

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fenomena yang diteliti dalam penelitian ini berkaitan dengan komunikasi interpersonal yang terjadi dalam kursus mengemudi 'Dians' di Lombok, NTB, khususnya terkait dengan penggunaan Bahasa Sasak dan Bahasa Indonesia di lingkungan kerja. Penelitian ini menggali bagaimana perbedaan bahasa yang digunakan oleh karyawan (yang cenderung berbahasa Sasak antar sesama) dan peserta kursus (yang lebih sering menggunakan Bahasa Indonesia) memengaruhi efektivitas komunikasi antara instruktur dan peserta, serta antar anggota tim pengajar. Fokus utama penelitian adalah untuk memahami bagaimana perbedaan bahasa ini memengaruhi pemahaman pesan, keterlibatan peserta, serta pengelolaan hubungan antar individu dalam tim, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan pengajaran di lembaga kursus tersebut.

Fenomena komunikasi yang sulit dipahami karena perbedaan bahasa merupakan salah satu tantangan utama dalam interaksi antar individu, kelompok, atau masyarakat. Berbagai faktor dapat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan komunikasi, salah satunya adalah perbedaan bahasa. Ketika individu yang berbicara memiliki latar belakang bahasa yang berbeda, baik itu karena faktor budaya, etnis, atau geografis, sering kali terjadi kesulitan dalam menyampaikan pesan yang sebenarnya. Salah satu contoh nyata dari fenomena ini adalah dalam konteks komunikasi antarbangsa, di mana perbedaan bahasa dan budaya dapat menghambat pemahaman yang efektif antara pihak-pihak yang terlibat. Individualisme dan kolektivisme budaya memiliki hubungan yang signifikan dengan gaya komunikasi, yang dimediasi oleh konstruksi diri dan nilai-nilai, sehingga individu dengan orientasi individualis cenderung menggunakan gaya komunikasi yang lebih langsung/berkonteks rendah, sedangkan individu dengan

orientasi kolektivis cenderung menggunakan gaya komunikasi yang lebih tidak langsung/berkonteks tinggi (Azmi *et al.*, 2023).

Fenomena perbedaan bahasa tidak hanya terjadi dalam komunikasi antarbangsa, tetapi juga di dalam masyarakat yang sama, terutama di daerah-daerah multikultural. Masyarakat Indonesia, misalnya, memiliki lebih dari 700 bahasa daerah yang masing-masing memiliki aturan dan struktur yang berbeda. Hal ini menjadikan komunikasi dalam masyarakat Indonesia yang terdiri dari berbagai suku dan etnis, sering kali penuh tantangan. Dalam percakapan sehari-hari, Generasi Z Indonesia menggunakan bahasa Indonesia, Inggris, dan bahasa daerah. Meski bahasa Indonesia berfungsi sebagai lingua franca, penelitian Maria & Lumbanbatu, (2024) menunjukkan bahwa penggunaan dan kelancaran bahasa daerah tetap dipengaruhi oleh lingkungan dan relokasi, sehingga dapat memengaruhi komunikasi antaretnis.

Perbedaan bahasa juga dapat terjadi dalam situasi internasional, misalnya ketika perusahaan multinasional beroperasi di berbagai negara dengan bahasa dan budaya yang berbeda. Dalam konteks ini, sering kali bahasa menjadi hambatan utama dalam komunikasi internal maupun eksternal. Sebagai contoh, sebuah perusahaan yang berbasis di Jepang dan memiliki cabang di Eropa atau Amerika Serikat, mungkin menghadapi kesulitan dalam memastikan bahwa pesan yang disampaikan oleh manajer atau pimpinan di kantor pusat dapat dipahami dengan jelas oleh karyawan di cabang luar negeri. Penelitian (Hofstede, 2001) menekankan bahwa perbedaan budaya, yang erat kaitannya dengan bahasa, sangat mempengaruhi cara orang berkomunikasi di tempat kerja. Bahasa bukan hanya alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga mencerminkan nilai dan norma yang ada dalam budaya tertentu. Dalam hal ini, penting bagi perusahaan untuk memahami dinamika bahasa dan budaya yang ada di negara tempat cabang mereka beroperasi.

Di sisi lain, dalam komunikasi antarpribadi, fenomena perbedaan bahasa juga bisa mengarah pada terjadinya misinterpretasi atau bahkan konflik. Misalnya, seseorang yang berbicara dalam bahasa yang tidak dikuasai sepenuhnya bisa saja

menggunakan frasa atau kata-kata yang tidak sesuai dengan konteks, yang kemudian menyebabkan kesalahpahaman. Fenomena ini dapat diperburuk dengan adanya perbedaan dalam cara berpikir atau interpretasi kata-kata berdasarkan pengalaman hidup masing-masing individu. Sebuah penelitian oleh (Hall, 1976), dalam teori komunikasi lintas budaya, menunjukkan bahwa dalam situasi komunikasi yang melibatkan dua budaya yang sangat berbeda, bahkan setelah menggunakan bahasa yang sama, cara orang memaknai pesan bisa berbeda karena pengaruh latar belakang budaya mereka. Dengan kata lain, bahasa tidak hanya sekedar sebagai sistem kata-kata, tetapi juga sebagai sarana yang menggambarkan pola pikir dan norma-norma sosial yang berbeda.

Di tingkat internasional, perbedaan bahasa juga memengaruhi kebijakan luar negeri dan diplomasi antar negara. Ketika dua negara yang memiliki bahasa dan budaya berbeda melakukan perundingan atau negosiasi, misalnya dalam konteks perjanjian dagang atau penyelesaian konflik, terjadinya kesulitan dalam memahami makna yang sebenarnya dapat menambah kompleksitas situasi. Dalam konteks ini, para diplomat atau pihak yang terlibat dalam komunikasi tersebut harus sangat berhati-hati dalam memilih kata-kata dan memastikan bahwa pesan yang disampaikan tidak hanya benar dari segi bahasa, tetapi juga sesuai dengan nilai dan norma budaya masing-masing pihak. Penggunaan bahasa asing dalam konteks pengambilan keputusan dapat mengurangi pemahaman, yang pada gilirannya melemahkan kerja sama dan menyebabkan pilihan yang kurang optimal dalam lingkungan bisnis global. Bahasa, perbedaan gaya komunikasi dan nilai-nilai budaya diidentifikasi sebagai faktor penghambat dalam hubungan bisnis internasional, yang memengaruhi proses pengambilan keputusan dan peluang kerja sama (Urbig *et al.*, 2020).

Selain itu, dalam konteks teknologi komunikasi, fenomena perbedaan bahasa juga dapat dilihat pada penggunaan perangkat lunak atau aplikasi yang dikembangkan dalam bahasa yang berbeda. Dalam dunia digital saat ini, banyak perusahaan perangkat lunak mengembangkan aplikasi mereka dalam berbagai bahasa untuk memastikan

aksesibilitas yang lebih luas. Namun, masalah muncul ketika terjemahan kata-kata atau frasa dalam aplikasi tidak sepenuhnya akurat, yang dapat mengarah pada kebingungannya pengguna. Hal ini terutama terjadi dalam penggunaan mesin penerjemah atau perangkat lunak terjemahan otomatis yang belum sepenuhnya sempurna dalam memahami nuansa bahasa. Penelitian yang dilakukan oleh (Lawson, 2016) menunjukkan bahwa kesalahan terjemahan dalam konteks teknologi dapat menyebabkan ketidakpahaman dan bahkan kerugian bagi pengguna, terutama jika aplikasi tersebut digunakan untuk tujuan penting, seperti aplikasi keuangan atau medis. Oleh karena itu, pengembangan perangkat lunak harus mempertimbangkan aspek bahasa dan budaya yang lebih luas agar dapat digunakan secara efektif oleh pengguna di seluruh dunia.

Fenomena komunikasi yang sulit dipahami karena perbedaan bahasa ini juga mencakup aspek pendidikan. Dalam sistem pendidikan internasional, misalnya, banyak pelajar yang datang dari berbagai negara dengan bahasa ibunya masing-masing. Mereka kemudian dihadapkan pada bahasa pengantar yang berbeda dari bahasa sehari-hari mereka, baik itu bahasa Inggris, bahasa Prancis, atau bahasa lainnya. Kesulitan dalam memahami materi pelajaran, baik secara lisan maupun tulisan, sering kali menjadi hambatan utama dalam proses pembelajaran. Hal ini dapat diperburuk dengan adanya perbedaan dalam cara berpikir dan nilai-nilai yang dipegang oleh masing-masing budaya. Sebuah pengajaran bahasa kedua (SLT) berfokus pada latar belakang budaya pelajar yang berbeda. Hal ini tidak hanya memfasilitasi konstruksi pengetahuan menggunakan identitas pelajar, tetapi juga membantu pelajar memperoleh keterampilan untuk komunikasi lintas budaya (Li *et al.*, 2022).

Secara keseluruhan, fenomena komunikasi yang sulit dipahami karena perbedaan bahasa merupakan tantangan yang kompleks dan melibatkan berbagai dimensi, baik dari segi linguistik, budaya, maupun sosial. Untuk dapat mengatasi masalah ini, diperlukan pendekatan yang lebih holistik dalam memahami konteks komunikasi antar individu atau kelompok dengan bahasa yang berbeda. Dalam hal ini, penting bagi setiap

individu untuk tidak hanya menguasai bahasa secara teknis, tetapi juga memahami nilai-nilai budaya yang mendasari penggunaan bahasa tersebut. Dengan pemahaman yang lebih baik terhadap perbedaan bahasa dan budaya, kita dapat memperbaiki kualitas komunikasi dan membangun hubungan yang lebih baik antar individu dan negara.

Komunikasi organisasi adalah aspek penting dalam menentukan efektivitas suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Berdasarkan teori komunikasi, komunikasi dalam organisasi merujuk pada aliran informasi yang terjadi di dalam struktur organisasi, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal (Shannon, 1949). Dalam konteks ini, fenomena komunikasi organisasi berhubungan erat dengan bagaimana pesan dikirim, diterima, dan diproses oleh individu dalam organisasi tersebut. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif meningkatkan kolaborasi antaranggota organisasi dan mempercepat pengambilan keputusan, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas (Robinson, 2019).

Tantangan utama dalam komunikasi organisasi seringkali berkaitan dengan adanya hambatan komunikasi, yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti distorsi pesan, perbedaan budaya, dan kecenderungan individu untuk menyaring informasi yang diterima (Katz, 1978). Hambatan-hambatan ini dapat menciptakan ketidakjelasan dalam proses komunikasi dan menurunkan efektivitas organisasi. Selain itu, dalam banyak organisasi, gaya komunikasi yang digunakan oleh pimpinan memiliki dampak besar terhadap motivasi dan keterlibatan karyawan (Hackman, 1976). Oleh karena itu, penting bagi pimpinan untuk memahami bagaimana cara berkomunikasi yang tepat agar dapat menciptakan lingkungan yang mendukung.

Seiring perkembangan teknologi, komunikasi organisasi juga mengalami transformasi signifikan. Di era digital ini, penggunaan media sosial dan platform komunikasi daring memungkinkan interaksi yang lebih cepat dan lebih luas antara anggota organisasi, yang sebelumnya mungkin terhambat oleh jarak dan waktu (Katz, 1978). Namun, meskipun teknologi mempercepat proses komunikasi, ia juga

membawa tantangan baru seperti masalah privasi, kelebihan informasi, dan ketergantungan pada teknologi yang dapat mengurangi interaksi manusia yang lebih mendalam, fenomena ini menunjukkan bahwa organisasi harus menyeimbangkan penggunaan teknologi dengan pendekatan komunikasi yang lebih personal dan langsung (Pang *et al.*, 2023).

Peran komunikasi informal dalam organisasi juga tidak kalah penting. Selain komunikasi formal yang terstruktur, komunikasi informal yang terjadi di luar jalur resmi seringkali memainkan peran yang sangat signifikan dalam membentuk budaya organisasi dan hubungan antar anggota (Begemann *et al.*, 2024). Dalam beberapa organisasi, komunikasi informal dapat mempercepat penyebaran informasi yang tidak selalu tercatat dalam saluran resmi, serta menciptakan rasa kebersamaan dan memperkuat kohesi sosial di antara anggota tim. Di sisi lain, komunikasi informal yang tidak terkontrol juga dapat menyebabkan penyebaran informasi yang tidak akurat atau bahkan rumor yang merugikan (Obeng, 2024).

Komunikasi dalam organisasi juga sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal yang lebih besar, seperti tekanan pasar, kebijakan pemerintah, dan perubahan sosial budaya. Sebagai contoh, dalam konteks globalisasi, organisasi yang beroperasi di berbagai negara perlu memperhatikan perbedaan budaya dalam cara berkomunikasi. Interaksi antara individu yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda dapat menimbulkan potensi mis komunikasi jika tidak diatur dengan baik. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menerapkan strategi komunikasi yang dapat menanggapi perbedaan ini dan menjaga kelancaran aliran informasi dalam berbagai konteks budaya (Kargina, 2023).

Komunikasi interpersonal memainkan peran penting dalam banyak aspek kehidupan, baik itu dalam konteks pribadi maupun profesional. Dalam lingkungan kerja, komunikasi ini tidak hanya mencakup penyampaian informasi yang jelas, tetapi juga melibatkan keterampilan mendengarkan dan memahami pesan dari pihak lain. Proses komunikasi ini mempengaruhi berbagai hal, termasuk interaksi antar individu,

koordinasi dalam tim, dan pencapaian tujuan bersama. Seperti yang diungkapkan oleh Schramm (1977), komunikasi interpersonal adalah proses dinamis yang melibatkan pertukaran pesan yang dipengaruhi oleh konteks sosial dan budaya yang ada di sekitar individu yang berkomunikasi.

Tidak hanya dalam konteks personal, komunikasi interpersonal juga sangat berperan dalam lembaga pendidikan dan pelatihan, seperti pada kursus mengemudi. Dalam proses ini, komunikasi antara instruktur dan peserta didik menjadi kunci utama dalam memfasilitasi proses belajar yang efektif dan efisien. Nakula *et al.*, (2025) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kemampuan peserta didik untuk memahami dan menerapkan informasi yang diberikan dalam konteks yang lebih praktis, seperti saat berkendara.

Instruktur yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dapat membimbing peserta kursus dengan lebih baik, memberikan instruksi yang jelas, serta menanggapi kesalahan dengan empati, sehingga suasana belajar menjadi lebih nyaman dan tidak menegangkan. Fadli, (2025) menambahkan bahwa dalam komunikasi interpersonal yang sukses, terdapat komponen penting berupa rasa percaya dan rasa aman yang tercipta melalui interaksi yang positif antara kedua belah pihak. Ini sangat relevan dalam konteks kursus mengemudi, di mana ketegangan dan rasa takut bisa memengaruhi kemampuan peserta untuk belajar.

Keharmonisan dalam komunikasi ini tidak hanya terjadi antara instruktur dan peserta didik, tetapi juga di antara anggota tim yang terlibat dalam operasional lembaga kursus. Dalam hal ini, komunikasi antar sesama anggota tim (misalnya antara pengajar, administrasi, dan teknisi) juga sangat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas kegiatan di lembaga tersebut. (Katz, 1978) mengungkapkan bahwa komunikasi yang efektif di antara anggota tim dapat memperlancar koordinasi, menghindari kesalahan, serta memaksimalkan penggunaan sumber daya yang ada.

Selain itu, bahasa yang digunakan dalam komunikasi juga dapat mempengaruhi efektivitas pesan yang disampaikan. Di Indonesia, dengan keanekaragaman bahasa

daerah yang ada, salah satu contoh penting adalah penggunaan Bahasa Sasak di Lombok, NTB. Rufaida, (2023) menjelaskan bahwa gaya bahasa yang digunakan dalam komunikasi dapat mencerminkan identitas sosial, budaya, dan lokasi geografis individu. Dalam konteks kursus mengemudi 'Dians', penggunaan bahasa Sasak antara karyawan menciptakan suasana yang lebih akrab dan saling memahami, sementara peserta lebih sering menggunakan Bahasa Indonesia dalam komunikasi mereka. Hal ini menciptakan tantangan tersendiri dalam memastikan bahwa komunikasi antar karyawan dan peserta kursus berjalan lancar dan efektif.

Perbedaan bahasa dan gaya komunikasi ini juga dapat menyebabkan kesalahpahaman, terutama jika ada ketidaksesuaian dalam pemahaman makna dari pesan yang disampaikan. (Susanto, 2011), menjelaskan bahwa dalam komunikasi interpersonal yang melibatkan bahasa yang berbeda, saling pengertian antara kedua belah pihak sangat diperlukan agar pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan benar tanpa adanya penafsiran yang keliru. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu dalam kursus mengemudi 'Dians' untuk berusaha memahami variasi bahasa dan gaya komunikasi yang digunakan, baik antara sesama karyawan maupun antara karyawan dan peserta kursus.

Komunikasi interpersonal dalam konteks kursus mengemudi juga melibatkan faktor psikologis yang perlu dipertimbangkan. (Miller, 1975) berpendapat bahwa komunikasi yang sukses tidak hanya dilihat dari seberapa jelas pesan itu disampaikan, tetapi juga seberapa besar kedua belah pihak merasa nyaman dan terbuka satu sama lain dalam proses pertukaran pesan tersebut. Dengan demikian, komunikasi yang efektif di lingkungan kursus mengemudi 'Dians' dapat menciptakan suasana belajar yang positif, di mana peserta merasa didukung dan tidak terbebani oleh tekanan atau rasa takut.

Pentingnya komunikasi interpersonal dalam lembaga seperti kursus mengemudi juga diingatkan oleh (Wells, 1990) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya bermanfaat bagi hubungan antara individu, tetapi juga memengaruhi

kinerja kelompok secara keseluruhan. Dalam konteks kursus mengemudi, keberhasilan dalam berkomunikasi akan mempengaruhi kualitas pengajaran, kepuasan peserta, dan bahkan reputasi lembaga kursus itu sendiri.

Keberhasilan kursus mengemudi 'Dians' dalam menyampaikan pesan secara efektif juga dipengaruhi oleh kesediaan untuk mendengarkan umpan balik dari peserta kursus. (Barker, 2002) menggarisbawahi pentingnya feedback dalam komunikasi interpersonal, yang memungkinkan adanya perbaikan dan penyesuaian dalam cara penyampaian pesan, serta memperkuat hubungan interpersonal antara instruktur dan peserta didik.

Selain itu, peran komunikasi non-verbal juga sangat penting dalam membangun hubungan interpersonal yang baik. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi non-verbal, seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan kontak mata, memainkan peran besar dalam menyampaikan pesan dan memperkuat makna yang ingin disampaikan melalui kata-kata. Dalam konteks kursus mengemudi, ekspresi dan sikap instruktur dapat memberi efek besar terhadap rasa nyaman dan kepercayaan peserta selama proses belajar (Mehrabian, 1972).

Komunikasi interpersonal yang berhasil tidak hanya berfokus pada satu pihak, tetapi juga memperhatikan peran aktif kedua belah pihak dalam proses komunikasi. Mendengarkan secara aktif, yang merupakan dasar interaksi sosial yang bermakna, memainkan peran penting dalam meningkatkan kompetensi interaksi. Studi menunjukkan bahwa respons pendengar (LR) di berbagai budaya secara signifikan memengaruhi arah dan hasil dialog (Gao & Wang, 2025). Sebagai kesimpulan, komunikasi interpersonal dalam kursus mengemudi tidak hanya terkait dengan cara penyampaian informasi, tetapi juga melibatkan elemen-elemen penting seperti empati, kepercayaan, dan pemahaman budaya bahasa yang berbeda. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, kursus mengemudi dapat menciptakan suasana belajar yang lebih efektif, meningkatkan kerja sama tim, dan memperkuat reputasi lembaga. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, peneliti mengemukakan problem statement

dalam penelitian ini yakni “perbedaan yang tidak sepeham antara komunikator dengan komunikan dalam lingkup mengajar kursus mengemudi ‘Dians’ di Lombok” melalui problem statement, maka peneliti memutuskan untuk membuat rumusan masalah dan tujuan penelitian sebagai berikut:

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah dijabarkan pada latar belakang penelitian ini, peneliti merumuskan masalah yakni:

Bagaimana peran komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan kerja yang efektif pada karyawan di tempat kursus mengemudi ‘Dians’?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini yakni:

Untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan kerja yang efektif pada karyawan di tempat kursus mengemudi ‘Dians’

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, peneliti berharap penelitian ini akan dapat bermanfaat supaya menjadi tinjauan bagi penelitian serupa yang akan hadir setelah penelitian yang saat ini dirilis. Selain itu, Selain itu, supaya penelitian ini mendapatkan hal baru sebagai bentuk perkembangan yang baik dari penelitian yang sedang diteliti saat ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, peneliti berharap agar penelitian ini bermanfaat untuk kursus mengemudi ‘Dians’ sebagai bahan evaluasi terhadap bentuk komunikasi yang sedang digunakan saat ini. Makah hal tersebut akan menjadi tinjauan sebagai langkah selanjutnya dalam pengambilan keputusan.