

CASE/PROBLEM BASED TEMPLATE

IDENTITAS MATAKULIAH	
Mata pelajaran:	Komunikasi Bisnis (B)
Pokok Bahasan:	Komunikasi Lintas Budaya
Sub Pokok Bahasan:	
CPMK	
Sub CPMK	
Kasus/Problem:	Hambatan Komunikasi Antarbudaya-Studi Kasus tentang IKEA Jepang

SCRIPT – INTRODUCTION/ORIENTASI PADA MASALAH	
Orientasi pada masalah/Defining the Problem (Open ended problem/Real life Problem)	
KASUS/PROBLEM A Studi ini menyelidiki tantangan yang dihadapi oleh manajer anak perusahaan MNC saat berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang-orang dari budaya berbeda.	KASUS/PROBLEM B Studi kasus ini menyelidiki tantangan yang dihadapi IKEA dalam memasuki pasar Jepang.

SCRIPT – ANALISIS MASALAH
A. Di dalam studi kasus ini terdapat beberapa tantangan yang dihadapi manajer anak perusahaan MNC maupun para bawahannya masalah-masalah tersebut antara lain etnosentrisme, hambatan bahasa, kecemasan yang tinggi, keterbatasan pengetahuan budaya, dan gaya komunikasi yang berbeda. - Etnosentrisme merupakan masalah yang muncul dari bias budaya kita sendiri dan dapat menghambat pemahaman dan penerimaan kita terhadap budaya lain. Hal ini membatasi perspektif kita dan dapat mengarah pada pandangan sempit tentang bagaimana seharusnya segala sesuatunya.

- Hambatan bahasa dapat menimbulkan keterbatasan dan keraguan dalam berkomunikasi, terutama ketika individu mempunyai kemampuan berbahasa yang terbatas atau belum diketahui. Hal ini dapat mengakibatkan rendahnya kinerja kerja dan penyesuaian budaya.
- Kecemasan yang tinggi merupakan hambatan potensial lainnya dalam komunikasi antar budaya. Ini adalah perasaan stres atau ketegangan yang disebabkan oleh ketidakpastian. Hal ini dapat menyebabkan kesalahpahaman dan menghambat komunikasi yang efektif.
- Pengetahuan dan pengalaman budaya yang terbatas juga dapat menjadi masalah dalam komunikasi antar budaya. Individu yang tidak mengenal adat istiadat dan norma budaya orang lain mungkin akan menghadapi kesulitan dalam berkomunikasi dan dapat menyebabkan kesalahpahaman.
- Gaya komunikasi yang berbeda juga dapat menimbulkan tantangan dalam komunikasi antar budaya. Misalnya, individu dari budaya yang berbeda mungkin memiliki preferensi yang berbeda dalam hal mengungkapkan pendapat dan ide. Hal ini dapat menghambat pembelajaran dan penerimaan praktik dan norma budaya lainnya.

Secara keseluruhan, masalah-masalah ini menyoroti pentingnya mengembangkan kompetensi komunikasi antarbudaya untuk mengatasi hambatan dan mendorong keberhasilan komunikasi antarbudaya.

- B. Ketika IKEA memasuki pasar Jepang pada tahun 2006, mereka menghadapi beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah perbedaan budaya antara Swedia, tempat asal IKEA, dan Jepang. Budaya Swedia menekankan informalitas, kesederhanaan, dan kerja sama tim, sedangkan budaya Jepang memiliki nilai dan norma tersendiri. Kesenjangan budaya ini menimbulkan kesulitan dalam memahami dan beradaptasi dengan pasar Jepang.

Tantangan lainnya adalah kendala bahasa. Meskipun bahasa Inggris adalah bahasa resmi di kantor pusat IKEA di seluruh dunia, mayoritas karyawan Jepang memiliki kemampuan bahasa Inggris yang terbatas. Menemukan karyawan Jepang dengan pengalaman yang diperlukan dan kemampuan bahasa Inggris yang memadai merupakan sebuah tantangan.

1. Tiap kelompok Brainstorming

1. Kelompok 1 (Putri Chantika Khairunnisa 2211011098) : Solusi yg harus di lakukan oleh MNC yaitu dapat memberikan pelatihan budaya kepada karyawan mereka, terutama mereka yang terlibat dalam komunikasi lintas budaya. Pelatihan ini dapat membantu mereka memahami nilai-nilai, norma-norma, dan kebiasaan budaya masing-masing negara, dan menggunakan teknologi yang dapat membantu dalam komunikasi lintas budaya, seperti perangkat lunak terjemahan atau alat kolaborasi virtual.
2. Kelompok 3 (Dinda Setiawati 2211011080) : Hukum dan regulasi bisnis di Jepang dan negara Inggris mungkin berbeda, yang dapat menciptakan ketidakpastian dalam operasi bisnis antar kedua

perusahaan tersebut, Oleh karena itu kedua perusahaan ini harus bekerja sama dengan penasihat hukum yang berpengalaman dalam bisnis lintas-batas dan memastikan kepatuhan terhadap semua regulasi yang berlaku.

3. Kelompok 4 (Afrandi Zakiy Pratama 2251011036) : IKEA harus bisa mempromosikan budaya campuran di tempat kerja, di mana kedua bahasa digunakan secara seimbang dalam kegiatan sehari-hari, yang dimana dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendorong karyawan untuk berlatih bahasa Inggris tanpa tekanan ataupun dapat mengadakan acara maupun pelatihan untuk membangun kesadaran budaya antara karyawan Swedia dan Jepang agar mereka memahami nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam kedua budaya.
4. Kelompok 5 (Isna Maulida 221101169) : Perusahaan IKEA seharusnya memberikan pelayanan kepada seluruh anggota pekerja berupa pembekalan dasar mengenai budaya budaya yang berlaku, agar setiap pekerja dapat memahami perbedaan budaya sehingga memperkecil terjadinya kesalahpahaman antar pekerja karna perbedaan budaya.
5. Kelompok 6 (Nahdiyatul Mukarromah 221101170) : Tim IKEA di Jepang harus lebih meningkatkan upaya rekrutmen lokal untuk mendapatkan karyawan Jepang yang memiliki pemahaman mendalam tentang pasar dan budaya setempat, serta memiliki kemampuan bahasa Inggris yang memadai. Serta Mendorong budaya keterbukaan di dalam organisasi, memotivasi karyawan untuk berbagi pandangan mereka, sehingga dapat mengurangi kesenjangan budaya dan meningkatkan pemahaman tim.
6. Kelompok 7 (Deshinta Rachman 2211011052) : Untuk mengatasi perbedaan bahasa di dalam perusahaan Tim IKEA harus lebih untuk menerapkan strategi komunikasi yang efektif. Ini bisa melibatkan, Memberikan pelatihan bahasa kepada karyawan agar dapat berkomunikasi dengan lebih lancar, Menggunakan layanan penerjemah profesional untuk memastikan pemahaman yang tepat dalam komunikasi tertulis atau pidato, Memanfaatkan teknologi penerjemahan otomatis untuk membantu komunikasi sehari-hari.
7. Kelompok 8 (M. Hafidz Rahmanata Wafa 2211011060) : Tentang kasus (A) anak perusahaan MNC itu harus lebih mendorong pertukaran budaya dan pengalaman antar karyawan untuk memperluas pengetahuan budaya mereka, mengurangi ketidakpastian, dan meningkatkan pemahaman terhadap norma budaya yang berbeda. Serta mereka ini harus mendorong pengembangan strategi komunikasi yang memahami dan mengakomodasi gaya komunikasi yang berbeda, sehingga kolaborasi antarbudaya dapat berjalan lebih efisien.

2. Alternatif Solusi

- A. Untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh manajer anak perusahaan MNC ketika berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang-orang yang berbeda budaya, menurut kelompok kami beberapa strategi ini dapat diterapkan:
 - Pelatihan lintas budaya
 - Melatih Kemahiran bahasa
 - Memperkerjakan duta budaya
 - Mendengarkan secara aktif dan empati Pendapat orang lain

- Fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi
- Umpan balik dan saluran komunikasi yang teratur

Dengan menerapkan strategi ini, manajer anak perusahaan MNC dapat meningkatkan keterampilan komunikasi antar budaya, membina hubungan yang efektif, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan harmonis.

B. Untuk mengatasi tantangan tersebut, menurut kami IKEA dapat menerapkan beberapa strategi juga, antara lain:

- Sama seperti yang tadi mereka mereka harus merekrut karyawan lokal yang dapat bertindak sebagai duta budaya dan menjembatani kesenjangan antara rekan-rekan Swedia dan Jepang.
- IKEA harus bisa mempromosikan budaya campuran di tempat kerja
- Perusahaan IKEA seharusnya memberikan pelayanan kepada seluruh anggota pekerja berupa pembekalan dasar mengenai budaya-budaya yang berlaku
- IKEA juga menekankan pentingnya budaya dan nilai-nilai organisasinya
- Selain itu, IKEA dapat mendorong rotasi di antara karyawannya

SCRIPT-PROBLEM SOLVING ACTIVITIES

4. Mengumpulkan informasi dan Pengembangan Solusi

Seperti yang kami kutip dari jurnal <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1583487/FULLTEXT01.pdf>

Di dalam jurnal ini, terdapat proses pengumpulan informasi yang meliputi melakukan wawancara semi terstruktur dengan manajer anak perusahaan MNC yang memiliki pengalaman berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang-orang dari budaya berbeda. Wawancara itu bertujuan untuk mengeksplorasi tantangan yang dihadapi oleh para manajer tersebut dan strategi mereka untuk mengatasi tantangan tersebut.

Pengembangan solusi dalam jurnal ini melibatkan analisis data yang dikumpulkan dari wawancara untuk mengidentifikasi tema dan pola umum. Para peneliti memeriksa tanggapan para manajer untuk memahami strategi yang mereka gunakan untuk mengatasi tantangan komunikasi antar budaya. Strategi-strategi tersebut kemudian dibahas dan dianalisis untuk memberikan wawasan dan rekomendasi bagi peningkatan komunikasi antar budaya di anak perusahaan MNC.

Berdasarkan informasi yang kami dapat dalam jurnal tersebut, kami dapat mengembangkan solusi kami menjadi seperti berikut:

A. Untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh manajer anak perusahaan MNC ketika berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang-orang yang berbeda budaya, menurut kelompok kami beberapa

strategi ini dapat diterapkan:

- Pelatihan lintas budaya: Menyediakan program pelatihan lintas budaya yang komprehensif bagi para manajer dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang norma, nilai, dan gaya komunikasi budaya yang berbeda. Pelatihan ini dapat membantu para manajer mengembangkan kepekaan budaya dan menyesuaikan pendekatan komunikasi mereka.
- Kemahiran bahasa: Mendorong manajer untuk mempelajari bahasa lokal di negara tuan rumah anak perusahaan dapat secara signifikan meningkatkan komunikasi dan membangun hubungan baik dengan karyawan lokal. Kemahiran bahasa memungkinkan manajer untuk lebih memahami nuansa budaya dan menyampaikan pesan mereka secara efektif.
- Duta budaya: Menunjuk duta budaya di dalam anak perusahaan dapat menjembatani kesenjangan budaya antara manajer dan karyawan lokal. Para duta ini dapat memberikan wawasan tentang adat istiadat, tradisi, dan gaya komunikasi setempat, sehingga memfasilitasi komunikasi dan pemahaman yang efektif.
- Mendengarkan secara aktif dan empati: Mendorong manajer untuk berlatih mendengarkan secara aktif dan empati dapat mendorong pemahaman dan komunikasi yang lebih baik. Dengan sungguh-sungguh mendengarkan dan memahami perspektif dan kekhawatiran karyawan dari budaya yang berbeda, manajer dapat membangun kepercayaan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif.
- Fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi: Manajer harus terbuka untuk mengadaptasi gaya dan pendekatan komunikasi mereka untuk mengakomodasi perbedaan budaya. Bersikap fleksibel dan mudah beradaptasi dalam komunikasi dapat membantu manajer membangun hubungan yang efektif dan mengatasi potensi hambatan.
- Umpan balik dan saluran komunikasi yang teratur: Membangun mekanisme umpan balik yang teratur dan saluran komunikasi yang terbuka dapat mendorong karyawan untuk mengungkapkan pemikiran, kekhawatiran, dan saran mereka. Hal ini memungkinkan manajer untuk mengatasi kesalahpahaman atau masalah dengan segera dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dan inklusif.

Dengan menerapkan strategi ini, manajer anak perusahaan MNC dapat meningkatkan keterampilan komunikasi antar budaya, membina hubungan yang efektif, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan harmonis.

B. Untuk mengatasi tantangan tersebut, menurut kami IKEA dapat menerapkan beberapa strategi juga, antara lain:

- Sama seperti yang tadi mereka harus merekrut karyawan lokal yang dapat bertindak sebagai duta budaya dan menjembatani kesenjangan antara rekan-rekan Swedia dan Jepang. Duta budaya ini memainkan peran penting dalam memfasilitasi komunikasi dan pemahaman antar latar belakang budaya yang berbeda.
- IKEA harus bisa mempromosikan budaya campuran di tempat kerja, di mana kedua bahasa digunakan secara seimbang dalam kegiatan sehari-hari, yang dimana dapat menciptakan

lingkungan yang inklusif dan mendorong karyawan untuk berlatih bahasa Inggris tanpa tekanan ataupun dapat mengadakan acara maupun pelatihan untuk membangun kesadaran budaya antara karyawan Swedia dan Jepang agar mereka memahami nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam kedua budaya.

- Perusahaan IKEA seharusnya memberikan pelayanan kepada seluruh anggota pekerja berupa pembekalan dasar mengenai budaya budaya yang berlaku, agar setiap pekerja dapat memahami perbedaan budaya sehingga memperkecil terjadinya kesalahpahaman antar pekerja karena perbedaan budaya.
- IKEA juga menekankan pentingnya budaya dan nilai-nilai organisasinya. Semua manajer dan eksekutif dididik tentang nilai-nilai IKEA dan diharapkan untuk menjunjung tinggi dan mengembangkannya. Hal ini membantu menciptakan budaya organisasi yang kuat yang dapat memandu karyawan dalam interaksi dan proses pengambilan keputusan.
- Selain itu, IKEA dapat mendorong rotasi di antara karyawannya untuk melawan kebosanan dan menumbuhkan lingkungan multikultural. Hal ini memungkinkan karyawan untuk mendapatkan paparan terhadap budaya dan perspektif yang berbeda, sehingga meningkatkan keterampilan komunikasi antar budaya mereka.

4. Presentasi (Sharing) dan Penyajian Hasil Karya

SCRIPT-REFLEKSI DAN TINDAK LANJUT

Validate
Date:

Lecturer: (1)	(2)	(3)
---------------	-----	-----