

CASE/PROBLEM BASED TEMPLATE

IDENTITAS MATAKULIAH

Mata Pelajaran:	Komunikasi Bisnis (B) / Kelompok 06
Pokok Bahasan:	Komunikasi Lintas Budaya
Sub Pokok Bahasan:	
CPMK	
Sub CPMK	
Kasus/Problem:	Permasalahan Komunikasi Lintas Budaya - Studi Kasus tentang Karen's Dinner

SCRIPT – INTRODUCTION/ORIENTASI PADA MASALAH

Orientasi pada masalah/Defining the Problem (Open ended problem/Real life Problem)

KASUS/PROBLEM A

Studi kasus ini menjelaskan terkait sebuah bisnis di bidang FnB bernama Karen's Dinner yang membuka cabang di Indonesia. Namun karena perbedaan budaya dari negara asal Karen's Diner dan Indonesia, maka timbullah respon negatif dan kontradiksi dari masyarakat Indonesia.

KASUS/PROBLEM B

Studi kasus ini menjelaskan bahwa masyarakat Indonesia yang pada dasarnya menjunjung sikap ramah-tamah, sopan santun, dan saling menghormati ini memandang Karen's Dinner sebagai sebuah bisnis yang kurang cocok dengan budaya Indonesia.

SCRIPT – ANALISIS MASALAH

1. Tiap kelompok Brainstorming

Analisis Brainstorming:

1. Konteks Bisnis:

Identifikasi bahwa Karen's Dinner menghadirkan konsep yang sangat kontroversial di Indonesia, bertentangan dengan norma-norma budaya lokal yang lebih menghargai keramahan dan sopan santun dalam pelayanan.

2. Respon Negatif Masyarakat:

Perhatikan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia merespons negatif terhadap Karen's Dinner, terutama terkait ketidaksesuaian konsep dengan nilai-nilai lokal, perilaku berlebihan pelayan, dan tindakan yang dianggap tidak etis.

3. Media Sosial dan Kontroversi:

Pemahaman bahwa media sosial memainkan peran penting dalam menyebarkan kontroversi terkait Karen's Dinner, dengan postingan dan komentar yang mencerminkan kecemasan terhadap konsep dan perilaku pelayan.

4. Persepsi Peminat:

Mengamati bahwa sebagian kecil masyarakat menganggap kontroversi tersebut sebagai variasi dalam pilihan pelayanan, menciptakan perpecahan dalam persepsi antara mereka yang menilai negatif dan positif terhadap Karen's Dinner.

5. Pelayanan dan Etika:

Menyoroti insiden-insiden seperti *bodyshaming* dan kurangnya etika dalam pelayanan sebagai poin-poin kritis yang menciptakan kekhawatiran terkait reputasi dan dampak negatif bagi pelanggan.

6. Variabilitas Respons Masyarakat:

Memahami bahwa respons masyarakat dapat bervariasi, dan beberapa orang mungkin menganggapnya sebagai pengalaman baru tanpa masalah, sementara sebagian besar menentangnya.

7. Peluang Perbaikan dan Adaptasi:

Berfokus pada peluang perbaikan dan adaptasi Karen's Dinner agar lebih sesuai dengan budaya lokal, mengurangi perilaku berlebihan, dan meningkatkan etika pelayanan.

8. Implikasi Bisnis:

Menilai bahwa kontroversi ini dapat berdampak negatif terhadap bisnis, mengingat respons negatif yang luas, dan perlu ada strategi untuk mengelola citra dan merek Karen's Dinner di pasar Indonesia.

Analisis ini dapat menjadi landasan untuk mengembangkan strategi perbaikan dan penyesuaian bagi Karen's Dinner agar lebih sesuai dengan nilai-nilai dan ekspektasi masyarakat Indonesia.

2. Alternatif Solusi

Dikutip dari jurnal tersebut: <https://jurnal.usbypkp.ac.id/index.php/adbisindonesia/article/view/1572>

Ada beberapa alternatif solusi yang dapat dilakukan, yaitu dengan melakukan proses akulturasi, serta menerapkan berbagai kebijakan dan strategi guna menghadapi tidak hanya dinamika secara internal tim perusahaan multinasional yang multikultur, namun juga dalam tantangan menghadapi proyek transnasional dan operasi bisnis global (Surya, Egar et al,2022).

Yang kemudian kami jabarkan sebagai berikut:

- Melakukan proses akulturasi dengan cara mengadopsi ciri dan praktik budaya yang berbeda,
- Menerapkan berbagai kebijakan dan strategi untuk mengatasi dinamika internal Perusahaan, dan juga tantangan proyek transnasional dan operasi bisnis global.
- Menerapkan sikap liberal untuk memahami budaya yang berbeda yang memungkinkan pertumbuhan organisasi secara global.

Dengan menerapkan solusi-solusi di atas, diharapkan konflik dan respon negatif yang timbul akibat adanya perbedaan dalam penerapan budaya dapat berkurang.

SCRIPT-PROBLEM SOLVING ACTIVITES

3. Mengumpulkan informasi dan Pengembangan Solusi

Seperti sumber berita yang didapat:
<https://www.kompasiana.com/nabilaputrimeitana/63c3c052040c877ecf1326f4/karen-s-diner-menuai-kontroversial-setelah-buka-di-jakarta-perspektif-komunikasi-antar-budaya>

Media sosial merupakan sumber informasi dari pelayanan Karen's Dinner. Karen's Dinner mendapat banyak tulaian dari berbagai media sosial yang ada, seperti twitter, Instagram, dan tiktok. Dengan penyebaran video mengenai pelayanannya yang dinilai tidak selaras dengan penerapan budaya indonesia, Jelas hal itu banyak mengundang kecaman dari warga net. Perbincangan tersebut kian tak henti-hentinya membanjiri media sosial yang mengunggah mengenai resto tersebut. Banyak yang berbicara terkait pelayanannya yang sama sekali tidak memperhatikan nilai etika didalamnya. Walaupun konsep dari restoran tersebut seperti itu, tetapi hal itu masih sulit dicerna dan diterima oleh warga indonesia.

Berdasarkan informasi yang kami dapat dalam berita tersebut, solusi yang dapat kami kembangkan (sebagai Karen's Dinner), yaitu:

- Melakukan proses akulturasi dengan cara mengadopsi ciri dan praktik budaya yang berbeda: Proses akulturasi bertujuan untuk menciptakan keanekaragaman dan pemahaman yang lebih luas mengenai berbagai budaya. Dalam kasus ini Karen's Dinner wajib mematuhi semua hukum dan regulasi yang berlaku di Indonesia terkait dengan usahanya. Karen's Dinner tetap dapat mempertahankan konsep yang dibawa, namun perlu memodifikasi agar tidak bertentangan dengan nilai-nilai atau prinsip masyarakat Indonesia, seperti mengurangi berbicara kasar yang menyudutkan seseorang dan *bodyshaming*.
- Menerapkan berbagai kebijakan dan strategi untuk mengatasi dinamika internal perusahaan, dan juga tantangan proyek transnasional dan operasi bisnis global.
- Menerapkan sikap liberal untuk memahami budaya yang berbeda yang memungkinkan pertumbuhan organisasi secara global.

Berdasarkan informasi yang kami dapat dalam berita tersebut, solusi yang dapat kami kembangkan (sebagai warga Indonesia), yaitu:

- Melakukan proses akulturasi: Dalam proses akulturasi, individu atau kelompok dapat menyerap nilai-nilai, tradisi, bahasa, makanan, pakaian, atau bahkan sistem sosial dan kepercayaan dari budaya lain. Dalam kasus Karen's Dinner sendiri, karena ini bukan berasal dari indonesia, kita sebagai warga Indonesia harus memahami bahwa konsep yang dibawa Karen's Dinner memang seperti itu. Hadir nya Karen's Dinner membawa budaya asing/baru ke Indonesia. Kita sebagai warga Indonesia dapat

mengadopsi ciri dan praktik budaya yang diberikan Karen's Dinner jika ingin mencoba makan di resto tersebut.

- Warga Indonesia dapat memilih, maksudnya jika sekiranya masyarakat tidak dapat mengikuti konsep dari Karen's Dinner, lebih baik cari tempat makan lain yang sesuai dengan kesenangan pribadi.
- Menjelaskan kembali SOP agar karyawan dapat memahami hal apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan, sehingga pelayanan restoran dapat konsisten dan tidak melewati batas wajar.
- Manfaatkan situasi, ketika banyak masyarakat tertarik akan suatu hal yang baru (dalam hal ini pelayanan yang tidak biasa), Karen's Dinner memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan restoran lain. Ketika banyak masyarakat penasaran dan berbondong-bondong mendatangi restoran, sebaiknya dan seharusnya Karen's Dinner mengambil tindakan strategis terkait bagaimana konsumen dapat kembali dan melakukan *repeat order*, sehingga dapat menimbulkan dampak jangka panjang bagi perusahaan dalam menghasilkan profit. Adapun tindakan strategis yang dapat dilakukan Karen's Dinner di antaranya: memperbaiki citra dengan memberikan pelayanan yang dapat membuat nyaman pelanggan serta meningkatkan kualitas makanan, sehingga konsumen tidak hanya datang karena rasa penasaran saja.

4. Presentasi (Sharing) dan Penyajian Hasil Karya

SCRIPT-REFLEKSI DAN TINDAK LANJUT

Validate

Date:

Lecturer: (1)

(2)

(3)