

UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN PUBLIC RELATIONS
2011

ABSTRAK

SHERLINE WIBOWO

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

V Bab, 73 halaman

Bibliografi : 17 Buku (1997 – 2010)

Froyo Deli adalah perusahaan asal Malaysia, dengan jalur usaha di bidang makanan dan minuman. Didalam Froyo Deli banyak kegiatan komunikasi lintas budaya yang harus dilakukan, secara internal dan eksternal untuk mencapai tujuan perusahaan. keberagaman budaya yang menciptakan suasana komunikasi antar budaya yang cukup kental, seperti komunikasi diantara etnis, komunikasi diantara ras, komunikasi diantara staff yang berbeda agama menjadikan Froyo Deli sebuah perusahaan yang mendukung penulis untuk melakukan penelitian mengenai proses komunikasi di perusahaan multinasional ini.

Penelitian yang bersifat diskriptif dengan pendekatan kualitatif ini mengambil wilayah penelitian di Kuala Lumpur, Malaysia. Yang hendak dikaji dalam penelitian ini adalah untuk 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? Dengan memfokuskan penelitian kepada pola komunikasi lintas budaya sehari-hari, komunikasi verbal dan non-verbal serta tingkat “*anxiety*” daripada subjek penelitian.

Hasil akhir dari penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi sehari-hari Froyo Deli sebagai perusahaan multinasional masih banyak menghadapi kendala komunikasi. Hanya mengenal sepintas mengenai suatu kebudayaan tidak menjamin kita bisa berinteraksi dengan baik, terlebih ketika mencoba untuk mengartikan sebuah bahasa baik itu secara verbal dan non verbal, karena kalau kita hanya mengetahui permukaannya saja, maka kemungkinan kita untuk melakukan apa yang dinyatakan oleh teori *stumbling blocks* sangatlah besar. Terlebih ketika kita merasa tertekan akan perbedaan budaya yang ada, kegelisahan dan penolakan terjadi, tujuan berkomunikasi pun tidak tercapai. Dari keenam halangan didalam teori *stumbling blocks*, terdapat setidaknya tiga hal yang dialami oleh Froyo Deli, yaitu *Language Differences*, *High Anxiety* dan *Non Verbal Misinterpretation*.