



**POLA KOMUNIKASI ANTARBUDAYA PADA DEPARTEMEN CUSTOMER
SERVICE CODA PAYMENTS DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PERUSAHAAN
(Studi Deskriptif pada Coda Payments, Pte, Ltd.)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Hubungan Masyarakat

Disusun oleh:

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Hendarwan Samosir

44217110034

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hendarwan Samosir
NIM : 44217110034
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **Pola Komunikasi Antarbudaya Pada Departemen Customer Service Coda Payments Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan (Studi Deskriptif Pada Coda Payments, Pte. Ltd.)** adalah mumi hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 24 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



METERAL TEMPEL
A07AJX3314785211

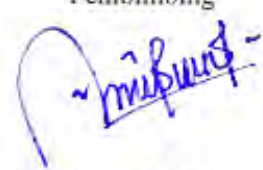
**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

(Hendarwan Samosir)

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi



(Anindita S.Pd, M.Ikom)



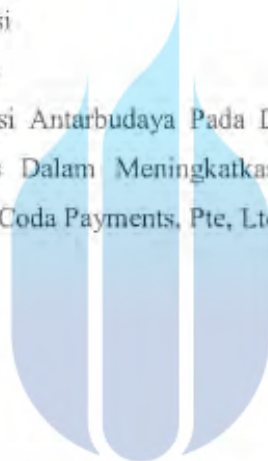
(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Hendarwan Samosir
NIM : 44217110034
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pola Komunikasi Antarbudaya Pada Departemen Customer Service
Coda Payments Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan (Studi
Deskriptif Pada Coda Payments, Pte, Ltd.)



UNIVERSITAS

Jakarta, 24 Juli 2021

MENGETAHUI,
Pembimbing

(Anindita S.Pd, M.Ikom)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : Pola Komunikasi Antarbudaya Pada Departemen Customer Service
Coda Payments Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan (Studi
Deskriptif Pada Coda Payments, Pte, Ltd.)
Nama : Hendarwan Samosir
NIM : 44217110034
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Juli 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

(Anindita Sp.Pd, M.Ikom)

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yulhawati, M.Si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Hendarwan Samosir
NIM : 44217110034
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pola Komunikasi Antarbudaya Pada Departemen Customer Service
Coda Payments Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan (Studi
Deskriptif Pada Coda Payments, Pte. Ltd.)

Jakarta, 24 Juli 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ketua Sidang

(Dr. Juwono Tji A.)

Penguji Ahli

(Melly R. Ph.D)

Pembimbing

(Anindita S.Pd, M.Ikom)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Hendarwan Samosir
44217110034

Pola Komunikasi Antarbudaya Pada Departemen Customer service Coda Payments Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan (Studi Deskriptif Pada Coda Payments, Pte, Ltd.)

Bibliografi: 5 Bab 146 Halaman+20 buku+8 Jurnal

ABSTRAK

Pola komunikasi antarbudaya terjadi pada lingkungan kerja Coda Payments, Pte, Ltd, dimana perusahaan ini memiliki banyak karyawan yang bermukim di lebih 11 negara dunia ini pasti mempengaruhi komunikasi antarbudaya yang terjadi didalam lingkungan kerja. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi antarbudaya yang terjadi di Coda Payments, Pte, Ltd.

Dimensi Budaya oleh Geert Hofstede digunakan sebagai teori penelitian. dengan dimensi diantaranya power distance, uncertainty avoidance, individualisme - kolektivisme, masculinity - femininity, long term orientation - short term, indulgence – restraint.

Pada penelitian ini Paradigma yang digunakan adalah paradigma post positivistik dengan metode deskriptif kualitatif. Subyek penelitian ini pada penelitian ini ada 7 orang

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi antar budaya yang terjadi di Coda Payment, Pte.Ltd terjadi tidak berdasarkan adanya power distance dikarenakan adanya budaya terbuka yang diusung antar atasan dan karyawan, kemudian setiap karyawan tidak merasa sedang didalam ketidakpastian dikarenakan lingkungan kerja yang menjanjikan, lingkup kerja yang lebih cenderung kepada kolektivisme dimana setiap karyawan merasa dan berkomunikasi dalam sebuah grup dan mementingkan kepentingan bersama, informan lebih merasa masuk kedalam dimensi masculinity, mementingkan target kerja dan berpandangan jauh kedepan sebagai bagian dari dimensi long term orientation. Akhirnya setiap karyawan merasa berada pada posisi indulgence atau menikmati hidup dan lebih santai.

Kata Kunci: Pola Komunikasi Antarbudaya, Kinerja Perusahaan, Dimensi Budaya



Mercu Buana University
Faculty Of Communication
Public Relations Study Program
Hendarwan Samosir
44217110034

Intercultural Communication Pattern in Coda Payments Customer Service Department
in Improving Company Performance (Descriptive Study on Coda Payments, Pte, Ltd.)
Bibliography: 5 Chapters 146 Pages+20 books+8 Journals

ABSTRACT

Intercultural communication pattern occurs in the work environment of Coda Payments, Pte, Ltd, where this company has many employees who live in more than 11 countries of the world, this definitely affects intercultural communication that occurs in the work environment. The purpose of this research is to determine the intercultural communication that occurs in Coda Payments, Pte, Ltd.

The Cultural Dimension by Geert Hofstede is used as a research theory. with dimensions including power distance, Uncertainty avoidance, Individualism-collectivism, Masculinity-Femininity, Long Term Orientation -Short Term, Indulgence - restraint.

In this research, the paradigm used is post positivistic paradigm with qualitative descriptive method. The subjects of this study in this study were 7 people

The results of this study indicate that intercultural communication pattern that occurs at Coda Payment, Pte.Ltd occurs not based on the existence of power distance due to an open culture that is carried between superiors and employees, then each employee does not feel under uncertainty due to a promising work environment, scope of work which tends to collectivism where every employee feels and communicates in a group and prioritizes common interests, informants feel more included in the masculinity dimension, prioritize work targets and look far ahead as part of the long term orientation dimension. Finally, every employee feels they are in a position of indulgence or enjoying life and being more relaxed.

Keywords: Intercultural Communication Pattern, Company Performance, Cultural Dimension

KATA PENGANTAR

Penulis ucapkan kepada Allah Subhanahuata'ala, puji syukur yang tak terhingga karna berkat izin dan kuasanya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul:” **POLA KOMUNIKASI ANTARBUDAYA PADA DEPARTEMEN CUSTOMER SERVICE CODA PAYMENTS DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN (Studi Deskriptif pada Coda Payments, Pte, Ltd.)**”

Penulis menyadari bahwa, tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulisan karya tulis ilmiah ini tidak terselesaikan dengan baik, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ini menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Anindita, S. Pd, M.IKom, selaku pembimbing yang selalu bersedia membantu dan memberikan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.
2. Ibu Dr. Elly Yulawati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom, selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si Selaku Ketua Program Studi Bidang Ilmu Konunikasi Universitas Mercu Buana
5. Seluruh Dosen Pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengalaman dan nasehat kepada penulis.
6. Seluruh staf Program Studi Public Relations Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah turut membantu memberikan kemudahan kepada penulis.
7. Kepada Pimpinan dan seluruh staf Coda Payment, Pte, Ltd yang telah bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan didalam penelitian ini.

8. Kepada orang tua, teman teman dan rekan rekan mahasiswa Universitas Mercu Buana Jakarta, buat dorongan, bantuan, dan semangat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan dan menghargai sekali adanya kritik maupun bimbingan yang bermanfaat bagi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat dan kegunaan bagi semua pihak, amin.



JAKARTA, Juli 2021

Penulis

Hendarwan Samosir
44217110034

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.	10
1.4.1 Manfaat Akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Teori	20
2.2.1 Komunikasi	20
2.2.1.1 Pengertian Komunikasi	20
2.2.1.2 Fungsi Komunikasi	21
2.2.2 Komunikasi Organisasi	23
2.2.2.1 Pola Komunikasi Organisasi	24
2.2.3 Komunikasi Antar Budaya	26

2.2.3.1 Pengertian Komunikasi Antar Budaya	26
2.2.3.2 Unsur Komunikasi Antar Budaya	27
2.2.3.3 Fungsi Komunikasi Antar Budaya	31
2.2.3.4 Kompetensi Komunikasi Antar Budaya	37
2.2.3.5 Hambatan Komunikasi Antar Budaya	41
2.2.4 Dimensi Budaya Hofstede	47
BAB III METODELOGI PENELITIAN	54
3.1 Paradigma Penelitian	54
3.2 Metode Penelitian	55
3.3 Subjek Penelitian	55
3.4 Teknik Pengumpulan Data	56
3.4.1 Wawancara	56
3.4.2 Dokumentasi	57
3.4.3 Observasi Lapangan	57
3.5 Jenis Data	57
3.4.1 Data Primer	57
3.4.2 Data Sekunder	58
3.6 Teknik Analisis Data	58
3.6.1 Reduksi Data	58
3.6.2 Penyajian Data	59
3.6.3 Penarikan Kesimpulan/Verifikasi	59
3.7 Teknik Keabsahan Data	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian	62
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	63
4.1.2 Logo dan Alamat Perusahaan	63
4.1.3 Struktur Organisasi	64
4.1.4 Profil Informan	64

4.2 Hasil Penelitian	71
4.3 Pembahasan	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	117
5.1 Kesimpulan	117
5.2 Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN.....	124



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel CS Metrics Coda Payments, Pte, Ltd. 2019 Hingga 2020	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Logo Coda Payments, Pte, Ltd.....	63
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Costumer Service Coda Payments Tahun 2020	64
Gambar 4.3	Bharati Amarnani, Informan Pertama	65
Gambar 4.4	Chromil Lumanglas, Informan Kedua	66
Gambar 4.5	M. Sandi Juliansyah, Informan Ketiga	67
Gambar 4.6	Yin Moe Htet, Informan Keempat	68
Gambar 4.7	Marjorie Dumlao, Informan Kelima	69
Gambar 4.8	Marcus Vinicius Bernardino, Informan Keenam	70
Gambar 4.9	Sut Jat Hkawng (Norkee), Informan Ketujuh	71

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A