

## **Komunikasi Bisnis Lintas Budaya Sekretaris Pada Atasan (Studi Pada Alila Hotel Solo)**

Yunita Budi Rahayu Silintowe, dan Margareta Cahya Christy Pramudita

Universitas Kristen Satya Wacana  
yunita.silintowe@staff.uksw.edu

### ***Abstract***

*There are barriers in communication occurs on secretary at Alila Hotel Solo. Some of obstacles that arise are caused by some leaders or coworkers at Alila Hotel Solo are expatriates or even people in Indonesia who have different cultural backgrounds. There is a culture that affects the way everyone in conveying the message, so that there is a difference in perception between secretary and boss or other colleagues. In this study will be seen from two different viewpoints culture is low context and high context culture. This type of research is qualitative. Data collection techniques is using observation and interview methods to collect the data needed to accurately. The result show that low context and high context culture culture in cross-cultural business communication is not applied exclusively in the process of business communication at Alila Hotel Solo.*

**Keywords:** *business communication, cross-cultural communication, secretary*

### **Abstrak**

Hambatan-hambatan dalam berkomunikasi terjadi pada sekretaris di Alila Hotel Solo. Beberapa hambatan yang muncul disebabkan oleh beberapa pimpinan atau rekan kerja di Alila Hotel Solo adalah *expatriate* atau bahkan orang Indonesia yang memiliki latar belakang budaya berbeda. Budaya mempengaruhi cara setiap orang dalam menyampaikan pesan, sehingga terdapat perbedaan persepsi antara sekretaris dengan atasan atau rekan kerja yang lain. Dalam penelitian ini akan dilihat dari dua sudut pandang yang berbeda yaitu *low context culture* dan *high context culture*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pengambilan data adalah dengan menggunakan metode observasi dan metode wawancara untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan secara akurat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *low context culture* dan *high context culture* dalam komunikasi bisnis lintas budaya tidak diterapkan secara eksklusif dalam proses komunikasi bisnis di Alila Hotel Solo.

**Kata Kunci:** komunikasi bisnis, komunikasi lintas budaya, sekretaris

### **Pendahuluan**

Setiap orang di dunia ini pasti tidak akan pernah lepas dari komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, mulai dari bangun tidur hingga mereka tidur kembali. Banyak atau sedikit aktivitas yang mereka lakukan pasti membutuhkan komunikasi. Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu

sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan (Purwanto, 2011). Tidak hanya dalam kehidupan manusia sehari-hari saja, komunikasi juga dilakukan di dalam dunia bisnis. Begitupun halnya dengan perusahaan baru dimana perusahaan tersebut banyak menarik *expatriate*, salah satunya ialah Alila Hotel Surakarta, Jawa Tengah.

Dalam pengelolaan *hotel management* tentunya para pimpinan tidak bekerja sendiri, mereka membutuhkan bantuan dari manajer, *staff* dan tidak lupa juga seorang sekretaris. Dalam membantu seorang pimpinan, sekretaris pun juga harus memiliki keterampilan berkomunikasi dengan baik, dimana sekretaris akan berinteraksi hampir dengan seluruh karyawan, baik itu pimpinan maupun *staff*. Dalam berkomunikasi, perlu diperhatikan siapakah yang menjadi lawan berbicara dan bagaimana *background* orang tersebut. Seperti halnya dewasa ini yang semakin banyak perusahaan asing yang didirikan di Indonesia sehingga tentunya berdampak pada banyaknya *expatriate* yang datang dan tinggal di Indonesia dengan keragaman budaya yang mereka miliki. Seperti yang dikatakan oleh Kawar (2012) bahwa:

*Since there are many companies that have to operate in different parts of the world, people are exposed to different cultures that they have to absorb and get used to. As a result, many barriers may occur; communication barriers are the result of the differences between two cultures. Such barriers will cause lack of effective communication. Sometimes a certain gesture is understood differently between two cultures.*

Berdasarkan pernyataan di atas, hambatan-hambatan dalam berkomunikasi juga terjadi pada sekretaris di Alila Hotel Solo. Beberapa hambatan yang muncul disebabkan oleh beberapa pimpinan atau rekan kerja di Alila Hotel Solo yang adalah *expatriate* atau bahkan orang Indonesia yang memiliki latar belakang budaya berbeda, sehingga dalam berkomunikasi terdapat budaya yang mempengaruhi cara setiap orang dalam menyampaikan pesan, sehingga terdapat perbedaan persepsi antara sekretaris dengan atasan atau rekan kerja yang lain.

Dari uraian di atas, dapat diambil suatu perumusan masalah yaitu bagaimana komunikasi bisnis lintas budaya yang dilakukan oleh sekretaris pada atasan di Alila Hotel Solo. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi komunikasi bisnis lintas budaya yang dilakukan oleh sekretaris pada atasan di Alila Hotel Solo.

Persaingan bisnis yang begitu ketat dewasa ini menuntut para pebisnis, *manajer* harus mampu bersaing bukan hanya dengan pebisnis lokal, namun juga bersaing dengan para pebisnis dari luar negeri. Tentunya para pebisnis atau investor asing memiliki cara atau kebiasaan tersendiri dalam berkomunikasi. Dalam hal ini para *manajer* harus mampu memahami bagaimana kebiasaan serta budaya mereka. Menurut Rozalena (2014), organisasi maupun perusahaan memerlukan budaya sebagai bagian dari kehidupannya, sehingga anggota memerlukan interaksi dan hubungan yang dilandasi oleh budaya. Oleh karena itu, komunikasi bisnis antarbudaya adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis baik komunikasi verbal maupun nonverbal dengan memperhatikan faktor-faktor budaya di suatu daerah, wilayah, atau negara yang sangat erat dengan terciptanya budaya organisasi. Selain itu menurut Purwanto (2011), secara sederhana komunikasi bisnis lintas budaya adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis baik komunikasi

verbal maupun nonverbal dengan memperhatikan faktor-faktor budaya di suatu daerah, wilayah atau negara.

Dengan demikian komunikasi bisnis lintas budaya dapat terjadi apabila terdapat 2 (dua) budaya yang berbeda dan kedua budaya tersebut sedang melaksanakan proses komunikasi. Matthews & Thakkar (2012) menyatakan bahwa untuk tujuan komunikasi lintas budaya ini mengacu pada tradisi dan adat yang lazim di negara masing-masing perusahaan berada. Tradisi dan adat istiadat tersebut akan mempengaruhi kebijakan dan prosedur dilaksanakan oleh para pebisnis.

Maraknya perusahaan asing yang mulai masuk ke wilayah-wilayah di Indonesia khususnya, hal ini menuntut para *stakeholder* untuk membekali diri dengan pengetahuan akan lintas budaya serta keterampilan berkomunikasi baik secara lisan maupun tertulis menggunakan bahasa internasional yang baik dan benar. Sebenarnya, dengan masuknya perusahaan asing yang tentunya mendatangkan entah itu karyawan asing atau *manajer/pimpinan* dari luar negeri, akan menambah pemasukan bagi negara karena membuka lapangan kerja baru. Namun tentunya akan menjadi penghambat bagi mereka yang tidak mampu bersaing dengan orang-orang asing.

Sudah saatnya para *stakeholder* mengantisipasi era perdagangan bebas & globalisasi sejak dini, seperti khususnya Indonesia yang telah lama memasuki era globalisasi. Dalam menyikapi hal tersebut, perusahaan besar mencoba melakukan bisnis secara global. Dengan melihat tren saat ini, komunikasi bisnis lintas budaya menjadi sangat penting artinya bagi terjalannya harmonisasi bisnis di antara mereka. Menurut Purwanto (2011), dengan semakin terbukanya peluang perusahaan multinasional masuk ke wilayah suatu negara dan didorong dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, maka pada saat itulah kebutuhan komunikasi bisnis lintas budaya menjadi semakin penting artinya.

Sebelum berkomunikasi dengan orang asing sebaiknya seseorang mempelajari dahulu budaya orang asing tersebut. Hal ini dilakukan supaya menghambat terjadinya kesalahpahaman yang nantinya menyebabkan hal yang tidak diinginkan dalam komunikasi bisnis sebuah organisasi. Membedakan budaya dalam dua kelompok yaitu budaya permukaan (*surface culture*) seperti makanan, liburan, gaya hidup, dan budaya tinggi (*deep culture*), yang terdiri atas sikap nilai-nilai yang menjadi dasar budaya tersebut (Purwanto, 2011).

Orang yang berasal dari budaya yang berbeda seringkali mempunyai pendekatan negosiasi yang berbeda. Tingkat toleransi untuk suatu ketidaksetujuan pun bervariasi. Seseorang harus dapat menumbuhkan hubungan personal sebagai dasar membangun kepercayaan dalam proses negosiasi. Huang (2010) mengungkapkan "*any cultural ignorance or carelessness on the part of the executive might lead to communication blunder and negotiation failure.*" Negosiator dari budaya yang berbeda mungkin menggunakan teknik pemecahan masalah dan metode pengambilan keputusan yang berbeda. Jika mempelajari budaya *partner* sebelum bernegosiasi, akan lebih mudah untuk dapat memahami pandangan mereka. Menunjukkan sikap yang luwes, hormat, sabar dan sikap bersahabat akan membawa pengaruh yang baik bagi proses negosiasi yang sedang berjalan, yang pada akhirnya dapat ditemukan solusi yang menguntungkan kedua belah pihak.

Pembahasan diatas sesuai dengan konsep yang didasari oleh teori individual dan *collectivism*. *Low context culture* terdapat pada orang/penduduk yang menganut budaya individual, berbeda dengan *high context culture*. Hal ini menjelaskan mengenai perbedaan konteks budaya tinggi dan konteks budaya rendah (Gamsriegler,

2005). Budaya konteks tinggi ditandai dengan pola komunikasi yang mayoritas pesan yang disampaikan bersifat implisit. Pesan yang sebenarnya tersembunyi dalam perilaku non-verbal pembicara seperti: intonasi suara, gerakan tangan, postur badan, ekspresi wajah, tatapan mata atau bahkan konteks fisik. Pernyataan verbal yang disampaikan dapat juga berbeda atau bertentangan dengan pesan non-verbal.

Konteks budaya rendah (*low context culture*) ditandai dengan pesan verbal dan eksplisit, gaya bicara langsung, lugas dan terus-terangan. Pada budaya konteks rendah mereka mengatakan maksud dan memaksudkan apa yang mereka katakan. Teori ini mengkategorikan masyarakat melalui banyaknya simbol-simbol ataupun makna yang tersembunyi dalam setiap interaksi. Semakin banyak simbol atau makna yang tersembunyi maka semakin bersifat *high context culture* (Gamsriegler, 2005).

Hal ini sama seperti yang diungkapkan oleh Dumbava (2010):

*In high-context cultures (Mediterranean, Slavic, Central European, Latin, American, African, Arab, Asian, American-Latin) communication relies more on the context, extracting meaning from such non verbal cues as body language, silence and pauses rather than from the spoken or written message. By contrast, low-context cultures (most of the Germanic and English-speaking countries value explicit and specific messages the precision of the spoken or written words underlying interpersonal relations being considered of utmost importance.*

Namun dalam kenyataannya, sebuah budaya tidak secara utuh dikategorikan *high context culture* karena sebagiannya memiliki kecenderungan termasuk dalam *low context culture*. Demikian pula sebaliknya dalam sebuah budaya yang didominasi *low context culture*, didalamnya terdapat bagian *high context culture*.

Organisasi maupun perusahaan dengan budaya organisasi yang kuat akan memperlihatkan komunikasi yang cenderung diprakarsai oleh salah satu budaya yang dianut mulai dari pendiri, pemimpin puncak dan seluruh anggotanya (Rozalena, 2014). Sebagai detail perbedaan komunikasi *low-context culture & high-context culture* pada kedua fungsi tersebut, dapat dijelaskan sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 1.** Perbedaan Komunikasi *High-Context Culture* dan *Low-Context Culture*

Faktor	High-Context Culture	Low-Context Culture
<b>Persepsi terhadap isu</b>	Tidak memisahkan isu & orang yang mengkomunikasikannya. Sehingga yang terjadi adalah kadang-kadang isu itu dianggap benar tergantung dari siapa yang mengatakannya. Bahkan terkadang seseorang akan menolak orang yang memberikan isu sekaligus menolak informasi yang diberikan.	Memisahkan isu dan orang yang mengkomunikasikan. Sehingga yang terjadi adalah kadang-kadang isu itu dianggap benar tergantung dari siapa yang mengatakannya. Dalam budaya <i>low-context culture</i> lebih mengutamakan isi informasi dan tidak mempersoalkan asal informasi.
<b>Relasi tugas</b>	Dalam budaya <i>high-context culture</i> mengutamakan relasi sosial dalam melaksanakan tugas	Dalam budaya <i>low-context culture</i> mengutamakan relasi sosial yang ada berdasarkan

<p><b>Logika informasi</b></p>	<p>karena berorientasi pada orientasi sosial dan pada hubungan personal (<i>personal relations</i>). Budaya <i>high-context culture</i> tidak menyukai sesuatu yang terlalu rasional, cenderung mengutamakan emosi dalam mengakses informasi. Serta menyukai basa basi.</p>	<p>relasi tugas (<i>task oriented</i>) dan pada hubungan impersonal (<i>impersonal relations</i>). Budaya <i>low-context culture</i> lebih menyukai sesuatu yang rasional, tidak mengutamakan emosi dan tidak menyukai basa-basi, <i>to the point</i>.</p>
<p><b>Gaya komunikasi</b></p>	<p>Persepsi terhadap gaya komunikasi dalam budaya <i>high-context culture</i> selalu menggunakan gaya yang komunikasi tidak langsung, gaya komunikasi yang kurang formal dan mengutamakan dengan pesan nonverbal.</p>	<p>Persepsi terhadap gaya komunikasi dalam budaya <i>low-context culture</i> selalu menggunakan komunikasi langsung. Gaya komunikasi formal dan mengutamakan informasi atau pesan verbal.</p>
<p><b>Pola negosiasi</b></p>	<p>Persepsi terhadap pola negosiasi anggota masyarakat dalam budaya <i>high-context culture</i> ini mengutamakan perundingan yang mengutamakan faktor-faktor relasi antar manusia dengan mengutamakan perasaan dan intuisi serta mengutamakan hati.</p>	<p>Persepsi terhadap pola negosiasi, anggota masyarakat dalam budaya <i>low-context culture</i> mengutamakan perundingan melalui <i>bargaining</i> yang mengutamakan faktor-faktor otak daripada hati. Pilihan komunikasi meliputi pertimbangan rasional.</p>
<p><b>Informasi mengenai individu</b></p>	<p>Budaya <i>high-context culture</i> mengutamakan kehadiran individu dengan dukungan faktor sosial, mereka tidak mempedulikan siapa dia, pekerjaan apa, benar salah, ahli atau tidak. Budaya <i>high-context culture</i> ini lebih mendengarkan loyalitas kelompoknya.</p>	<p>Budaya <i>low-context culture</i> mengutamakan kapasitas individu tanpa memperhatikan faktor sosial, mereka mengutamakan informasi seorang individu, aspek-aspek individu harus lengkap dan mereka tidak mengutamakan pertimbangan latarbelakang keanggotaan individu.</p>
<p><b>Bentuk pesan</b></p>	<p>Bentuk pesannya sebagian besar merupakan pesan-pesan implisit yang tersembunyi.</p>	<p>Bentuk pesannya sebagian besar jelas dan merupakan pesan-pesan eksplisit.</p>
<p><b>Reaksi/tanggapan</b></p>	<p>Dalam melakukan reaksi terhadap sesuatu tidak selalu tampak.</p>	<p>Dalam melakukan reaksi terhadap sesuatu selalu tampak.</p>
<p><b>Hubungan terhadap kelompok</b></p>	<p>Dalam memandang <i>ingroup</i> (yang ada dalam kelompoknya) dan <i>outgroupnya</i> (yang berada diluar kelompoknya) selalu</p>	<p>Selalu memisahkan kepentingan <i>ingroup</i> (yang ada dalam kelompoknya) dan <i>outgroupnya</i> (yang berada</p>

<b>Hubungan antar individu Waktu</b>	luwes dalam melihat perbedaan.	diluar kelompoknya).
	Pertalian antar pribadinya sangat kuat.	Pertalian antar pribadinya sangat lemah.
	Konsep terhadap waktunya sangat terbuka dan luwes.	Konsep terhadap waktunya sangat terorganisir.

## Metode Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realitas empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realitas empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif.

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode observasi dan metode wawancara untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan secara akurat. Menurut Narbuko & Achmadi (2007), metode observasi atau pengamatan adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Hal-hal yang akan diamati dalam penelitian ini terkait dengan komunikasi bisnis lintas budaya yang dilakukan oleh sekretaris di Alila Hotel Solo. Metode wawancara atau *interview* adalah proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Pada penelitian ini yang menjadi informan dalam wawancara ialah sekretaris dari *Executive Assistant Manager Food and Beverage* yang dalam pekerjaannya juga berhubungan dengan *General Manager*.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif. Dengan langkah-langkah sebagai berikut: (1) membaca semua informasi yang sudah didapat untuk memastikan bahwa semua informasi yang dibutuhkan sudah mencukupi atau belum; (2) membuat uraian terperinci beserta pembahasan guna menjawab persoalan penelitian, dan (3) menyajikan hasil analisis dan bahasanya secara naratif.

## Hasil Penemuan dan Diskusi

### Komunikasi Lintas Budaya *Low Context Culture*

Dalam konteks komunikasi lintas budaya pada penelitian saat ini, dibedakan menjadi dua yaitu, *low context* dan *high context culture*. Bukan berarti dengan adanya dua konteks ini seseorang hanya dapat tergolong pada satu konteks tertentu saja. Pada kenyataannya, terdapat pula orang yang termasuk dalam golongan *low context culture* namun juga memiliki sisi *high context culture*. Hasil penelitian sementara ditemukan bahwa di Alila Hotel Solo memiliki dua *expatriate* yang berasal dari dua negara yang berbeda, yaitu Spanyol dan Indonesia namun sudah lama tinggal di Australia.

Orang-orang Spanyol tergolong orang yang ramah hal ini juga dibuktikan oleh atasan sekretaris yang juga ramah dan mudah beradaptasi. Atasan sekretaris sangat menyukai petualangan dalam karier, hal ini juga diungkapkan secara langsung oleh sekretaris “*Karena kesukaannya pindah-pindah negara, beliau menjadi orang yang mudah beradaptasi dengan lingkungannya*”. Ketika atasan sekretaris mudah beradaptasi dengan lingkungannya, hal ini pun semakin mempermudah sekretaris untuk beradaptasi dalam hal bekerja sama dengan atasannya.

Beberapa *expatriate* memiliki kesamaan dalam hal waktu, hal ini juga terlihat dari atasan sekretaris yang sangat disiplin dengan waktu dan *deadline*. Suatu ketika terdapat kendala karena terlambat mengumpulkan *training report* ke bagian *Human Resource* (HR), setelah kejadian tersebut atasan sekretaris meminta untuk jangan sampai ada kata terlambat mengumpulkan *training report* bulanan ke bagian HR. “*Soal paper work. Jadi sekarang semua sebelum tanggal 27 harus segera harus ada paper worknya, tanggal 28 ditaruh di meja beliau, tanggal 29 harus dikirim ke HR. Jadi tidak boleh training report itu terlambat diakhir bulan.*”

Selain mengenai waktu, sebagai orang yang termasuk dalam golongan *low context culture*, atasan sekretaris apabila dalam bekerja akan memperhatikan bagaimana hasil dan bagaimana kualitas yang dihasilkan, dan hasil yang diinginkan bukan hasil yang biasa saja namun lebih dari standar atau dapat dibilang sangat memuaskan begitupun dengan kualitasnya. Segala upaya dilakukannya untuk mendapatkan hasil dan kualitas yang sangat memuaskan.

Dalam kegiatan menjalin relasi dalam berbisnis, ketika atasan sekretaris diundang untuk menghadiri sebuah acara baik itu formal maupun non formal, atasan sekretaris akan memperhatikan isi acaranya terlebih dahulu. Sekiranya acara tersebut memang mendesak harus dihadiri maka atasan sekretaris akan hadir namun dengan catatan operasional hotel tidak ditinggal dalam waktu yang lama, hal ini terjadi dikarenakan atasan sekretaris adalah orang yang sangat fokus dalam pekerjaannya. Ketika atasan sekretaris tidak dapat menghadiri acara atau undangan, maka cara menolaknya akan disampaikan secara *to the point* namun dengan menambahkan alasan. Jadi tidak semata-mata menolak.

### ***High Context Culture***

Tidak hanya *low context culture* saja yang terdapat di Alila Hotel Solo namun individu yang tergolong dalam *high context culture* sangat mendominasi, khususnya *staff* yang *notabene* orang lokal yaitu orang Indonesia khususnya Kota Solo. Mayoritas orang Asia tergolong dalam *high context culture*. Hal ini dapat dibuktikan dari hal kecil yaitu ketika menyampaikan sesuatu hal, orang-orang akan menjelaskan dengan detail, bertele-tele sehingga memakan waktu yang cukup panjang serta informasi yang diberikan atau disampaikan sangat detail, jadi tidak *to the point*.

Saat ini pimpinan Alila Hotel Solo (*General Manager*) adalah orang yang tergolong dalam *high context culture* karena berasal dari Indonesia meskipun lama menetap di Australia. Beberapa kebiasaan yang menunjukkan *General Manager* (GM) adalah orang yang tergolong dalam *high context culture* adalah ketika *General Manager* memperhatikan setiap detail yang disampaikan dalam *morning briefing* serta penandatanganan berkas-berkas. Hal ini diungkapkan oleh sekretaris di mana disampaikan bahwa “*Bapak itu orangnya pandai, jadi setiap detailnya diperhatikan termasuk pada waktu morning briefing.*”

Tidak hanya itu saja, hal lain yang diperhatikan ialah mengenai *grooming standard* seluruh *staff* & karyawan baik itu *back office* atau *operational staff*. Meskipun sebenarnya standar seluruh perhotelan pasti akan sangat *concern* terhadap *grooming standard*, *General Manager* tetap memperhatikan, seperti yang diungkapkan sekretaris “*Kalau bapak itu orang yang sangat memperhatikan grooming*”.

Selain beberapa hal di atas, terdapat juga hal lain mengenai membangun relasi bisnis baik itu di acara formal maupun non formal. Ketika pimpinan atau *General Manager* diberikan undangan dan tidak dapat menghadirinya, tentunya akan mengucapkan terima kasih terlebih dahulu atas undangan yang diberikan, kemudian untuk menolaknya mereka akan memberikan alasan-alasan setelah mengucapkan terima kasih. Biasanya, untuk menolak sebuah undangan itu dikarenakan sudah ada janji dengan rekan bisnis yang lain atau ada acara yang lebih penting yang sudah membuat janji sebelumnya, jadi tidak semata-mata menolak.

Kemudian dalam memberikan informasi atau instruksi, *General Manager* akan menjelaskan secara detail dan panjang, jadi dengan ini sempat terjadi *miss communication* dengan salah satu *staff*. Hal ini terjadi ketika terdapat salah seorang *staff* yang dipanggil di kantornya untuk diberikan beberapa informasi. *Staff* tersebut diperintahkan untuk mencatat hal-hal yang penting saja, namun pesan yang ditangkap *staff* ialah mencatat semua tanggal yang disampaikan. Hal ini membuat *General Manager* sedikit marah karena terjadi kesalahpahaman dalam penerimaan informasi dan persepsi.

Hal lain yang sangat diperhatikan *General Manager* ialah soal waktu. *General Manager* sangat memperhatikan waktu, yaitu dalam kedisiplinan. Seperti contoh ketika *deadline* tanda tangan berkas seharusnya pukul 17.00, maka berkas harus diserahkan pukul 17.00, ketika berkas diserahkan lebih dari itu, maka berkas akan ditandatangani keesokan harinya.

Selain terkait dengan waktu yang diperhatikan ialah soal kualitas pelayanan hotel yang diberikan. *General Manager* selalu memperhatikan kualitas yang diberikan oleh hotel bintang 5, seperti yang diungkapkan pada rapat bahwa *General Manager* memiliki target di mana Alila Hotel harus selalu mendapat *rate* bintang lima di *Trip Advisor* atau situs-situs yang sejenis lainnya. Hal ini juga diungkapkan oleh Sekretaris bahwa “*Beliau (General Manager) selalu bilang bahwa kita itu hotel bintang 5, di mana kita bisa terlihat sebagai hotel bintang 5 kalau misalnya rating kita di Trip Advisor berada di posisi bintang 5. Jadi kita nggak boleh ada di posisi 4, harus di posisi bintang 5. Caranya menunjukkan hotel yang berkualitas adalah staffnya harus berkualitas. bagaimana caranya kita tahu staffnya berkualitas, jadi harus ada nama staff yang di-mention di Trip Advisor.*”

Setelah hal tersebut diungkapkan pada rapat, para manager dan seluruh *staff* berusaha dan berlomba untuk membuat tamu berkesan dan mengingat nama mereka. Hasil yang didapatkan cukup memuaskan ketika keesokan harinya muncul salah satu nama *staff* yang disebutkan tamu di *Trip Advisor*. Meskipun *General Manager* adalah orang Indonesia, namun *General Manager* sudah tinggal cukup lama di luar negeri sehingga beberapa kebiasaan seperti waktu dan kualitas memang sangat diperhatikan untuk mencapai hasil yang sangat memuaskan.



## Pembahasan

Sebuah organisasi atau perusahaan pasti memerlukan budaya sebagai bagian dari perjalanan organisasi atau perusahaan tersebut (Purwanto, 2011). *Staff* dan karyawan yang ada pasti berasal dari daerah atau bahkan suku yang berbeda. Tentunya mereka akan saling berinteraksi dan berhubungan yang pasti dilandasi oleh budaya itu sendiri. Dengan demikian, hal ini akan tercipta komunikasi bisnis lintas budaya. Komunikasi bisnis lintas budaya merupakan komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis baik itu komunikasi verbal atau non verbal dengan memperhatikan faktor-faktor budaya di daerah, wilayah atau negara tertentu. Pengertian lintas budaya tidak memisahkan antara budaya organisasi dengan budaya yang dibawa oleh pelaku bisnis itu sendiri. Akan tetapi, budaya organisasi melekat dalam diri anggota organisasi/pelaku bisnis saat mereka melakukan kegiatan bisnis. (Rozalena, 2014). Di Alila Hotel Solo juga terdiri dari karyawan yang berasal dari daerah yang berbeda di Indonesia seperti Sumatera, NTT, Manado, Ambon dan masih banyak yang lainnya termasuk pimpinan yang berasal dari luar negeri yaitu Spanyol dan Australia.

Dalam *communication styles across culture*, terdiri dari dua konteks yaitu *low context culture* dan *high context culture* (Gamsriegler, 2005). Dua konteks kebudayaan ini juga ada di Alila Hotel Solo di mana sekretaris mempunyai dua pimpinan yang berasal dan lama tinggal di luar negeri yaitu Spanyol yang tergolong dalam *low context culture* dan *General Manager* yang meskipun berasal dari Indonesia namun lama tinggal di Australia yang tergolong dalam *high context culture*.

Kedua konteks ini pada kenyataannya tidak selamanya selalu akan diterapkan dalam kehidupan tanpa adanya pengaruh dari konteks yang lainnya. Seperti yang diungkapkan oleh Gamsriegler (2005) bahwa *no culture uses low context communications styles exclusively* dan begitupun sebaliknya. Hal ini ditunjukkan dari kedua pimpinan sekretaris, yang pertama adalah *Executive Assistant Manager Food and Beverage (EAM F&B)* atasan langsung sekretaris, beliau berasal dari Spanyol namun telah lama menetap di Indonesia dan berkeliling Asia, sehingga beliau banyak mengenal bagaimana orang Asia dan bagaimana cara beradaptasi. Sehingga sedikit banyak pola hidup dan beberapa kebiasaan berubah untuk memahami orang Asia khususnya Indonesia seperti beliau mengerti bahwa terkadang apa yang dikatakan oleh orang Indonesia di depan tidak sama dengan apa yang sebenarnya. Hal ini membuat beliau untuk berusaha terus memahami bagaimana orang Indonesia. Begitupun sebaliknya, pimpinan yang kedua adalah *General Manager* yang berasal dari Indonesia dan lama menetap di Australia juga sedikit banyak budaya berkomunikasi juga sudah terpengaruh oleh kebudayaan Australia.

Untuk *low context culture* ditandai dengan pesan verbal dan eksplisit, gaya bicara langsung, lugas dan terus terang (Dumbrava, 2010). Hal ini sama dengan atasan langsung sekretaris yang lebih suka *to the point* dalam menyampaikan instruksi, informasi atau memberikan saran. Selain *to the point*, beliau juga sangat *concern* terhadap kedisiplinan waktu (*deadline*), hal ini tentunya berdampak pada sekretaris yang harus mengikuti bagaimana kebiasaan bekerja dan berkomunikasi atasannya tersebut. Karena jika sekretaris tidak dapat menyesuaikan, maka tidak akan terjadi komunikasi yang lancar dan efektif. Sebagai hotel bintang lima dan berkelas Internasional, Alila Hotel Solo juga harus mampu menunjukkan kualitas kinerja karyawan yang mampu beradaptasi dengan sesama *team members* yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda, terutama sekretaris.

Konteks berikutnya ialah *high context culture*. Pada dasarnya *high context culture* dapat diwujudkan dalam pola berbicara yang basa-basi, namun terdapat juga unsur implisit dan perilaku non verbal dalam penyampaian maknanya (Dumbrava, 2010). Hal ini sangat cocok dengan orang yang berasal dari *eastern*, termasuk orang Indonesia. Seperti hasil pengamatan peneliti bahwa *General Manager* Alila Hotel Solo tergolong dalam *high context culture*. salah satu hal yang menunjukkan bahwa *General Manager* termasuk individu yang tergolong dalam *high context culture* ialah beliau *detail oriented*. Segala sesuatu yang dilaporkan kepada *General Manager* harus detail informasinya, baik itu secara oral maupun tertulis. Selain itu, mengenai *grooming standard* yang tentunya setiap hotel juga menanamkan hal ini pada setiap karyawannya, *General Manager* amat sangat memperhatikan hal ini. *General Manager* pun tidak akan segan menegur ketika *staff* tidak sesuai dengan *grooming standard*. Hal ini mungkin akan menjadi masalah bagi beberapa pihak karena akan ditegur secara langsung, namun di sisi lain, hal ini dapat menjadi pacuan bagi karyawan untuk berpenampilan lebih baik dan menarik lagi sehingga kualitas yang diberikan Alila Hotel Solo menjadi totalitas dan maksimal, dari segi pelayanan yang diberikan sampai dengan orang-orang yang memberikan pelayanan bagi tamu.

Di sisi lain, terdapat juga sisi *low context culture* dari *General Manager*. Seperti orang asing (*western*) pada umumnya, *General Manager* Alila Hotel Solo yang sudah lama tinggal di Australia sangat *concern* dengan waktu. Meskipun hal ini berbanding terbalik dengan *high context culture*, yang *notabene* konsep terhadap waktunya luwes dan terbuka, hal ini memberikan dampak positif bagi karyawan sehingga karyawan dapat menghargai apa itu waktu. Kembali lagi pada pendapat Gamsriegler (2005) bahwa tidak ada budaya yang menggunakan satu konteks tertentu secara eksklusif. Sukses atau tidaknya membangun komunikasi antarbudaya dan kebangsaan tergantung pada bagaimana cara pimpinan berkomunikasi secara efektif kepada orang yang memiliki latar belakang kebudayaan dan kebangsaan yang berbeda.

Selain itu dalam relasi tugas, keduanya sama-sama berorientasi sosial. Namun terkait dengan hubungan personal, *Executive Assistant Manager Food and Beverage* tergolong lebih berorientasi pada hubungan impersonal. Untuk *General Manager* cenderung berorientasi sosial dan personal. Selain faktor relasi tugas, terdapat perbandingan lain yaitu mengenai pemahaman logika informasi. Untuk *Executive Assistant Manager Food and Beverage* yang berasal dari Spanyol dan tergolong dalam *low context culture*, beliau tetap pada pendirian kebudayaannya yaitu tipe orang yang *to the point*, tidak menyukai basa-basi dan informasi yang akan disampaikan ke beliau harus konkrit. Seperti contoh ketika sekretaris akan menyampaikan sesuatu hal terkait dengan permintaan *staff* tambahan untuk *casual*, sekretaris diminta untuk melaporkannya secara konkrit dan jelas. Tidak perlu bertele-tele. Sedangkan *General Manager* dalam hal pemahaman logika informasi lebih detail dan lengkap.

Terkait dengan gaya berkomunikasi, kedua pimpinan sekretaris memiliki sedikit perbedaan. Untuk *General Manager*, tergolong pribadi yang sering mengkomunikasikan informasi secara langsung. Namun pada umumnya, bagi individu yang tergolong dalam *high context culture*, mereka lebih cenderung mengkomunikasikan sesuatu secara nonverbal. Meskipun demikian, tidak menutup kemungkinan *General Manager* juga dalam waktu tertentu mengungkapkan sesuatu secara non verbal, misalkan biasanya ketika *General Manager* memiliki *mood* yang

tidak baik, maka wajah beliau nampak murung dan gaya berkomunikasi berubah menjadi sedikit lebih tegas. Begitupun dengan *Executive Assistant Manager Food and Beverage* yang tergolong dalam *low context culture*, memiliki gaya berkomunikasi tidak terlalu formal. Hal ini berbeda dengan individu yang tergolong dalam *low context culture* pada umumnya yang lebih sering berkomunikasi secara formal dan verbal (Rozalena, 2014). Hal ini tidak secara dominan menjadi ciri khusus *Executive Assistant Manager Food and Beverage* yang tergolong dalam *low context culture* karena beliau lebih sering berkomunikasi secara informal namun disaat-saat tertentu, misalkan *meeting* atau *morning briefing*, beliau tetap berkomunikasi dengan formal. *Executive Assistant Manager Food and Beverage* dalam hal ini tentunya memiliki gaya berbicara yang fleksibel, tidak selamanya harus formal. Hal ini juga dipengaruhi oleh lingkungan sekitar karena beliau juga sudah cukup lama tinggal di Indonesia.

Dalam pola negosiasi, keduanya termasuk individu yang mengutamakan perundingan yang didasarkan pada logika. Untuk *General Manager*, hal ini juga dipengaruhi karena sudah lama tinggal di Australia sehingga *General Manager* juga dapat tergolong dalam *low context culture*. Terkait informasi mengenai individu, keduanya memiliki kebiasaan yang sama yaitu tidak memperhatikan latar belakang individu yang mengkomunikasikan, tetapi informasi yang diberikan seperti apa. Keduanya juga termasuk individu yang loyal terhadap kelompok, hal ini dikarenakan pada umumnya sebagai seorang yang bekerja di bidang industri perhotelan akan loyal terhadap kelompok, hal ini dikarenakan ketika satu kelompok memiliki satu individu yang tidak loyal, maka kelompok kerja tersebut tidak akan berjalan dengan baik dan akan mempengaruhi kelompok atau bagian yang lain, sehingga akan mengakibatkan kelompok kerja terpecah belah.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa komunikasi bisnis yang dilakukan oleh sekretaris dengan pihak-pihak perusahaan yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda yang terjadi di Alila Hotel Solo mengacu pada dua konteks, yaitu *low context culture* dan *high context culture*. Dua konteks ini merupakan konteks yang memiliki perbedaan latar belakang yang berbeda dimana akan mempengaruhi proses komunikasi. Apa yang ditemukan adalah bahwa proses komunikasi antarbudaya melibatkan persepsi, interpretasi dan evaluasi perilaku seseorang. Ketiga hal tersebut tergantung pada latar belakang budaya seseorang, yang menentukan makna yang melekat pada kebiasaan atau pola hidup tertentu maka akan berdampak pula pada organisasi yang dikelola, dan dari pembahasan di atas dapat ditemukan bahwa *low context culture* dan *high context culture* dalam komunikasi bisnis lintas budaya tidak diterapkan secara eksklusif dalam proses komunikasi bisnis di Alila Hotel Solo.

## Saran

Berikut ini merupakan saran yang dapat dikemukakan peneliti untuk mendukung perkembangan dan kemajuan perusahaan:

- a) Memberikan pelatihan mengenai komunikasi lintas budaya sehingga *team members* Alila Hotel Solo dapat mempertahankan kualitas komunikasi antar karyawan atau dengan pelanggan dengan baik.

- b) Memperkaya ilmu pengetahuan komunikasi lintas budaya beserta sumber pendukungnya serta menambahkan waktu untuk memberi kesempatan bagi pegawai untuk menguasai komunikasi lintas budaya dalam organisasi.

### Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada Sekretaris dari *Executive Assistant Manager Food and Beverage* Alila Hotel Solo yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

### Daftar Pustaka

- Dumbrava, Gabriela. (2010). The Concept of Framing in Cross-Cultural Business Communication. *Annals of the University of Petrosani, Economics*, 10(1), 2010, 83-90.
- Gamsriegler, Angela. (2005). High-Context and Low Context Communication Styles. *Studiengang Informationsberufe; Information & Knowledge Management*.
- Huang, Lianguang. (2010). Cross-cultural Communication in Business Negotiations. *International Journal of Economics and Finance*, Vol. 2, No. 2; May 2010, 196-199.
- Kawar, Tagreed Issa. (2012). Cross-cultural Differences in Management. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3 No. 6; [Special Issue -March 2012], 105-111.
- Matthews, Lowell C. & Thakkar, Bharat S. (2012). The Impact of Globalization on Cross-Cultural Communication. *Globalization–Education and Management Agendas*.
- Narbuko, Cholid & Achmadi, Abu. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Okro, Ephraim. (2012). Cross-Cultural Etiquette and Communication in Global Business: Toward a Strategic Framework for Managing Corporate Expansion. *International Journal of Business Management*, Vol. 7, No. 16, 130-138.
- Purwanto, Djoko. (2011). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rozalena, Agustin. (2014). Model Budaya Organisasi Berbasis High And Low Context pada Kegiatan Komunikasi Bisnis Antarbudaya. *Prosiding Seminar Bisnis & Teknologi*, ISSN: 2407-6171, 29-44