

CASE/PROBLEM BASED TEMPLATE

IDENTITAS MATAKULIAH	
Matapelajaran:	Komunikasi Bisnis (B)
Pokok Bahasan:	Komunikasi Lintas Budaya
Sub Pokok Bahasan:	
CPMK	
Sub CPMK	
Kasus/Problem:	Kontroversi budaya dalam karen's dinner setelah buka di Jakarta/Pemboikotan dan pemberhentian konser the 1975 di Malaysia karena budaya LGBT

SCRIPT 1 INTRODUCTION/ORIENTASI PADA MASALAH	
Orientasi pada masalah/Defining the Problem (Open ended problem/Real life Problem)	
KASUS/PROBLEM A Kasus ini berisi mengenai kontroversi dan kritikan yang diberikan terhadap budaya restoran asal australia yaitu karen's dinner yang dirasa kurang sesuai dengan budaya masyarakat Indonesia	KASUS/PROBLEM B Kasus ini berisi mengenai aksi pemboikotan dan pemberhentian konser 1975 oleh masyarakat malaysia, dikarenakan aksi kontroversial dari sang vokalis yang mengandung budaya LGBT yang dilarang di negara malaysia
SCRIPT – ANALISIS MASALAH A).Di dalam studi kasus ini terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh masyarakat Indonesia kepada karen's dinner yang merupakan anak perusahaan dari Australia yaitu mengenai perbedaan budaya dan budaya pelayanan yang berbeda. Dikarenakan konsep dan tema dari restoran tersebut berbeda dengan restoran pada umumnya yang ada di Indonesia, seperti pelayanan yang kurang baik dan penuh emosional sehingga menuai kontroversi dari masyarakat Indonesia baik melalui media sosial ataupun secara langsung. B).Dalam kasus ini terdapat tantangan yang dihadapi oleh pemerintah Malaysia terhadap band pop the 1975,	

the 1975 adalah sebuah band pop rock yang berbasis di Manchester. Tantangan yang dihadapi dalam konflik ini adalah perbedaan budaya dan gaya komunikasi.

- tantangan perbedaan budaya yang budaya lgbt atau hubungan sesama jenis, aksi dari the 1975 yang kontroversial yaitu melakukan tindakan yang mengarah ke lgbt di tengah konser mereka, di mana hal tersebut sangat bertentangan dengan budaya Malaysia yang tidak bisa menerima budaya lgbt.

- tantangan gaya komunikasi yang dimaksud adalah aksi dari the 1975 yang memberikan Makian terhadap undang-undang anti lgbt Malaysia, dan hal tersebut kembali menjadi kontroversi oleh masyarakat mengenai etika dan moral The 1975.

- selain itu juga terdapat miskomunikasi yang terjadi antara panitia penyelenggara dengan pihak the 1975 mengenai larangan dan budaya yang telah ditetapkan dan berlaku di negara tersebut.

1. Tiap kelompok Brainstorming

Kelompok 1 : M.Raihan Saputra (2211011147)

- Restoran Karens Dinner dapat memperbaiki komunikasi dengan para pelanggan khususnya pada orang tua dan anak anak , Karen's Dninner harus merubah sedikit budaya perusahaanya dengan begitu restoran bisa bertahan di indonesai
- Dalam penyelenggaraan konser sebaiknya dari pihak penyelenggara mengetahui bahwa band tersebut tidak dapat ditampilkan di negara yang melarang budaya homoseksual dan pihak panitia sebaiknya mengkomunikasikn hal tersebut kepada the 1975.

Kelompok 2 : Anisa Mulya Lestari (2211011167)

- Kontroversi bisa muncul karna bagi parapelanggan yang datang ke "Karen's Dinner" dituduh tidak memenuhi standar keberlanjutan, seperti tidak memperhatikan sumber daya alam atau menggunakan bahan-bahan yang tidak ramah lingkungan dalam menu mereka. Restoran ini mungkin menampilkan makanan atau budaya tertentu dalam cara yang dianggap ofensif oleh beberapa kelompok, memicu protes atau boikot.
- Kasus Konser The 1975 di Malaysia yang dihentikan paksa dan diboikot karna adanya kontroversi terkait penyelenggaraan baik dari panitia ataupun inti yang akan melaksanakan kegiatan konser tersebut sehingga muncul kontroversi yang dianggap tidak sesuai dengan hukum ataupun norma yang berada di daerah Malaysia tersebut.

Kelompok 4 : Afrandi Zakiy Pratama (2251011036)

- Sudut pandang komunikasi antar budaya menjadi penting dalam masalah kasus karen's diner yang menuai kontroversi, seharusnya pihak karen's diner melakukan upaya edukasi dan pemahaman untuk lebih memahami budaya lokal jakarta dan berkomunikasi secara lebih efektif mengenai konsep restoran mereka.
- Kasus Konser The 1975 di Malaysia yang dihentikan paksa dan diboikot adalah adanya kontroversi

terkait isi lirik lagu dan perilaku yang dianggap tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di Malaysia. Solusi yang harus dilakukan oleh pihak penyelenggara konser yaitu pihak penyelenggara konser, pemerintah dan kelompok yang memprotesnya bisa duduk bersama untuk berdialog, serta membuka komunikasi yang baik untuk membantu memahami perbedaan pandangan dan mencari kesepakatan.

Kelompok 5 : Audrey Fahra Nabila (2261011001)

- Menurut pandangan saya tentang kasus Karen's dinner perbedan budaya yang menyebabkan kontroversi terjadi seperti yang diketahui restoran karen' s dinner memiliki konsep rude service atau pelayanan kasar berbeda dengan budaya di Indonesia masih sangat menjunjung sopan santun.
- Menurut pandangan saya tentang kasus konser the 1975 yang dihentikan di Malaysia adalah adanya missskomunikasi antar panitia yang tidak memberikan peringatan kepada pihak the 1975 hal apa saja yang seharusnya tidak dilakukan dan seharusnya panitia melihat track record band the 1975 yang sudah banyak kontroversi.

Kelompok 6 : Sandrina Dewi Astuti (2211011082)

- Kontroversi ini terjadi dikarenakan konsep dan tema serta budaya dan bentuk pelayanan yang ada dalam restoran Karen's dinner tidak sesuai dan belum bisa diterima oleh masyarakat Indonesia. Sehingga hal tersebut menuai kritik dari masyarakat baik melalui media sosial maupun media langsung.
- Kasus ini terjadi dikarenakan negara Malaysia merupakan negara yang anti dalam budaya lgbt dan sudah tercantum dalam undang-undang mereka, selain itu juga miskomunikasi yang terjadi antara pihak penyelenggara dan the 1975 mengenai aturan khusus di negara Malaysia menjadi salah satu penyebab terjadinya kasus ini, the 1975 tidak mengetahui mengenai aturan atau larangan budaya lgbt di negara Malaysia sehingga mereka menganggap bahwa aksi mereka yang mengandung lgbt merupakan aksi yang wajar. Selain itu juga aksi the 1975 yang mengkritik undang-undang anti lgbt Malaysia makin memperkuat kontroversi dan pemboikotan the 1975 terhadap konser yang ada di Malaysia.

Kelompok 7 : Deshinta Rachman 2211011052

- Bisa di lihat dari sudut pandang kita bahwasanya resto karen's dinner tersebut bisa mengubah cara pelayanan dalam karens diner dalam melayani pelanggan. Dimana para Pelayan diharuskan untuk menjelaskan ataupun memberitahu konsep apa yang mereka pakai agar para pengunjung tidak salah paham atas cara pelayanan yang berada atau cara pelayanan yang di lakukan oleh pihak karen's dinner.
- menurut kelompok kami sebaiknya panitia mengkomunikasikan kepada pihak the 1975 dan meminta mereka untuk membuat pernyataan maaf agar masalah dapat diselesaikan dengan baik

Kelompok 8 : Hafidz Rahmanata Wafa (2211011060)

- Restoran ini menggunakan konsep unik Dengan membuat pelayanannya sengaja di bentuk seburuk mungkin dan pelayanan yang penuh kekesalan supaya pelanggan dapat merasakan pengalaman berbeda dari restoran lain . Namun pelayanan karens dinner belum mampu mengadopsi konsep sesungguhnya dari karen's dinner itu sendiri, konsep itu seharusnya tidak sampai melakukan tindakan

body shaming atau bullying.

- Band asal Inggris yaitu The 1975 menjadi kontroversi di Malaysia karena vokalis tersebut telah membawa botol minuman keras dan mencium sesama jenis di atas panggung yang menyebabkan even good vibes festival di batalkan. Tidak hanya itu band tersebut terbiasa berperilaku buruk saat manggung di negara-negara lainnya, seperti di Korea dll, jadi wajar saja jika band tersebut di banned atau konser mereka di batalkan karena kita tidak harus atau bisa menerima dan menormalisasi perbuatan vokalis band tersebut.

2. Alternatif Solusi

Untuk mengatasi kontroversi tersebut, menurut kami, Karen's Diner dapat menerapkan beberapa strategi,

1. Pendidikan dan pemahaman: Karen's Diner dapat mencoba untuk lebih memahami budaya lokal Jakarta dan mengkomunikasikan konsep restorannya secara lebih efektif.
2. Keterlibatan komunitas: Melibatkan komunitas lokal dalam proses perencanaan dan pengembangan restoran dapat membantu membangun hubungan yang lebih baik dan mendapatkan dukungan.
3. Merespon masukan: Merespon dengan baik masukan dan kritik serta bersedia melakukan perubahan bila diperlukan merupakan langkah penting dalam menyelesaikan perbedaan pendapat.
4. Memperkuat pemasaran, di bagian pemasaran lebih menginformasikan kepada pelanggan yang masih awam tentang pelayanan Karen's dinner yang memiliki konsep rude service atau pelayanan kasar.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kasus (1975) konser yang menuai kontroversi dan diboikot di Malaysia, maka solusi yang dapat kami kembangkan adalah sebagai berikut:

1. Dialog: Penyelenggara konser, pemerintah dan kelompok protes dapat bertemu untuk berdiskusi. Membuka komunikasi yang baik dapat membantu Anda memahami perbedaan dan menemukan titik temu.
2. Perundingan Bersama: Mencari kesepakatan antara penyelenggara konser, pemerintah, dan masyarakat mengenai kriteria yang harus dipenuhi oleh suatu acara seni tertentu sebelum dapat diselenggarakan, dikarenakan kasus ini terjadi saat konser sedang diselenggarakan maka yang bisa dilakukan untuk meredam kontroversi ini adalah pihak panitia menjadi perantara dalam melakukan mediasi antara pihak band the 1975 kepada pemerintah Malaysia.

Dengan menerapkan strategi seperti di atas, kita dapat menghormati kebebasan berekspresi seni sekaligus menghormati nilai-nilai dan kepekaan budaya Malaysia.

SCRIPT-PROBLEM SOLVING ACTIVITIES

4. Mengumpulkan informasi dan Pengembangan Solusi

Artikel yang dikutip <https://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/19351/18834>

Mengutip dari artikel diatas,Komunikasi horizontal berlangsung melalui hubungan interpersonal dengan intensitas komunikasi yang tinggi, baik komunikasi bentuk verbal maupun non verbal. Namun, karyawan beretnis Jawa cenderung akan melakukan upaya integrating, sedangkan karyawan beretnis Tionghoa cenderung akan bersikap avoidingvokal.

Hambatan komunikasi horizontal antar karyawan yang terjadi adalah hambatan komunikasi dari segi psikologi karyawan dan dari segi semantis. Upaya-upaya yang dilakukan oleh karyawan dalam mengatasi konflik komunikasi horizontal adalah dengan melakukan compromising. .

Implikasi terhadap kasus band 1975, yaitu dalam menghadapi hambatan komunikasi horizontal yaitu hambatan psikologis antara budaya yang berbeda dari band 1975 dan masyarakat Malaysia. Hambatan psikologis berupa perbedaan karakter personal, budaya,kepercayaan dan etika yang diterapkan di tiap negara yang berbeda.vokalis band yang dianggap kurang baik dan tidak sesuai norma di Malaysia yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Oleh karena itu,upaya dalam menyelesaikan konflik komunikasi pihak band disarankan untuk berkompromi dan minta maaf secara tulus kepada masyarakat dan pemerintah Malaysia.

Kedua pihak band disarankan untuk bisa menyesuaikan dengan budaya yang mereka kunjungi dan untuk panitia kedepannya saat akan mengadakan konser dapat lebih selektif dalam memilih guess start agar meminimalisir hal hal seperti di kasus ini.

Menghadapi hambatan komunikasi horizontal yaitu hambatan dalam mereset budaya, pihak restoran karen's dinner seharusnya melakukan riset mengenai Apakah konsep tema dan budaya dari karantina dapat diterima oleh masyarakat Indonesia, apabila hasil riset menunjukkan bahwa konsep budaya dan tema dari kares dinner tidak dapat diterima oleh masyarakat Indonesia maka pihak karen's dinner harus melakukan perubahan mengenai budaya dan konsepnya tetapi dengan tidak meninggalkan ciri khas dari karen's dinner agar tetap dapat diterima oleh masyarakat Indonesia dan tidak menuai kontroversi.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut pihak karen's dinner dapat melakukan perubahan terhadap konsep dan tema restorannya agar dapat bertahan dan memiliki pelanggan yang lebih banyak di Indonesia.

4. Presentasi (Sharing) dan Penyajian Hasil Karya

SCRIPT-REFLEKSI DAN TINDAK LANJUT

**Validate
Date:**

Lecturer: (1)

(2)

(3)