

BAB III

SIMBOL KOMUNIKASI BISNIS LINTAS BUDAYA

3.1 Hasil Penelitian

Gaya kepemimpinan mengandung pola perilaku dari seseorang yang mencoba untuk mempengaruhi orang lain. Gaya kepemimpinan diartikan sebagai pola tindakan pemimpin secara keseluruhan seperti yang dipersepsikan oleh para pegawainya. Gaya kepemimpinan dapat juga diartikan sebagai suatu cara pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya yang dinyatakan dalam bentuk pola tingkah laku atau kepribadian. Manajer Korea melakukan *briefing* dengan karyawan untuk menjelaskan tugas yang akan dikerjakan supaya dapat dikerjakan dengan benar dan masalah yang sedang menghambat produksi bisa diketahui dan diselesaikan. Bentuk perintah harus dijalankan dengan benar. Karyawan dikontrol ketika menjalankan tugas dengan alasan masih sering terjadi kesalahan dalam produksi, ketika melakukan kesalahan tak segan untuk menegur dan memarahi karyawan.

Hal tersebut sebagaimana yang dikemukakan Mr. Kwon sebagai manajer Korea (Informan Kunci) tentang gambaran umum tentang gaya kepemimpinan bangsa Korea yang didapatkan dari hasil wawancara yaitu:

“Menurut pendapat saya, sikap orang Korea dalam memimpin tegas dan keras. Orang Korea bersikap keras ke karyawan karena karyawan masih banyak yang kurang bertanggung jawab dan tidak mengakui kesalahan. Setiap pagi diadakan *meeting*, kalau ada masalah diproduksi juga ada *meeting*. Arahan untuk produksi disampaikan ke kepala bagian, manajer, dan *quality control*. Kalau masih ada temuan masalah dilapangan saya panggil penanggung jawabnya untuk diberi arahan kembali. Kalau masih belum jelas atau masih ada masalah, baru saya turun ke lapangan, kasih tau yang benarnya. Kalau masih belum bisa saya kasih contoh yang benarnya.”

Pekerja Korea adalah orang-orang yang serius dalam bekerja. Mereka menggunakan waktunya untuk melakukan segala sesuatu yang diperlukan saja dan tidak membuang waktu. Berhasil atau gagal dalam setiap usaha sangat bergantung pada cara yang digunakan dan manajemen waktu. Bangsa Korea menggunakan setiap detik dari waktu mereka dengan penuh. Bangsa Korea sanggup bekerja melebihi jam kerja yang seharusnya demi menjaga reputasi mereka sebagai pekerja yang rajin dan tak kenal lelah. Saat bekerja, seluruh usaha diberikan pada pekerjaan yang dilakukan tanpa membuang waktu untuk mengobrolkan sesuatu yang tidak berguna. Waktu istirahat mereka pergunakan dengan baik dan mereka bersenang senang setelah selesai bekerja.

Hal tersebut sebagaimana yang dikemukakan Mr. Kwon sebagai manajer Korea (Informan Kunci) tentang gambaran umum tentang makna waktu dalam manajemen bangsa Korea yang didapatkan dari hasil wawancara yaitu:

“Menurut pendapat saya, karyawan indonesia kurang teratur dan kurang disiplin dalam masalah waktu. Dalam perjanjian kerja, jam kerja dimulai dari jam 8 sampai jam 17. Saat masuk 15 menit sebelum masuk harus sudah di tempat dan saat pulang 15 menit setelah lewat jam pulang baru boleh meninggalkan tempat. Tetapi di lapangan ketika masuk banyak yang terlambat. Ketika sudah datang pun banyak karyawan yang masih sarapan dulu sehingga banyak waktu yang hilang. Ketika pulang setengah jam sebelum pulang banyak karyawan yang siap-siap pulang. Mereka sudah lepas tangan, mesin berhenti, produksi kurang, tidak ada yang peduli. Kalau di Korea, kerja suka tidak melihat waktu. Saya juga sering pulang malam. Kalau belum beres, meskipun sudah lewat jam pulang tetap diselesaikan hari itu juga mau sampai jam berapapun. Saat bekerja juga tidak membawa masalah dari luar. Tidak banyak berbicara, mengobrol atau bercanda saat bekerja.”

Dalam bekerja, ketelitian merupakan salah satu faktor penting. Ketelitian dalam bekerja akan berdampak pada kualitas suatu hasil produksi. Orang Korea

dikenal memiliki etos kerja yang baik. Kerja keras, kedisiplinan, kerja cepat, totalitas, kerja sama tim dan loyalitas dalam bekerja merupakan ciri dari bangsa Korea. Orang Korea juga banyak belajar dan mengambil hal positif dari bangsa lain. Orang Korea meniru kedisiplinan dan ketelitian yang menjadi hal positif masyarakat Jepang, mereka juga belajar dalam pengambilan keputusan yang cepat dari masyarakat Amerika Serikat.

Hal tersebut sebagaimana yang dikemukakan Mr. Kwon sebagai manajer Korea (Informan Kunci) tentang gambaran umum tentang ketelitian kerja dalam kepemimpinan bangsa Korea yang didapatkan dari hasil wawancara yaitu:

“Menurut pendapat saya, ketelitian kerja itu menentukan kualitas produksi. Orang Korea lebih mengutamakan kuantitas produksi, jadi kerja cepat lebih diutamakan. Namun bukan berarti kualitas dikesampingkan, perbaikan dilakukan berjalan seiring dengan temuan-temuan dalam produksi. Dalam bekerja yang terpenting adalah kejujuran. Bila tidak mengerti, langsung tanya. Bila ada kesalahan yang terpenting mengakui dan menjelaskan penyebabnya agar dapat dilakukan perbaikan. Dalam bekerja karyawan di sini dinilai masih kurang teliti. Hasil produksi masih banyak yang kurang baik.”

Bahasa merupakan alat untuk berkomunikasi. Bahasa digunakan untuk menyampaikan ide, gagasan atau pesan kepada orang lain agar mereka mengerti maksud dan tujuan dari ide, gagasan atau pesan yang disampaikan. Bahasa juga digunakan dalam manajemen suatu perusahaan. Bahasa yang digunakan haruslah dapat dimengerti dengan mudah dan jelas maksudnya. Hal tersebut agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami pesan yang disampaikan yang dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

Hal tersebut sebagaimana yang dikemukakan Mr. Kwon sebagai manajer Korea (Informan Kunci) tentang gambaran umum tentang penggunaan bahasa dalam manajemen bangsa Korea yang didapatkan dari hasil wawancara yaitu:

“Menurut pendapat saya, penguasaan bahasa Indonesia dibutuhkan agar komunikasi berjalan lancar. Menurut saya, penguasaan bahasa Indonesia saya dinilai sudah cukup untuk berkomunikasi di tempat kerja karena saya sudah cukup lama di sini. Namun mungkin struktur kata yang saya gunakan masih belum sesuai sehingga terkadang membingungkan. Bila saya rasa karyawan belum mengerti maksud dari perkataan saya, maka saya akan mengulangi dengan memberikan penekanan pada beberapa kata. Tetapi selama ini saya nilai cukup untuk bisa dimengerti. Saya juga sudah bisa mengerti apabila karyawan berbicara dengan saya.”

Konflik atau perselisihan memang hal manusiawi yang bisa terjadi di mana saja dan kapan saja. Perbedaan karakter, perbedaan budaya, ketidaksesuaian pendapat, dan penafsiran suatu ide merupakan beberapa hal yang kerap menimbulkan konflik. Dalam pekerjaan, konflik dapat terjadi diakibatkan karena adanya miskomunikasi. Budaya Korea yang berbeda dengan budaya Indonesia tidak jarang menjadi salah satu penyebab terjadinya miskomunikasi. Budaya korea yang tegas dan keras dalam memberikan arahan, tugas maupun instruksi terkadang salah ditanggapi oleh bangsa Indonesia yang terbiasa sopan dan lemah lembut.

Hal tersebut sebagaimana yang dikemukakan Mr. Kwon sebagai manajer Korea (Informan Kunci) tentang gambaran umum tentang konflik karena miskomunikasi antara pemimpin Korea dan pegawai Indonesia yang didapatkan dari hasil wawancara yaitu:

“Menurut pendapat saya, orang Korea dan orang Indonesia perbedaannya jauh sekali. Orang Korea mungkin terbiasa tegas dan keras karena ketika usia 20 tahunan atau setelah pendidikan formal orang Korea ada wajib militer dulu, berbeda dengan di Indonesia. Sikap tegas dan keras menjadi hal yang biasa dalam bekerja. Konflik yang sering terjadi di dalam

pekerjaan diantaranya dalam menjalankan tugas atau instruksi. Ketika selesai memberika arahan atau instruksi dan ditanya apa sudah mengerti atau belum, orang Indonesia sering menjawab sudah mengerti, namun saat pelaksanaan di lapangan masih banyak yang salah atau tidak sesuai. Saat ditanya kenapa salah orang Indonesia juga masih sering menjawab tidak tahu. Ini yang sering membuat saya kesal bagaimana dia tidak tahu sedangkan dia mengerjakan pekerjaan itu.”

3.2 Pembahasan

Kepemimpinan merupakan salah satu hal yang penting dalam suatu organisasi. Kepemimpinan yang baik akan memudahkan organisasi mencapai target atau tujuan organisasi. Seorang pemimpin memiliki karakter atau perilaku tersendiri dalam memimpin anggotanya. Keberhasilan seorang pemimpin bergantung pada keterampilan dan gaya kepemimpinan yang diterapkan untuk mendapatkan yang terbaik dari anggotanya. Orang Korea dalam memimpin cenderung tegas dan keras. Hal ini dikarekan menurut orang Korea masih banyak karyawan Indonesia yang kurang bertanggung jawab dan tidak mengakui kesalahan. *Meeting* dilakukan secara rutin setiap pagi dan ketika ada temuan masalah dalam produksi. Arahan untuk produksi disampaikan ke kepala bagian, manajer, dan *quality control*. Jika masih ada temuan masalah dilapangan penanggung jawab pekerjaan akan panggil untuk diberi arahan kembali. Jika masih belum jelas atau masih ada masalah, orang Korea akan turun ke lapangan, memberika arahan secara langsung dan bahkan memberi contoh.

Budaya-budaya yang berbeda mempunyai pandangan-pandangan dan konsep-konsep yang berbeda terhadap suatu hal. Salah satunya konsep mengenai waktu. Orang Korea dan orang Indonesia memiliki perbedaan dalam pemaknaan waktu. Orang Indonesia masih banyak yang kurang teratur dan kurang disiplin

dalam masalah waktu. Misalnya dalam bekerja masih banyak waktu didalam jam kerja yang terbuang karena hal-hal yang sepele. Kinerja dalam jam kerja normal pun masih tidak maksimal. Banyak karyawan yang terlambat dalam memulai pekerjaan dan berhenti sebelum waktu jam pulang sehingga banyak waktu yang terbuang yang dapat digunakan untuk proses produksi. Berbeda dengan di Korea, orang Korea dalam bekerja sering tidak terpacu terhadap waktu. Kerja lembur atau pun pulang melebihi jam kerja normal merupakan hal yang biasa. Pekerjaan yang belum selesai diusahakan tetap diselesaikan hari itu juga meskipun harus sampai larut. Orang Korea tidak membawa masalah pribadi kedalam pekerjaan dan tidak banyak berbicara, mengobrol atau bercanda saat bekerja.

Ketelitian dalam bekerja mempengaruhi kualitas suatu produksi. Orang Korea banyak belajar dan meniru ketelitian dan kedisiplinan dari orang Jepang. Meskipun orang Korea lebih mementingkan kecepatan dalam bekerja yang menentukan kuantitas produksi dari pada ketelitian kerja yang menentukan kualitas produksi, bukan berarti ketelitian dikesampingkan. Perbaikan hasil produksi terus dilakukan jika hasil produksi dinilai masih kurang baik. Orang Indonesia masih sering tidak jujur dalam mengakui kesalahan. Sehingga sering mengalami kesulitan dalam melakukan perbaikan karena tidak mengetahui penyebab kesalahannya.

Penguasaan bahasa dibutuhkan agar komunikasi berjalan lancar. Bahasa yang digunakan haruslah dapat dimengerti dengan mudah dan jelas maksudnya. Hal tersebut agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami pesan yang disampaikan. Proses adaptasi penggunaan bahasa Indonesia dapat terus berjalan seiring dengan lamanya orang Korea tinggal di Indonesia. Meskipun masih sering ada struktur

susunan kata yang tidak tepat namun selama komunikasi tidak mengubah makna dari pesan maka tidak akan terjadi miskomunikasi. jika orang Indonesia belum mengerti maksud dari perkataan orang Korea, maka orang Korea akan mengulangi dengan memberikan penekanan pada beberapa kata.

Meskipun penggunaan dan penguasaan bahasa sudah cukup baik, namun tidak menutup kemungkinan tidak terjadi miskomunikasi. Miskomunikasi dapat menyebabkan terjadinya konflik. Budaya Korea yang berbeda dengan budaya Indonesia tidak jarang menjadi salah satu penyebab terjadinya miskomunikasi. Budaya korea yang tegas dan keras dalam memberikan arahan, tugas maupun instruksi terkadang salah ditanggapi oleh bangsa Indonesia yang terbiasa sopan dan lemah lembut. Orang Korea terbiasa tegas dan keras karena pengaruh dari wajib militer bagi bangsa Korea saat mereka telah menyelesaikan pendidikan formal. Kebiasaan tegas dan keras ini terbawa dalam cara mereka bekerja.