

## ABSTRAKSI

**NAMA** : BENEDIKTUS PRADITYA DWINUGRAHA  
**NIM** : D2C 005 141  
**JUDUL** : MEMAHAMI UPAYA PEMAHAMAN BERSAMA (*MUTUAL UNDERSTANDING*) DALAM INTERAKSI PELAKU KOMUNIKASI BISNIS LINTAS BUDAYA

---

Penelitian ini dilakukan dengan latar belakang bahwa interaksi bisnis lintas budaya yang melibatkan individu pelaku komunikasi bisnis Indonesia dan para ekspatriat negara-negara Barat merupakan suatu fenomena menarik yang banyak terjadi di era globalisasi ini khususnya di kota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta. Perbedaan nilai-nilai budaya atau variabilitas kultural diantara pihak-pihak yang terlibat menjadi suatu faktor krusial yang menentukan jalannya interaksi dimana individu Indonesia yang cenderung menganut budaya kolektivistik (*high context*) berupaya untuk menjalin suatu hubungan bisnis yang baik dengan para ekspatriat Barat yang cenderung memiliki budaya individualistik (*low context*). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Pengurangan Tingkat Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*) dari Charles Berger, teori Pengungkapan diri (*Self Disclosure*) dari DeVito, dan teori Manajemen Kecemasan dan Ketidakpastian (*Anxiety/Uncertainty Management Theory*) dari Gudykunts.

Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan paradigma interpretif. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi dan menggunakan empat orang pelaku bisnis Indonesia, baik yang mengelola usaha bisnis pribadi maupun yang bekerja di perusahaan multinasional, sebagai informan untuk mengungkapkan pengalaman mereka ketika berinteraksi lintas budaya dengan para ekspatriat Barat dan mengupayakan suatu pemahaman bersama (*mutual understanding*) dalam interaksi mereka tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, dari keempat informan ditemukan adanya beberapa kendala dan hambatan komunikasi yang menghalangi terciptanya suatu pemahaman bersama dalam interaksi bisnis lintas budaya yang mereka lakukan dengan para ekspatriat Barat, khususnya pada saat interaksi tatap muka. Kendala bahasa menjadi hambatan utama pada awal interaksi bisnis para informan. Kemudian ditemukan juga adanya perasaan kecemasan dan ketidakpastian yang dialami oleh para informan serta perilaku etnosentrisme dan stereotip para informan kepada para ekspatriat Barat selama interaksi berlangsung. Selain itu terungkap juga adanya perbedaan kebiasaan dan kecenderungan dalam berkomunikasi baik secara verbal dan non verbal antara para informan dengan klien bisnis atau rekan kerja ekspatriat Barat yang mereka hadapi tersebut. Hal itu semua terjadi akibat perbedaan bentuk variabilitas kultural antara budaya kolektivistik (*high context*) dengan budaya individualistik (*low context*) yang pada prakteknya berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan menjadi kendala terciptanya suatu pemahaman bersama (*mutual understanding*) antara pihak-pihak yang terkait. Kesalahpahaman itu bisa berupa salah interpretasi dalam berkomunikasi maupun salah penerimaan terhadap kebiasaan dan kecenderungan para klien bisnis atau rekan kerja ekspatriat Barat yang dihadapi dalam interaksi bisnis secara tatap muka. Oleh karena itu diperlukan upaya-upaya untuk bisa mengatasi kendala dan hambatan tersebut, seperti melalui upaya keterbukaan diri, manajemen kecemasan dan ketidakpastian, serta kompetensi komunikasi agar para pelaku komunikasi bisnis Indonesia bisa benar-benar memahami perbedaan variabilitas kultural yang ada dan tidak terjebak dalam kesalahpahaman. Hingga pada akhirnya mereka bisa menciptakan suatu pemahaman bersama (*mutual understanding*) demi menjalin komunikasi yang efektif dalam interaksi bisnis lintas budaya tersebut.

Disetujui oleh Pembimbing I  
Semarang, 22 Februari 2010

Dra. Evie S. Ibrahim  
NIP. 19460624.197106.2.001