



**HAMBATAN KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA PADA
PT SOMETECH INDONESIA**

(Studi Kasus pada Komunikasi Internal di Perusahaan Korea)

TUGAS AKHIR SKRIPSI

ANISA KHUSNUL FADILA

44219110104

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
TAHUN 2025**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Khusnul Fadila
NIM : 44219110104
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : HAMBATAN
KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA PADA PT SOMETECH
INDONESIA (Studi Kasus pada Komunikasi Internal di Perusahaan
Korea)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 25 Februari 2025



Anisa Khusnul Fadila

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Anisa Khusnul Fadila
NIM : 44219110104
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : HAMBATAN
KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA PADA PT SOMETECH
INDONESIA (Studi Kasus pada Komunikasi Internal di Perusahaan
Korea)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Andi Pajolloi Bate, M.A, MBA ()
NIDN : 0303069401
Ketua Penguji : Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos, M.Ed ()
NIDN : 0316088201
Penguji Ahli : Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D ()
NIDN : 0324128202

Jakarta, 25 Februari 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Khusnul Fadila
NIM : 44219110104
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : HAMBATAN
KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA PADA PT SOMETECH
INDONESIA (Studi Kasus pada Komunikasi Internal di Perusahaan
Korea)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Februari 2025

Yang menyatakan,

(Anisa Khusnul Fadila)

ABSTRAK

Nama : Anisa Khusnul Fadila
NIM : 44219110104
Program Studi : Public Relations
Judul Penelitian : Hambatan Komunikasi Antar Budaya pada PT Sometech
Indonesia Studi Kasus pada Komunikasi Internal di
Perusahaan Korea
Pembimbing : Andi Pajolloi Bate, M.A, MBA

PT. Sometech Indonesia dipimpin oleh seorang direktur dan komisaris berkewarganegaraan Korea Selatan. Pada proses komunikasi, karena adanya perbedaan budaya dan bahasa tersebut, baik diantara karyawan dan pimpinan memiliki usaha untuk saling mengerti dan berempati satu sama lain dalam menghadapi hambatan komunikasi yang terjadi, agar terwujud keselarasan dan kesamaan makna dalam proses komunikasi.

Penelitian ini menggunakan konsep kompetensi komunikasi antar budaya menurut Chen dan Starosta untuk mengetahui Bagaimana Hambatan Komunikasi Antar budaya berdasarkan studi kasus karyawan PT Sometech Indonesia dalam menghadapi perbedaan budaya yang ada di perusahaan dan mengapa hambatan komunikasi tersebut dapat terjadi.

Penelitian ini menggunakan paradigma Konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode studi kasus, berlandaskan teori konsep kognitif, afektif dan perilaku oleh Chen dan Starosta. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara mendalam terhadap enam informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan PT Sometech Indonesia memiliki hambatan-hambatan komunikasi dilihat secara keseluruhan melalui aspek kompetensi komunikasi antarbudaya kognitif, afektif dan perilaku. Hambatan komunikasi terjadi karena antara pimpinan dan karyawan memiliki perbedaan bahasa dan pemahaman budaya. Tingkat kecakapan yang paling baik sesuai konsep yang dinilai berdasarkan pengalaman karyawan ditemukan pada subjek atau individu yang memiliki kesadaran dan pengetahuan budaya sendiri dan orang lain, tidak menghakimi orang lain, keterbukaan diri, manajemen interaksi relaksasi sosial dan keterampilan sosial.

Kata kunci : Antarbudaya, Bahasa, Hambatan, Korea, Kultur.

ABSTRACT

Name : Anisa Khusnul Fadila
NIM : 44219110104
Study Program : Public Relations
Thesis Report Title : *Intercultural Communication Competence at PT Sometch Indonesia Case Study on Internal Communication in Korean Companies*
Advisor : Andi Pajolloi Bate, MA, MBA

PT. Sometch Indonesia is led by a director and commissioner who are South Korean citizens. In the communication process, due to cultural and language differences, both employees and leaders have an effort to understand and empathize with each other in dealing with communication barriers that occur, in order to realize harmony and common meaning in the communication process.

This study uses the concept of intercultural communication competence according to Chen and Starosta to find out How Intercultural Communication Barriers are based on a case study of PT Sometch Indonesia employees in dealing with cultural differences in the company and why these communication barriers can occur.

This study uses the Constructivism paradigm with a qualitative approach using the case study method, based on the theory of cognitive, affective and behavioral concepts by Chen and Starosta. The data collection technique used was through in-depth interviews with six informants.

The results of the study showed that PT Sometch Indonesia employees have communication barriers seen as a whole through the aspects of cognitive, affective and behavioral intercultural communication competence. Communication barriers occur because leaders and employees have differences in language and cultural understanding. The best level of competence according to the concept assessed based on employee experience is found in subjects or individuals who have awareness and knowledge of their own and others' culture, do not judge others, self-openness, social relaxation interaction management and social skills.

Keywords: Barriers, Cultur, Intercultural, Korea, Language.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Hambatan Komunikasi Antar Budaya pada PT Sometech Indonesia Studi Kasus pada Komunikasi Internal di Perusahaan Korea.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana Jakarta. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang terlibat demi kesempurnaan skripsi ini. Terima kasih kepada para pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada :

1. Kedua orang tua dan adik saya yaitu Bapak Marsis, Ibu Sulistyawati dan Khaira yang selalu memberikan doa serta dukungan kepada peneliti dengan setulus hati, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Nadia Kartika, Maya Damayanti, Angelica Irwanda, Sendi Putra, Ratu Ikramah dan Eria Nabila selaku informan untuk membantu penelitian ini.
3. Bapak Andi Pajolloi Bate, M.A, MBA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan kepada peneliti sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.
4. Ibu Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos, M.Ed selaku Ketua Sidang pada sidang Tugas Akhir peneliti.
5. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
6. Ibu Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Penguji Ahli pada sidang Tugas Akhir peneliti.
7. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.

8. Ibu Mardhiyyah, M. I. Kom selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti di awal penyusunan skripsi.
9. Seluruh dosen program studi *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah banyak membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama menempuh pendidikan S1 di Universitas Mercu Buana Jakarta.
10. Seluruh staf yang bertugas di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Meruya, yang telah membantu peneliti selama mengurus segala keperluan perkuliahan di kampus hingga skripsi ini selesai.
11. Kerabat terdekat peneliti yaitu Adit, Riyanti, Rafii, Herri, Amel, Regina, Seventeena dan Dzetta yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai akhir.
12. Rekan-rekan perkuliahan peneliti yaitu Widia, Farhan dan Isnaeni yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dari awal perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
13. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan doa kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Tugas akhir skripsi ini telah diselesaikan semaksimal mungkin oleh peneliti. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti dengan terbuka mengharapkan adanya masukan yang sifatnya membangun untuk skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta memberikan ilmu dan pengetahuan yang lebih luas kepada pembaca.

Jakarta, Februari 2025

Anisa Khusnul Fadila

DAFTAR ISI

HALAMN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Akademis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kajian Teoritis.....	13
2.2.1 Komunikasi	13
2.2.2 Komunikasi Antar Budaya.....	14
2.2.3 Kompetensi Komunikasi Antar Budaya.....	15
2.2.4 Komunikasi Organisasi	16
2.2.5 Komunikasi Internal.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23

3.1	Paradigma Penelitian.....	23
3.2	Metode Penelitian.....	23
3.3	Subjek Penelitian.....	24
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4.1	Data Primer	25
3.4.2	Data Sekunder	26
3.5	Teknik Analisis Data.....	26
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.1.1	Visi dan Misi PT. Somotech Indonesia.....	30
4.1.2	Struktur Organisasi PT. Somotech Indonesia.....	31
4.2	Hasil Penelitian	32
4.2.1	Kompetensi Komunikasi Antar Budaya dalam Proses Kognitif.....	33
4.2.2	Kompetensi Komunikasi Antar Budaya dalam Proses Afektif.....	40
4.2.3	Kompetensi Komunikasi Antar Budaya dalam Proses Perilaku.....	50
4.3	Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran.....	74
5.2.1	Saran Akademis	74
5.2.2	Saran Praktis	74
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN.....		79

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2. 2 Aspek Kompetensi Komunikasi Antarbudaya.....	21
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	25
Tabel 4. 1 Pemetaan Hambatan Komunikasi Antar Budaya.....	65
Tabel 5. 1 Draft Pertanyaan Wawancara.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Informasi Produk Medical milik PT. Sometech Indonesia	29
Gambar 4. 2 Informasi Produk Aesthetic milik PT. Sometech Indonesia	29
Gambar 4. 3 Visi dan Misi PT Sometech Indonesia	31
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi PT Sometech Indonesia.....	31
Gambar Lampiran 1 Wawancara bersama Nadia Kartika, 24 Januari 2025.....	104
Gambar Lampiran 2 Wawancara bersama Maya Damayanti, 24 Januari 2025..	104
Gambar Lampiran 3 Wawancara bersama Angelica Irwanda, 24 Januari 2025.	105
Gambar Lampiran 4 Wawancara bersama Sendi Putra, 26 Januari 2025.....	105
Gambar Lampiran 5 Wawancara bersama Eria Nabila, 31 Januari 2025.	106
Gambar Lampiran 6 Wawancara bersama Ratu Ikramah, 31 Januari 2025.....	106

