



Yayasan Menara Bhakti	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan Pusat	
Sumber :	S
Tanggal :	25/5/2015
No. Reg. :	1. 114152041
	2. TK/52/15/050

**Konflik dan Rekonsiliasi Komunikasi Antarbudaya Antar
Pekerja Lokal Indonesia dengan Pengusaha India
(Studi Kasus: Komunikasi Antarbudaya
di Organisasi PT.XYZ)**

TESIS

Oleh

Nama : Gladys F. Usdriansyah

NIM : 55209120021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
2014



UNIVERSITAS MERCU BUANA

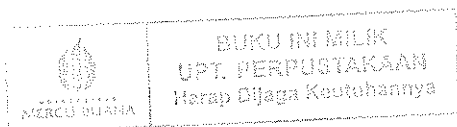
PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Gladys F. Usdriansyah
2. NIM : 552009120021
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Corporate and Marketing Communications
6. Judul : Konflik dan Rekonsiliasi Komunikasi
Antarbudaya Antar Pekerja Lokal Indonesia
dengan Pengusaha India
(Studi Kasus: Komunikasi Antarbudaya di
Organisasi PT. XYZ)

UNIVERSITAS
Jakarta, 01 Maret 2014
MERCU BUANA



Pembimbing Utama

Dr. Leila Mona Ganiem, Msi

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Konflik dan Rekonsiliasi Komunikasi
Antarbudaya Antar Pekerja Lokal Indonesia
dengan Pengusaha India
(Studi Kasus: Komunikasi Antarbudaya di
Organisasi PT. XYZ)
2. Nama : Gladys F. Usdriansyah
3. NIM : 55209120021
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate and Marketing Communications
7. Tanggal : 01 Maret 2014

Jakarta, 01 Maret 2014
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Juwono Tri Adjmojo, S.Sos., M.Si

2. Penguji Ahli
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

3. Pembimbing
Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. Judul : Konflik dan Rekonsiliasi Komunikasi
Antarbudaya Antar Pekerja Lokal Indonesia
dengan Pengusaha India
(Studi Kasus: Komunikasi Antarbudaya di
Organisasi PT. XYZ)
2. Nama : Gladys F. Usdriansyah
3. NIM : 55209120021
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate and Marketing Communications
7. Tanggal : 01 Maret 2014

Jakarta, 01 Maret 2014
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Juwono Tri Adimojo, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

2. Penguji Ahli
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

(.....)

3. Pembimbing
Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si

(.....)

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

1. Judul : Konflik dan Rekonsiliasi Komunikasi
Antarbudaya Antar Pekerja Lokal Indonesia
dengan Pengusaha India
(Studi Kasus: Komunikasi Antarbudaya di
Organisasi PT. XYZ)
2. Nama : Gladys F. Usdriansyah
3. NIM : 55209120021
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate and Marketing Communications
7. Tanggal : 01 Maret 2014

Jakarta, 01 Maret 2014
Disetujui dan diterima oleh,

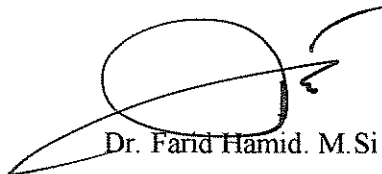
Direktur Program Pascasarjana



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi



Dr. Farid Hamid, M.Si

Pembimbing



Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si

PERNYATAAN

Judul : Konflik dan Rekonsiliasi Komunikasi
Antarbudaya Antar Pekerja Lokal Indonesia
dengan Pengusaha India
(Studi Kasus: Komunikasi Antarbudaya di
Organisasi PT. XYZ)

Nama : Gladys F. Usdriansyah

NIM : 55209120021

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Corporate and Marketing Communications

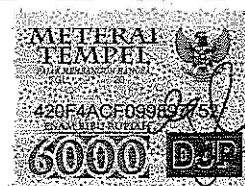
Tanggal : 01 Maret 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan dibimbing oleh Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Mercubuana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 01 Maret 2014



Gladys F. Usdriansyah

ABSTRAK

Gladys Fiandra Usdriansyah :

Thesis

KONFLIK DAN REKONSILIASI ANTARBUDAYA ANTAR PEKERJA LOKAL
INDONESIA DENGAN PENGUSAHA INDIA
(STUDI KASUS: KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DI ORGANISASI PT. XYZ)

Permasalahan terkait konflik dan rekonsiliasi komunikasi antarbudaya antar pekerja lokal Indonesia dengan pengusaha India. Subjek dalam penelitian ini adalah bagaimana proses komunikasi antarbudaya dan konflik-konflik apa yang terjadi didalam proses komunikasi antarbudaya. Sedangkan untuk objek penelitian ini adalah para pengusaha India dan pekerja lokal di PT. XYZ.

Metode yang digunakan pada penelitian ini dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi (pengamatan) dan wawancara untuk dapat menjelaskan secara mendalam. Hasil dari penelitian ini dipaparkan secara deskriptif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan semua tindakan para karyawan dalam menanggapi konflik yang terjadi dengan tindakan-tindakan positif. Konflik yang terjadi dianggap sebagai pemicu para karyawan didalamnya untuk semakin berkembang dan produktif.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kondisi atau alur jalannya operasional PT. XYZ masih lancar dan sekalipun bukan hambatan yang besar melainkan hambatan yang dapat dicarikan solusi atau penyelesaiannya. Hambatan tersebut lebih dikarenakan perbedaan budaya yaitu budaya Indonesia dan budaya India.

Kata kunci : konflik, rekonsiliasi, komunikasi, budaya, komunikasi antarbudaya.

ABSTARCT

Gladys Fiandra Usdriansyah :

Thesis

CONFLICT AND RECONCILITATION INTERCULTURAL BETWEEN
INDONESIAN LOCAL WORKERS WITH INDIAN ENTREPRENEURS
(CASE STUDY : INTERCULTURAL COMMUNICATION ORGANIZATION
AT PT. XYZ)

Problems related to the conflict and reconciliation between local workers intercultural communication Indonesian with Indian businessmen. Subjects in this study is how the intercultural communication process and any conflicts that occur in the process of intercultural communication. As for the object of this study is the Indian businessmen and local workers at PT . XYZ .

The method used in this study with a qualitative approach. Data was collected by observation (observation) and interviews to be able to explain in depth. The results of this study presented descriptively.

The results of this study demonstrate all the actions of the employees in response to the conflict with positive actions. The conflict is considered as the driver of the employees therein for growing and productive.

The conclusion of this study is the condition or the operational flow of the course. XYZ is still smooth and even though it's not a major obstacle obstacle to look for a solution or resolution. The more barriers due to cultural difference that Indonesian culture and Indian culture.

Keywords: conflict , reconciliation , communication , culture , intercultural communication .

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur peneliti panjatkan khadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, memberikan kesempatan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan tesis dengan baik. Dalam penelitian ini, tidak sedikit peneliti menemui hambatan dan kesulitan, terutama karena pengalaman dan pengetahuan yang terbatas. Namun peneliti berusaha untuk menyelesaikan tesis ini dengan sebaik-baiknya, walaupun dalam kenyataannya masih jauh dari sempurna. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa selesainya tesis ini berkat adanya bantuan dan dukungan moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana dan Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Wakil Direktur Program Pascasarjana.
2. Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si selaku dosen pembimbing, yang selalu sabar, memberikan kritik, saran, motivasi, dan bersedia meluangkan waktu membaca email hingga tengah malam, dan bimbingan kepada peneliti, sehingga peneliti menjadi semangat untuk segera menyelesaikan tesis ini.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti jenjang pendidikan Strata-2 pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.
4. Juwono Tri Adjmojo, S.Sos., M.Si selaku dosen penguji dan Ketua Sidang Tesis yang telah memberikan arahan dan masukan untuk penelitian ini.
5. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku dosen pengujidan Dr. Heri Budianto, S.Sos., M.Si yang selalu *support*, memberikan kritik, saran, motivasi dan nasehat.

6. Seluruh dosen program Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi yang telah memberikan arahan dan bimbingan untuk mendalami ilmu komunikasi.
7. Ayahanda Indra Usdriansyah, Ibunda Safitri Mazleini, adik saya Audi Erwinsyah atas segala motivasi, perhatian, doa dan kesabarannya selama beberapa waktu.
8. Keluarga besar Alm. Aboe Mansur Lubis & Alm. Boechari, adik-adik sepupu Anja, Ensa, Najwa, Kalisha, Kaydisha, Naura, Nadiva terima kasih atas segala dukungan dan doa'nya selama peneliti menyelesaikan studinya.
9. Rekan-rekan mahasiswa Mercubuana #408 Pak Koswara, Pak Ginting, Mas Bures, Pak David, Pak Nanang, Prof. Ario, Pak Marthen, Mas Aris, Mas Verdi, Ferry, Mba Achie, Sista, Mba Olive, Mommy, Lanny, Linda, Mba Dona, Mba Rani. Sukses selalu..
10. Para sahabat Temmy, Icha, Ulfa, Fitri, Morin, Shinta, Ina, Bule, Kal', Tya, Kindar, Peter, Akbar, Lucky. Dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih untuk supportnya selama ini.
11. Para Informan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Kepada semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkat dan anugrah-Nya berlimpah bagi beliau-beliau yang tersebut di atas. Sangat disadari dalam tesis ini terdapat banyak kekurangan oleh karena itu semua saran dan kritik peneliti terima dengan lapang dada demi kesempurnaan penulisan tesis ini. Akhirnya harapan peneliti semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 01 Maret 2014

Gladys F. usdriansyah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	11
2.2 Teori dan Konsep	14
2.2.1 Rekonsiliasi	14
2.2.2 Budaya	15
2.2.3 Karakteristik Budaya	17
2.2.4 Definisi Komunikasi Antarbudaya	20
2.2.5 Model Komunikasi Antarbudaya	21
2.2.6 Proses Komunikasi Antarbudaya	23
2.2.7 Hambatan Komunikasi Antarbudaya	26
2.2.8 Faktor Penghambat Komunikasi Antarbudaya	29
2.2.9 Konteks Komunikasi Antarbudaya	31
2.2.10 Pengaruh Kekuasaan dan Perbedaan Derajat Terhadap Proses Komunikasi Antarbudaya	32
2.3 Konflik	33
2.3.1 Definisi Konflik	34
2.3.2 Proses Terjadinya Konflik	34
2.3.3 Jenis Konflik	35
2.3.4 Peranan Komunikasi Dalam Konflik	36
2.3.5 Strategi Komunikasi Konflik	37
2.3.6 Hasil Solusi Konflik	40
2.3.7 Sifat Konflik Antarbudaya	42

2.4	<i>Cultural Distance</i>	43
2.5	Kerangka Pemikiran.....	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Subjek dan Objek Penelitian	45
3.2	Paradigma Penelitian.....	45
3.3	Metode penelitian.....	47
3.4	Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.1	Data Primer.....	48
3.4.2	Data Sekunder.....	48
3.5	Teknik Analisis Data.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

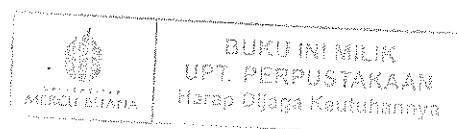
4.1	Gambaran Umum Perusahaan PT. XYZ.....	51
4.2	Kebudayaan Indonesia	52
4.2.1	Karakteristik Orang Indonesia	52
4.3	Kebudayaan India.....	57
4.3.1	Budaya India-Konsep Utama dan Nilai-nilai	57
4.3.2	Karakteristik Budaya India.....	58
4.3.3	Budaya India dan Komunikasi	61
4.3.4	<i>Business Communication</i> (Komunikasi Bisnis India) ...	63
4.3.5	Ajaran Leluhur India Tentang Bisnis.....	69
4.3.6	Strategi dan Jejaring Bisnis Orang India.....	71
4.3.7	Bisnis India Bagian 1-Bekerja di India	76
4.3.8	Bisnis India Bagian 2-Melakukan Bisnis India	77
4.3.9	Karakteristik Positif dari Karyawan India.....	78
4.3.10	Karakteristik Negatif dari Karyawan India	78
4.4	Komunikasi Organisasi Indonesia-India.....	80
4.5	Perspektif Pekerja Lokal Indonesia dengan Pengusaha India.....	81
4.5.1	Perbedaan Bahasa	81
4.5.2	Penerimaan Penyampaian Pesan.....	82
4.5.3	Perhatian Atasan Terhadap Bawahan	83
4.5.4	Kebebasan Bawahan dalam Mengungkapkan Perasaan	85
4.5.5	Mengalami Perbedaan Nilai-Nilai Yang Dianut.....	86
4.6	Perspektif Pengusaha India dengan Pekerja Lokal Indonesia.....	87
4.6.1	Tidak Disiplin Terhadap Waktu	87
4.6.2	Pemahaman Lawan Bicara Terhadap Pesan.....	90
4.6.3	Perbedaan Jarak Kekuasaan.....	91
4.6.4	Perbedaan Persepsi.....	93

4.7	Rekonsiliasi Komunikasi Antarbudaya Pekerja Lokal Dengan Pengusaha India.....	96
4.8	Pembahasan.....	98
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Saran.....	102
 DAFTAR PUSTAKA.....		



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 1 Model Komunikasi Gudykunst dan Kim	21
2. Gambar 2 Bagan Strategi Mengelola Konflik.....	37
3. Gambar 3 Analisis Hofstede Pada Dimensi Kebudayaan Indonesia....	55
4. Gambar 4 Analisis Hofstede Pada Dimensi Kebudayaan India.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Informan 1
- Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Informan 2
- Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Informan 3

