitas Mercu Buana yang terus mendukung setiap Sabtu, Minggu dan kuliah malam dalam suka dan duka dari awal kuliah sampai dengan akhir daripada perjalanan Skripsi ini
9. Keluarga yang telah memberikan dorongan dan doa restu, baik moral maupun material selama peneliti menuntut ilmu.
10. Sahabat dan rekan kerja, atas supportnya: Irma Yosita, Chandra H, Cynthya V.L, Anthony Kesuma, Arvinna Sumenge, dan Meigy Meiloni

Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan tersebut di atas. Skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis dengan senang hati menerima kritik demi perbaikan. Akhirnya semoga skripsi ini dapat menjadi masukan dalam pelaksanaan komunikasi lintas budaya, juga untuk para pembaca, dan pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih mendalam tentang komunikasi lintas budaya.

Jakarta, April 2011

Penulis

Sherline Wibowo

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
TANDA LULUS SIDANG	
PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi	11
2.1.1 Komunikasi verbal dan non-verbal	15
2.1.2 Simbol	17
2.2 Pengertian Budaya	18
2.3 Komunikasi Lintas Budaya	23
2.3.1 Berasumsi bahwa semua manusia mempunyai kesamaan	30
2.3.2 Perbedaan bahasa	31
2.3.3 Salah mengartikan komunikasi non-verbal	31
2.3.4 Prasangka dan <i>Stereotype</i>	32
2.3.5 Stress dan tekanan (<i>high anxiety</i>)	33
2.3.6 Pengertian Etnosentrisme	34
2.3.7 Komunikasi lintas budaya dalam konteks bisnis	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	40
3.2 Metode Penelitian	40
3.3 Subjek Penelitian	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	43
3.4.1 Data Primer	43
3.4.2 Data Sekunder	44
3.5 Definisi Konsep dan Fokus Penelitian	44
3.5.1 Definisi Konsep	44
3.5.2 Fokus penelitian	46
3.6 Teknik Analisis Data	46
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
4.1.1 Struktur perusahaan	51
4.1.2 Uraian kerja masing-masing jabatan	53
4.1.3 Visi dan Misi perusahaan Froyo Deli	54
4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1 Perbedaan Bahasa (<i>Language Differences</i>)	55
4.2.2 Non-verbal misinterpretation	61
4.2.3 High Anxiety	68
4.3 Pembahasan	70
4.3.1 Pola interaksi komunikasi lintas budaya sehari-hari yang terjadi pada perusahaan Froyo Deli, Kuala Lumpur, Malaysia	70
4.3.2 Komunikasi verbal dan non-verbal didalam berkomunikasi	72
4.3.3 Cara pengambilan keputusan didalam komunikasi lintas budaya Froyo Deli dari sudut pandang perbedaan bahasa dan tingkat "kegelisahan"	74
BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Wawancara Awal
- Lampiran 2 : Rapat mingguan
- Lampiran 3 : Wawancara rapat bisnis I
- Lampiran 4 : Wawancara rapat bisnis II
- Lampiran 5 : Foto – Foto
- Lampiran 6 : Surat ijin observasi
- Lampiran 7 : Biodata Peneliti