BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada sebuah organisasi atau perusahaan sudah dapat dipastikan terdapat struktur organisasi yang dibentuk untuk dapat melaksanakan aktivitas perusahaan sesuai dengan jabatan serta tanggung jawab yang sudah disepakati sebelumnya, untuk mencapai tujuan yang sama tentu saja diperlukan komunikasi. Komunikasi sendiri merupakan komponen penting dalam kehidupan, komunikasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan ini digunakan untuk menyampaikan serta bertukar pikiran dan makna. Hal ini, dilakukan untuk memperkuat kerja sama serta kekompakan antar anggota atau karyawan dari organisasi atau perusahaan itu sendiri.

Perkembangan pada era globalisasi seperti saat ini, banyak perusahaan multinasional yang semakin tumbuh dan berkembang juga beroprasi diberbagai negara. Berjalan dengan perkembangan perusahaan multinasional, kebutuhan akan sumber daya manusia juga mengalami peningkatan, tidak hanya tenaga kerja lokal yang lagi dibutuhkan tetapi juga tenaga kerja asing turut serta diperhitungkan pada perusahaan-perusahaan multinasional. Kebutuhan sumber daya manusia pada perushaan multinasional meliputi tenaga ekspatriat baik sebagai jajaran petinggi perusahaan maupun sebagai staff.

Dengan adanya perusahaan multinasional yang beroperasi di berbagai negara, menimbulkan permasalahan yang dimana semakin meluasnya kesulitan dan tantangan dalam berkomunikasi ditingkat global, kemudian dari sisi tenaga kerja yang dalam hal ini berekerja ekspatriat, bekerja di negara asing merupakan suatu tantangan tersendiri, yang dimana sulit dalam beradaptasi dan berbaur pada lingkungan serta budaya baru yang

berbeda dengan orang atau pekerja dari tempat asal mereka. seperti contohnya perusahaan multinasional yang bergerak dibidang pariwisata Nongsa point Marina & Resort.

Perusahaan Nongsa Poin Marina ini merupakan salah satu perusahaan yang menggunakan tenaga ekspatriat pada jajaran petinggi perusahaan nya. Hal tersebut tentu saja menjadi hambatan bagi kedua belah pihak dalam melakukan komunikasi untuk membangun kerja sama. Dengan adanya kondisi ini membuat tenaga kerja disetiap divisi atau departmen yang ada di Nongsa Point Marina harus menyesuaikan diri dengan kepala divisi atau departmen yang memiliki bahasa serta budaya yang berbeda. Untuk membentuk komunikasi yang efektif mereka harus melakukan diskusi dengan menggunakan salah satu bahasa internasional yang sangat umum yaitu bahasa inggris serta bahasa isyarat (untuk hal yang tidak diketahui ungkapan yang tepat), sebagai jembatan dalam melakukan interaksi.

Dengan adanya perbedaan budaya dan bahasa antara tenaga kerja dengan kepala divisi atau departmen, mengharuskan setiap tenaga kerja dilingkungan kerja harus menyesuaikan diri dengan metode komunikasi yang ada serta harus menguasai bahasa – bahasa internasional terutama bahasa inggris dalam waktu yang sangat singkat. Perbedaan bahasa ini, secara tidak langsung mempengaruhi aktifitas yang ada pada lingkungan kerja, seperti adanya diskusi diluar diskusi utama khususnya pada sesama staff. Hal tersebut terjadi karena adanya rasa cemas dan ketidakpastian yang dirasakan oleh staff pada saat atasan memberikan arahan atau pada saat penyampaian hasil kerja. Biasanya sesama staff akan berdiskusi kembali apakah penangkapannya atas arahan-arahan dari atasan ditanggap dengan benar, serta berdiskusi untuk memastikan penyampaianya akan diterima dengan baik oleh atasannya.

Kondisi tersebut cukup menjadi masalah untuk beberapa orang khususnya bagi staff yang tidak biasa menggunakan bahasa asing dalam kesehariannya, dan bagi staff yang mempelajari bahasa asing secara otodidak dalam waktu yang singkat, permasalahan bahasa

ini tentu saja akan menimbulkan kecemasan pada saat berkomunikasi. Kecemasan dalam berkomunikasi itu sendiri, berbeda ketika berbicara didepan umum, dan berpidato. Kecemasan tersebut dapat mengakibatkan seseorang menjadi menghindari komunikasi secara ekstrem seperti partisipasi dalam berdiskusi saat bekerja.

Hambatan komunikasi (*communication apprehension*) tersebut merupakan bentuk dari reaksi negatif dari individu yang berupa kecemasan yang dialami pada saat melakukan komunikasi, baik itu kecemasan saat berbicara dimuka umum maupun kecemasan komunikasi pribadi. Hal tersebut dijelaskan dalam buku "*Human Communication*" oleh Burgoon & Ruffner 2012.[1] Kecemasan yang ada di antara komunikator yang memiliki budaya yang berbeda dapat menimbulkan kekhawatiran terhadap komunikan yang menerima pesan. Kekhawatiran tersebut berhubungan dengen perasaan baik atau buruk, benar atau salah, dan lain sebagainya. Dengan adanya kekhawatiran ini lah yang dapat memperburuk rasa kepercayaan diri dari komunikator, sehingga ragu dengan apa yang akan dilakukan.

Kecemasan komunikasi merupakan sebuah perasaan tidak nyaman yang dialami oleh individu ketika melakukan interaksi serta komunikasi dihadapan orang asing ataupun dihadapan publik, perasaan takut untuk berbicara tersebutlah yang menimbulkan kecemasan pada individu dalam melakukan komunikasi.

Dengan adanya hambatan tersebut pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian (*Anxiety and Uncertainty Management Theory – AUM*). Teori ini menjadi teori utama yang akan digunakan dalam menganalisis bagaimana usaha yang dilakukan dalam mengelola kecemasan pada staff dengan atasan yang memiliki latar belakang budaya serta bahasa yang berbeda. Dalam teori *AUM*,

[1] Yeni Anggraini, Aulia Syaf, Andri Murni, "Hubungan Antara Berpikir Positif denfan Kecemasan Komunikasi pada Mahasiswa", PSYCHOPOLYTAN (Jurnal Psikologi), Vol. 1 No. 1, Agustus 2017, Hal. 31-33.

Gudykunst mengatakan bahwa orang asing merupakan mereka yang tidak kita kenal dan yang berada dilingkungan yang tidak dikenalnya. Ketika melakukan interaksi dengan orang asing akan menunjukkan ciri kecemasan dan ketidaknyamanan yang ditimbulkan, karena munculnya anggapan bahwa kita tidak kompeten dalam melakukan interaksi. Jika kecemasan dan ketidakpastian yang dirasakan terlalu tinggi atau bahkan terlalu rendah, dapat membuat seseorang tidak dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar.[2]

Dari fenomena yang dialami oleh tenaga kerja yang memiliki atasan dengan perbedaan bahasa tersebut, menunjuk kan bahwa adanya ketakutan dalam berkomunikasi yang dialami oleh staff pada saat melakukan komunikasi dengan seorang atasan yang memiliki latar belakang budaya serta bahasa yang berbeda. Hal ini disebabkan dengan munculnya kecemasan dan ketidakpastian pada saat melakukan penyampaian, dikarenakan adanya keterbatasan bahasa yang mereka miliki. Sehingga, dapat menjadikan tenaga kerja atau staff ragu serta tidak nyaman dalam melakukan komunikasi.

Maka dari itu, peneliti mengangkat permasalahan ini untuk mencari tau bagaimana upaya pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian yang dialami oleh staff dilingkungan kerja Nongsa Point Marina & Resort demi membangun sebuah kerja sama tim yang baik, sehingga dapat mememiliki tujuan yang sama.

Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Membangun Kinerja Tim Dengan *Culture Diversity* Melalui Teori Pengelolaan Kecemasan Di Lingkungan Kerja (Studi Deskriptif Kualitatif pada Komunikasi Tenaga Kerja dengan Atasan Berbeda Bahasa di Nongsa Point Marina)"**

[2] William B. Gudykunst, *Theorizing About Intercultural Communication* (United States of America: Sage Publications, inc. 2005) hlm. 423-424

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas antara lain:

- Bagaimana Tenaga Kerja Mengelola Kecemasan dalam berkomunikasi dengan atasan berbeda bahasa untuk Membangun Kinerja Tim Dengan *Culture Diversity* Melalui Teori Pengelolaan Kecemasan Di Lingkungan Kerja khususnya di Lingkungan Kerja Nongsa Point Marina?

1.3. Tujuan Penelitian

- Untuk mendeskripsikan Bagaimana Tenaga Kerja Mengelola Kecemasan dalam berkomunikasi dengan atasan berbeda bahasa untuk Membangun Kinerja Tim Dengan *Culture Diversity* Melalui Teori Pengelolaan Kecemasan Di Lingkungan Kerja khususnya di Lingkungan Kerja Nongsa Point Marina

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan perspektif komunikasi antarbudaya dalam melakukan interaksi dengan orang asing yang memiliki latar belakang bahasa serta budaya yang berbeda, serta dapat menjadi pembelajaran khususnya dalam mengelola kecemasan dan ketidakpastian dalam berkomunikasi.

Secara teoritis penelitian ini diharapkan juga dapat digunakan sebagai bahan referensi serta rujukan bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi yang ingin kembali meneliti terkait dengan membangun kinerja tim dari keberagaman budaya melalui komunikasi di lingkungan pekerjaan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti tentang membangun kinerja tim dari keberagaman budaya melalui komunikasi di

lingkungan pekerjaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara khusus bagi civitas akademik dan secara umum bagai masyarakat.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme. Pada paradigma post-positivisme mencoba memahami terkait dengan situasi yang wajar (*natural setting*). Paradigma post-positivisme juga sering disebut sebagai paradigma interpretif dan konstruktif yang mana pada dasarnya memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang utuh, kompleks, dan penuh makna.[3]

1.5.2. Metode Penelitian

Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holostik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa ada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan menafaatkan bebagai metode ilmiah.[4] Maka dari itu penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif.

1.5.3. Subyek dan Objek Penelitian

a. Subyek Penelitian

Subyek penelitian merupakan seorang atau lebih pihak yang memahami obyek penelitian dalam rangka memperoleh data serta fakta terhadap penelitian. Teknik penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Teknik

---

[3] Mubarok, J., *Paradigma Positivisme dan Postpositivieme dalam Kebaharuan Penelitian Arsitektur dan Perkotaan,* Vol. 13 No. 1, h. 16

[4] Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007) hlm. 6

purposive sampling yaitu orang-orang yang disleksi sesuai dengan kriteria tententu serta dianggap berkompeten untuk dapat mewakili dalam memberikan informasi.

Dengan ini dapat disimpulkan bahwa kriteria informan dalam penelitian ini dipilih atas pertimbangan yang berfokus pada tujuan dari penelitian ini. Berikut adalah kriterianya:

1. Merupakan staff dengan atasan yang berbeda bahasa di Nongsa Point Marina & Resort
2. Memiliki atasan yang berlatar belakang berbeda serta bahasa yang berbeda.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu yang menjadi daya Tarik pada sebuah penelitian, objek penelitian sendiri adalah suatu sasaran yang nantinya dapat dicapai guna mendapatkan sebuah jawaban maupun solusi dari fenomena yang terjadi. Dalam penelitian ini, objek penelitian yang akan diambil adalah Membangun Kinerja Tim Dengan *Culture Diversity* Melalui Teori Pengelolaan Kecemasan Di Lingkungan Kerja Nongsa Point Marina.

1.6. Jenis Data

Jenis data pada penelitian ini adalah jenis data primer dan sekunder, yang dimana sumber data yang diperoleh dari data primer melalui proses wawancara dengan subjek penelitian. Data primer ini anatar lain:

- Livia Magdalena, Selaku Sekretaris Manager Departmen Marina Nongsa Point Marina
- Acok MG, Selaku Deck Hand Departmen Marina Nongsa Point Marina
- Admanto, Selaku Asst Dock Master Departmen Marina Nongsa Point Marina
- A. Icsan Randi Kalisman, Deck Hand Departmen Marina Nongsa Point Marina

Pada penelitian ini juga didukung dengan data sekunder. Data sekunder yang peneliti temukan untuk melengkapi penelitian berasal dari website Nongsa Point Marina, media sosial Instagram @nongsapointmarina, serta dari jurnal yang berkaitan dengan teori penelitian sehingga informasi dari data sekunder tersebut dapat membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

1.7.Teknik Pengumpulan Data

1.7.1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengamatan yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek yang sedang diteliti. Pada penelitian ini, Teknik observasi yang dilakukan adalah observasi secara langsung, yang dimana peneliti mendatangi langsung lokasi yang menjadi tempat penelitian, kemudian meneliti, serta mengamati komunikasi yang terjadi antara tenaga kerja asing dengan tenaga kerja lokal yang ada di lingkungan Nongsa Point Marina & Resort.

1.7.2. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik wawancara secara mendalam. Pada saat pelaksaan wawancara, peneliti akan mengajukan pertanyaan kepada subjek penelitian yaitu tenaga kerja yang berada di lingkungan kerja Nongsa Point Marina & Resort. Wawancara kemungkinan akan dilaksanakan secara *online (google meet)* dikarenakan jarak lokasi antara peneliti dengan subjek penelitian cukup jauh dan belum bias memastikan apakah dapat melakukan wawancara secara tatap muka. Wawancara ini dilakukan untuk medapatkan hasil data yang valid sehingga dapat dipertanggung jawabkan dan hasil data wawancara akan diolah menjadidata utama dalam penelitian ini.

1.7.3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang didapatkan melalui dokumen yang berupa dokumen tertulis ataupun terekam. Dokumen tertulis dapat berupa catatan, autobiografi, dan lainnya sebagainya. Dokumen terekam dapat berupa foto, video, dan lain sebagainya[5]. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan pengumpulan data berupa foto.

1.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif. Analisi data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisi berdasarkan data yang diperoleh.[6]

Analisis terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu :

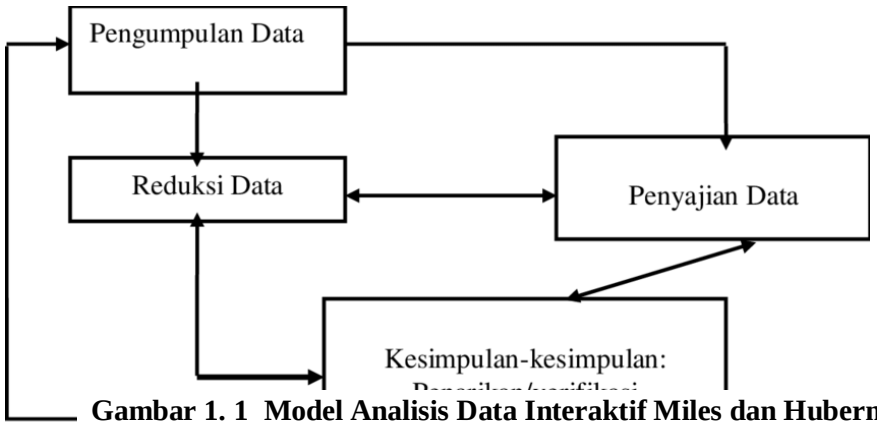
1. Reduksi Data sebagai suatu proses pemilihan, pemusatan, perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, da transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan, sehingga data itu memberi gambaran yang lebih jelas tentang hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.
2. Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun memberi kemugkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, table, grafik, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan sehingga akan semakin mudah dipahaami.
3. Menarik kesimpulan

---

[5] Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011) h. 85, Di akses pada Minggu 12 Mei 2024,

[6] Milles dan Huberman, Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992, hlm. 16.

Penarik kesimpulan merupakan sebagian dari kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Namun, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data makan kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.



Gambar 1. 1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman (1992)

1.9. Kerangka konsep, Definisi Konsep dan Operasional Konsep

1.9.1. Kerangka Konsep

Bagan 1. 1 Kerangka Konsep

1.9.2. Definisi Konsep

1. *Culture Diversity*

Culture diversity diartikan sebagai suatu proses yang menghasilkan suatu keberagaman budaya yang berkembang. Dengan kata lain, keragaman budaya pasti memiliki perbedaan baik itu bangsa, ras, agama, bahkan bahasa yang menyebabkan kekhawatiran dalam berinteraksi dengan orang lain.

Culture diversity sendiri merupakan salah satu dari cara manusia dalam berfikir, untuk menghasilkan keanekaragaman budaya yang berbeda-beda baik berupa tingkah laku dan juga cara pandang. Sedangkan, *Cultural diversity* bagi *corporate culture* memiliki peranan yang cukup penting dalam mendukung nilai kompetitif sebuah organisasi atau perusahaan. Hal tersebut dapat memberikan informasi yang positif kepada para tenaga kerja yang memiliki latar belakang yang berbeda, dengan adanya perusahaan multinasional yang menggunakan strategi pengelolaan *Culture diversity*

dapat menguntungkan perusahaannya dalam perkembangan bisnisnya di benua, negara dan karyawan berbeda.[7]

Namun, dengan strategi keberagaman budaya ini juga seringkali menimbulkan hambatan-hambatan dalam berinteraksi. Pada sisi *cultural diversity* (keberagaman budaya) terdapat kelemahan-kelemahan yang terjadi dikarenakan adanya standar dan kebiasaan-kebisaan yang berbeda (*way of doing things*) yang ditampilkan, hal ini membuat sulit untuk meng koordinasikan dan mengontrol proses-proses yang bersifat teknis dan rutin, untuk itu diperlukan cara dalam pertukaran informasi dan mengembangkan pengetahuan untuk mengelola secara tepat bagi karyawan uang memiliki latar belakang budaya yang berbeda.[8]

2. Komunikasi Antarbudaya

Dari kerangka konsep yang telah dipaparkan diatas, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh William Gudykunst yaitu konsep-konsep Teori Pengelolaan kecemasan/Ketidakpastian (*Anxiety/Uncertainty Manjament Theory - AUM*).[9] Pada teori tersebut, merujuk pada pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian yang merupakan proses utama dalam mempengaruhi seseorang dalam berkomunikasi dengan orang asing, sehingga menimbulkan asumsi bahwasannya ketika berinteraksi dengan orang asing dapat menimbulkan rasa keecemasan dan ketidakpastian mengenai apa

---

[7] Widiaatuti, *"Analisis SWOT Keragaman Budaya Indonesia".* Jurnal Ilmuah WIDYA. Vol.1 No. 1, Mei-Juni 2013, hlm. 8-14

[8] Aang Koswara, Anwar Sani, *Public Relations & Kolaborasi Isu Strategis: Tinjauan Dan Analisis Budaya Perusahaan (Corporate Culture) Dan Public Relations Dalam Isu Pengelolan Keragaman Budaya (Diversity Management) Di Perusahaan Multinasional: Perspektif Indonesia,* (Bandung: Unpad Press, 2018) hlm. 3-5

[9] William B. Gudykunst, *Theorizing About Intercultural Communication* (United States of America: Sage Publications, inc. 2005) hlm. 426-437

yang akan terjadi baik dari diri sendiri ataupun dari perilaku atau respon dari orang lain.[10]

Dari teori tersebut, penelitian ini akan meneliti terkait Membangun Kinerja Tim Dengan *Culture Diversity* Melalui Teori Pengelolaan Kecemasan Di Lingkungan Kerja khususnya pada Komunikasi Tenaga Kerja dengan atasan berbeda bahasa di Nongsa Point Marina, yang mana perusahaan ini merupakan salah satu dari banyaknya perusahaan yang memiliki lingkungan kerja yang menggabungkan banyak budaya baik lokal maupun asing dalam satu lingkup yang sama. Konsep-konsep dasar dari AUM sebagai berikut:

a. *Selfconcept* (Konsep Diri)

   Menurut Gundykunst, konsep diri merupakan kemauan diri dalam melihat harga diri kita ketika berinteraksi dengan orang lain yang memiliki budaya yang berbeda, sehingga akan menghasilkan kemajuan pada kemampuan kita dalam mengatur kecemasan yang kita miliki. Peningkatan harga diri dapat menekan rasa kecemasan dan meningkatkan kemampuan dalam memprediksi perilaku mereka secara akurat.

b. *Motivation to Interact with Stranger* (Motivasi Untuk Berinteraksi Dengan Orang Asing)

   Kita perlu mencari informasi sebanyak – banyaknya mengenai orang asing yang akan berinteraksi dengan kita, sehingga kita dapat mengetahui perilaku orang asing tersebut dan dapat meningkatkan ketertarikan dalam berinteraksi dengan orang

[10] Afriyanti Diana & Eduard Lukman," *Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian dalam Komunikasi Antarbudaya antara Auditor dan Auditee*". Jurnal Komunikasi Indonesia. Vol. VII No. 1, Maret 2018, hal. 100.

asing. Peningkatan kepercayaan diri pada kemampuan yang dimiliki akan menghasilkan penurunan kecemasan.

c. *Reaction to Strangers* (Reaksi Kepada Orang Asing)

Kemampuan dalam memproses informasi yang kompleks yang didapatkan dari orang asing yang memiliki budaya yang berbeda akan membuat kita mampu memprediksi prilaku mereka secara akurat. Peningkatan kemampuan tersebut dapat mengsilkan penurunan kecemasan dan peningkatan kemampuan kita dalam meprediksi prilaku mereka secara akurat. peningkatan kesamaan personal yang kita milki antara diri kita sendiri dengan orang asing akan menghasilkan penurunan kecemasan dan meningkatkan kemampuan dalam memprediksi prilaku mereka.

d. *Social Categorization of Strangers* (Kategori Sosial Atas Orang Asing)

Kategori sosial merupakan cara kita mengatur lingkungan sosial dengan mengelompokkan orang ke dalam kategori yang sesuai menurut kita kategori sosial ini akan membuat kita menjumpai perbedaan dan persamaan yang kita miliki dengan orang asing.[11] Dengan adanya persamaan-persamaan yang kita milki dengan orang asing akan membuat kita merasa terhubung dengan orang asing tersebut.

e. *Situational Processes* (Proses-Proses Situasional)

Setiap orang memiliki konsep mengenai interaksi yang akan dilakukan saat berinteraksi dengan orang lain dalam situasi dan kondisi tertentu. Dengan adanya perbedaan konsep yang dimiliki dapat mempengaruhi kecemasan dan ketidakpastian dalam berinteraksi. maka dari itu, dibutuhkan dukukan dari ingrup yang akan meningkatkan kepercayaan diri saat berinteraksi dengan orang asing.

[11] William B. Gudykunst, *Theorizing About Intercultural Communication* (United States of America: Sage Publications, inc. 2005) hlm. 298

Peningkatan pada kekuatan dalam melihat bahwa kita memiliki kelebihan dari orang asing tersebut. Hal tersebut dapat menurunkan kecemasan.

3. Kinerja Tim (*Teamwork Performance*)

Menurut Armstrong dan Baron, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Untuk mencapai sebuah kinerja yang baik dibutuhkan pula komunikasi yang baik, sehingga pesan dapat tersampaikan dengan baik.[12]

Menurut Tenner dan Detoro, *team works is a group of individuals working together to reach a common goal*.[13] Dengan kata lain kerjasama tim merupakan sekelompok orang-orang yang bekerja sama demi tercapainya tujuan yang sama dan tujuan akan diperoleh dengan baik jika dilakukan bersama tim dibandingkan jika melakukan sendiri.

1.9.3. Operasionalisasi Konsep

Tabel 1. 1 Operasionalisasi Konsep

KERANGKA KONSEP	DEFINISI OPERASIONALISASI
Culture Diversity	*Culture Diversity* atau bisa disebut sebagai Keberagaman Budaya dapat diartikan sebagai "perbedaan dalam kehidupan pengalaman dan persepsi serta reaksi terkait terhadap pengalaman tersebut yang

[12] Eva Silvani. L & Boge Triatmanto, *"Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan"*. Vol.5 No. 1, 2017. Hlm. 47
[13] Eva Silvani. L & Boge Triatmanto, *"Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan"*. Vol.5 No. 1, 2017. Hlm. 48

	berfungsi untuk membedakan populasi kolektif satu sama lain". Dalam penelitian ini, *Culture Diversity* dapat dilihat sebagai bentuk pengalaman manusia yang dapat mempengaruhi cara manusia dalam berinteraksi dengan lingkungan sosial atau dunia sekitar mereka.
Kinerja Tim	Performa kerja sama satu tim atau *Teamwork Performance* bisa diartikan sebagai sekumpulan individu yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu melalui proses tukar pikiran, dan tindakan antar individu.
Konsep dasar Teori Pengendalian Kecemasan/Ketidakpastian (*Anxiety/Uncertainty Manjament Theory - AUM*) William Gudykunst	Pada beberapa konsep dasar teori pengendalian kecemasan/ketidakpastian ini, akan dilakukan wawancara secara mendalam pada informan, observasi menggunakan dokumentasi (tertulis, terekam) yang berkaitan dengan penelitian. Dari beberapa konsep dasar teori AUM tersebut akan menentukan bagaimana karyawan serta client yang berada dilingkungan kerja PT Nongsa Point Marina & Resort dalam mengatasi kecemasan/ketidakpastian pada saat berinteraksi untuk membangun sebuah teamwork.
Selfconcept (Konsep Diri)	Pada konsep ini akan menentukan bagaimana tenaga kerja pada lingkungan kerja PT Nongsa Point Marina & Resort dapat menonjolkan harga dirinya agar dapat berinteraksi dengan orang asing dan membangun *teamwork* yang kompak.

Motivation to Interact With Stranger (Motivasi Untuk Berinteraksi Dengan Orang Asing)	Pada konsep ini akan mentukan bagaimana tenaga kerja pada lingkungan kerja PT Nongsa Point Marina & Resort dalam mengumpulkan informasi terkait dengan orang asing tersebut untuk menentukan sesuatu yang dapat meningkatkan ketertarikan saat berinteraksi pada orang asing tersebut.
Reaction to Strangers (Reaksi Kepada Orang Asing)	Pada konsep ini akan mentukan bagaimana tenaga kerja pada lingkungan kerja PT Nongsa Point Marina & Resort dalam memproses informasi yang mereka dapatkan secara cepat dan tepat untuk memudahkan dalam menilai prilaku orang asing tersebut secara akurat.
Social Categorization of Strangers (Kategori Sosial Atas Orang Asing)	Pada konsep ini akan mentukan bagaimana tenaga kerja pada lingkungan kerja PT Nongsa Point Marina & Resort dalam mengelompokkan sosial agar dapat menentukan perbedaan dan persamaan yang mereka miliki dengan orang asing tersebut. sehingga dapat mempermudah keduabelah pihak dalam berinteraksi.
Situational Processes (Proses-Proses Situasional)	Pada konsep ini akan mentukan bagaimana tenaga kerja pada lingkungan kerja PT Nongsa Point Marina & Resort dapat melakukan interaksi pada orang asing dalam suatu situasi dan kondisi tertentu.