



# Strategi Komunikasi Bisnis untuk Menghadapi Perbedaan Budaya

Ni Luh Ayu Noviani<sup>1\*</sup>, Naufal Fallah Ilham<sup>2</sup>, Sepriyani<sup>3</sup>, Ibrahim Besar<sup>4</sup>

<sup>1234</sup> Universitas Lampung

**Abstrak :** Dalam era globalisasi yang semakin terintegrasi, perusahaan menghadapi tantangan komunikasi lintas budaya yang kompleks. Penelitian ini mengidentifikasi pentingnya strategi komunikasi bisnis yang efektif untuk menjembatani perbedaan budaya yang sering kali menjadi penyebab kesalahpahaman dalam hubungan bisnis internasional. Dengan menggunakan metode kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif di lingkungan kerja multikultural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman mendalam tentang karakteristik budaya lokal, gaya komunikasi, serta nilai-nilai sosial sangat penting untuk mencapai komunikasi yang efektif. Perusahaan yang mampu beradaptasi dengan gaya komunikasi lokal, baik verbal maupun non-verbal, memiliki peluang lebih besar untuk menjalin hubungan bisnis yang kuat dan menghindari konflik. Selain itu, pelatihan lintas budaya dan penggunaan mediator budaya menjadi strategi penting dalam memfasilitasi komunikasi yang produktif. Penelitian ini menyarankan agar perusahaan mengembangkan strategi komunikasi lintas budaya yang lebih proaktif dan beradaptasi dengan kebutuhan pasar internasional untuk meningkatkan keberhasilan jangka panjang.

**Kata Kunci:** Komunikasi Lintas Budaya, Strategi Bisnis, Globalisasi

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v4i2.1907>

\*Correspondence: Ni Luh Ayu Noviani

Email: [niluhayunoviari11@gmail.com](mailto:niluhayunoviari11@gmail.com)

Received: 21-10-2024

Accepted: 19-11-2024

Published: 22-12-2024



**Copyright:** © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract :** In an increasingly integrated era of globalization, companies face complex cross-cultural communication challenges. This research identifies the importance of effective business communication strategies to bridge cultural differences that often lead to misunderstandings in international business relations. Using a qualitative method, data were collected through in-depth interviews and participatory observation in multicultural work environments. The results indicate that a deep understanding of local cultural characteristics, communication styles, and social values is crucial for achieving effective communication. Companies that can adapt to local communication styles, both verbal and non-verbal, have a greater opportunity to establish strong business relationships and avoid conflicts. Additionally, cross-cultural training and the use of cultural mediators are important strategies in facilitating productive communication. This research suggests that companies develop more proactive cross-cultural communication strategies and adapt to international market needs to enhance long-term success.

**Keywords:** Cross-Cultural Communication, Business Strategy, Globalization

## Pendahuluan

Dalam era globalisasi yang semakin terintegrasi, perusahaan di seluruh dunia dihadapkan pada tantangan komunikasi lintas budaya yang kompleks. Perbedaan budaya sering kali menjadi faktor penentu dalam keberhasilan atau kegagalan dalam menjalin hubungan bisnis internasional. Setiap budaya memiliki cara yang unik dalam menafsirkan pesan, berinteraksi, serta mengekspresikan nilai dan norma yang dipegang, sehingga

menuntut perusahaan untuk lebih peka terhadap dinamika ini. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang efektif sangat penting untuk menghadapi perbedaan ini, terutama dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif dan multinasional (Liu, 2022).

Komunikasi bisnis yang tidak memperhatikan aspek budaya berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, mengganggu kolaborasi antar pihak, dan bahkan merusak hubungan bisnis yang sedang dibangun (Tréguer-Felten, 2021). Perbedaan dalam gaya komunikasi verbal maupun non-verbal, pemahaman terhadap hierarki, serta ekspektasi dalam negosiasi sering kali menjadi sumber konflik antarbudaya. Untuk menghindari masalah ini, perusahaan perlu mengembangkan strategi komunikasi bisnis yang mampu menjembatani perbedaan budaya. Hal ini mencakup pemahaman mendalam mengenai kebiasaan, bahasa, etika, serta ekspektasi dari berbagai budaya yang berbeda (Zheng, 2021).

Penerapan strategi komunikasi lintas budaya yang tepat tidak hanya membantu menghindari konflik, tetapi juga memungkinkan perusahaan beradaptasi dengan lebih baik dalam lingkungan bisnis internasional. Adaptasi ini, pada gilirannya, dapat menciptakan komunikasi yang lebih inklusif dan efektif, yang pada akhirnya berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang perusahaan dalam menjalin kemitraan global (Parween, 2024). Menghadapi perbedaan budaya dengan strategi komunikasi yang tepat merupakan langkah penting dalam dunia bisnis modern yang semakin beragam dan kompleks.

## Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami strategi komunikasi bisnis dalam menghadapi perbedaan budaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali secara mendalam tentang persepsi, pengalaman, dan praktik komunikasi antarbudaya di kalangan pelaku bisnis (Bartosik-Purgat, 2023). Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang berasal dari perusahaan multinasional, manajer komunikasi, serta ahli komunikasi lintas budaya. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan langsung mengenai tantangan komunikasi yang dihadapi, strategi yang digunakan, serta dampak perbedaan budaya terhadap efektivitas komunikasi bisnis (Hall, 2023).

Selain wawancara, peneliti juga akan menggunakan observasi partisipatif di lingkungan kerja yang multikultural untuk mengamati interaksi komunikasi secara langsung. Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, di mana peneliti mengidentifikasi pola, tema, dan kategori yang muncul dari data. Teknik triangulasi akan digunakan untuk memastikan validitas data, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara dan observasi serta memeriksa berbagai sumber data lainnya, seperti dokumen perusahaan atau laporan internal terkait komunikasi antarbudaya (Gökmen, 2023).

Dengan menggunakan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana strategi komunikasi bisnis

dikembangkan dan diterapkan dalam menghadapi perbedaan budaya, serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan komunikasi tersebut (Kalogiannidis, 2023).

### **Hasil dan Pembahasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi bisnis yang efektif dalam menghadapi perbedaan budaya sangat dipengaruhi oleh pemahaman mendalam terhadap karakteristik budaya lokal dan adaptasi komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan (Vasilyeva, 2023). Dari wawancara yang dilakukan dengan para manajer komunikasi di perusahaan multinasional, terungkap bahwa kunci keberhasilan komunikasi lintas budaya terletak pada kemampuan untuk mengenali perbedaan dalam gaya komunikasi, baik verbal maupun non-verbal. Di negara dengan budaya konteks tinggi, seperti Jepang dan Korea Selatan, para pelaku bisnis menekankan pentingnya komunikasi yang bersifat implisit dan memerlukan pemahaman konteks situasi, sedangkan di negara dengan budaya konteks rendah seperti Amerika Serikat dan Jerman, komunikasi cenderung lebih langsung dan jelas (Okokpujie, 2022).

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa perbedaan nilai-nilai budaya, seperti individualisme vs kolektivisme, memengaruhi cara tim bekerja dan berkomunikasi. Di negara dengan budaya kolektif seperti Tiongkok, kolaborasi tim sangat dijunjung tinggi, dan pengambilan keputusan seringkali melibatkan banyak pihak, sehingga membutuhkan komunikasi yang lebih hati-hati dan bertahap. Sebaliknya, di negara-negara yang menganut budaya individualis, pengambilan keputusan cenderung lebih cepat dan independen, dengan komunikasi yang lebih to the point (Berkland, 2023).

Pembahasan hasil ini menunjukkan bahwa perusahaan yang berhasil dalam komunikasi antarbudaya adalah yang mampu menerapkan fleksibilitas komunikasi serta beradaptasi dengan preferensi komunikasi lokal (Ramirez-Lozano, 2023). Selain itu, pelatihan komunikasi lintas budaya dan penggunaan mediator budaya atau fasilitator juga menjadi strategi penting yang membantu dalam mengurangi potensi konflik dan kesalahpahaman. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya strategi komunikasi yang sensitif budaya untuk mencapai tujuan bisnis yang efektif dan harmonis dalam konteks global (Hinner, 2023).

### **Kesimpulan**

Kesimpulannya, strategi komunikasi bisnis yang efektif dalam menghadapi perbedaan budaya sangat penting bagi kesuksesan perusahaan yang beroperasi di pasar global. Penelitian ini menemukan bahwa pemahaman mendalam tentang budaya lokal, gaya komunikasi, dan nilai-nilai sosial adalah kunci utama dalam menjembatani perbedaan budaya. Perusahaan yang dapat menyesuaikan komunikasi mereka dengan preferensi lokal, baik dalam konteks verbal maupun non-verbal, cenderung lebih berhasil dalam mengembangkan hubungan bisnis yang solid dan menghindari kesalahpahaman

(Naseviciute, 2024). Fleksibilitas dalam berkomunikasi dan kesadaran akan perbedaan konteks komunikasi tinggi dan rendah juga terbukti menjadi strategi penting untuk menghadapi keragaman budaya. Pelatihan lintas budaya dan penggunaan mediator budaya dapat membantu memperlancar komunikasi dan meminimalisir potensi konflik (Gorchakov, 2021).

Sebagai saran, perusahaan perlu lebih proaktif dalam mempersiapkan strategi komunikasi lintas budaya sebelum memasuki pasar internasional. Pelatihan yang lebih mendalam tentang sensitivitas budaya harus diberikan kepada karyawan yang berinteraksi dengan rekan bisnis dari latar belakang budaya berbeda. Selain itu, perusahaan disarankan untuk menggunakan teknologi komunikasi yang fleksibel dan mampu menyesuaikan dengan preferensi lokal, seperti penggunaan platform komunikasi yang populer di negara tertentu. Selain itu, membangun tim yang terdiri dari anggota dengan latar belakang budaya yang beragam dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan pemahaman dan adaptasi terhadap perbedaan budaya. Dengan demikian, perusahaan dapat meminimalisir risiko kesalahpahaman budaya dan memastikan bahwa komunikasi bisnis berjalan lancar, efektif, dan produktif dalam berbagai situasi antarbudaya.

#### Daftar Pustaka

- Bartosik-Purgat, M. (2023). Cross-cultural business-to-business communication – the experiences of Polish companies with the Chinese and Americans. *International Journal of Emerging Markets*. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-01-2022-0013>
- Berkland, M. K. (2023). INTERCULTURAL COMMUNICATION FOR THE GLOBAL BUSINESS PROFESSIONAL. *Intercultural Communication for the Global Business Professional*, 1–166. <https://doi.org/10.4324/9781003298199>
- Goh et al. (2023). Tantangan Komunikasi dalam Negosiasi Bisnis Lintas Budaya. *Journal of Education Research*, 5(2), 1920-1924. DOI: 10.32897/dimmensi.v2i2.1572.
- Gökmen, A. (2023). Culture, cross-cultural communication, and international business communication in the global context: A critical approach. *Smart Strategies and Societal Solutions for Sustainable International Business*, 52–63. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-0532-4.ch003>
- Gorchakov, Y. (2021). Psychological Aspects of Context-Related Communication in Business: Cases from Russia. *Springer Proceedings in Business and Economics*, 181–186. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-57065-1\\_19](https://doi.org/10.1007/978-3-030-57065-1_19)
- Hall, A. C. (2023). Cross-cultural communication and empathic sensitivity in business leadership. *Circulo de Linguistica Aplicada a La Comunicacion*, 2023(93), 165–178. <https://doi.org/10.5209/clac.84563>
- Hinner, M. B. (2023). No business without communication: How communication can shed additional light on specific business contexts. *No Business without Communication: How Communication Can Shed Additional Light on Specific Business Contexts*, 1–693. <https://doi.org/10.3726/b20836>

- Kalogiannidis, S. (2023). Effective communication as a moderating factor in international business crisis management. *International Journal of Applied Economics, Finance and Accounting*, 17(2), 246–259. <https://doi.org/10.33094/ijaefa.v17i2.1129>
- Lestari et al. (2007). Model Kompetensi Komunikasi Bisnis Lintas Budaya Indonesia dan Jerman. *Jurnal Komunikasi*, 3507/2672.
- Liu, W. (2022). A Study on the Integration of Business English Teaching and Intercultural Communication Skills Cultivation Model Based on Intelligent Algorithm. *Security and Communication Networks*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/2873802>
- Naseviciute, L. (2024). Overcoming the barriers to women's career in information and communication technology business. *Equality, Diversity and Inclusion*, 43(1), 23–40. <https://doi.org/10.1108/EDI-09-2022-0265>
- Okokpujie, I. P. (2022). Influence of Corporate Social Responsibility on Business Evaluation of Mobile Communication Network MTN in Nigeria. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 17(7), 2199–2207. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.170720>
- Parween, S. (2024). Business Communication Strategies and their Impact on Organizational Performance in the Nanotechnology Industry. *Nanotechnology Perceptions*, 20, 484–490. <https://doi.org/10.62441/nano-ntp.v20iS6.36>
- Ramirez-Lozano, J. (2023). Leadership, Communication, and Job Satisfaction for Employee Engagement and Sustainability of Family Businesses in Latin America. *Administrative Sciences*, 13(6). <https://doi.org/10.3390/admsci13060137>
- Rayhana S. (2023). Strategi Komunikasi Antar Budaya untuk Bisnis di Era Globalisasi. Kompasiana.
- Ramirez Marin et al. (2019). Cross Cultural Communication Barriers in Workplace. *International Journal of Management*, 6(1), 348-351.
- Rozalena, A. (2020). Analisis Penerapan Komunikasi Lintas Budaya dalam Perusahaan Multinasional: Suatu Telaah Pustaka. *Jurnal Dimensi*, 2(2). DOI: 10.32897/dimmensi.v2i2.1572.
- Tréguer-Felten, G. (2021). 2009 Assessing the effect of lingua franca on intercultural business communication. *Recherche et Pratiques Pédagogiques En Langues de Spécialité - Cahiers de l'APLIUT*, 40(2), 1–12. <https://doi.org/10.4000/apliut.8373>
- Vasilyeva, E. (2023). Face Concerns in Intra- and Intercultural Business Communication. *Journal of Intercultural Communication Research*, 52(3), 237–260. <https://doi.org/10.1080/17475759.2022.2161602>
- Zheng, Y. (2021). Analyses the Business Etiquette in Cross-cultural Communication. *Proceedings - 2021 7th Annual International Conference on Network and Information Systems for Computers, ICNISC 2021*, 511–514. <https://doi.org/10.1109/ICNISC54316.2021.00097>
- Tian (2012). Komunikasi Bisnis Lintas Budaya: Kaidah dan Hambatan. Dalam KOMUNIKASI BISNIS: Kaidah Komunikasi dalam Menata Bisnis. Penerbit Eureka.