

**MODEL KOMPETENSI KOMUNIKASI BISNIS LINTASBUDAYA
(STUDI DESKRIPTIF ANTARA PENJUAL INDONESIA DAN PEMBELI
JERMAN DI KABUL ART GALLERY YOGYAKARTA)**

SKRIPSI



**Oleh
Merlyn Marantika Bamanty
NIM. 153120120**

**Diajukan
Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Pada Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
Yogyakarta**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

MODEL KOMPETENSI KOMUNIKASI BISNIS LINTASBUDAYA

(Studi Deskriptif Antara Penjual Indonesia dan Pembeli Jerman di Kabul
Art Gallery Yogyakarta)

Nama : Merlyn Marantika Bamanty

NIM : 153120120

Tanggal Disetujui : 1 April 2017

DISETUJUI OLEH :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Puji Lestari, M.Si

Dewi Novianti, M.Si

NIK 270069500041

NIK 273119802031

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan dinyatakan lulus di hadapan tim penguji skripsi pada :

Hari, Tanggal : Kamis, 27 April 2017

Judul Skripsi : MODEL KOMPETENSI KOMUNIKASI BISNIS
LINTASBUDAYA (Studi Deskriptif Antara Penjual Indonesia
dan Pembeli Jerman di Kabul Art Gallery Yogyakarta

Penyusun : Merlyn Marantika Bamanty

NIM : 153120120

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

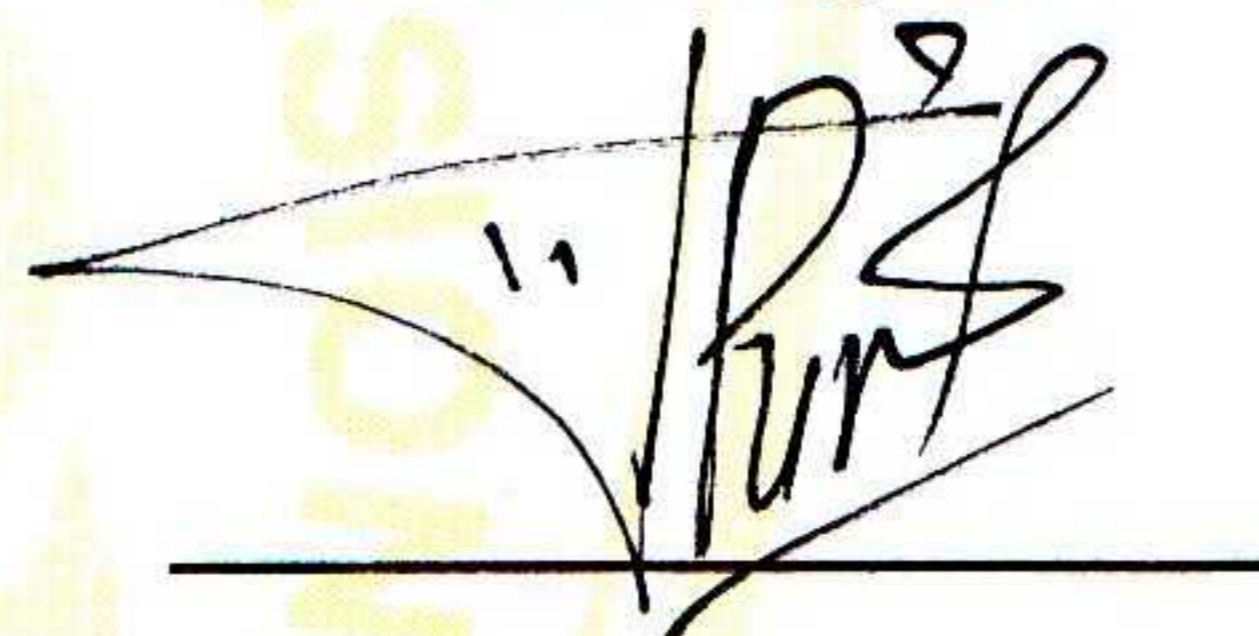
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

Dosen Penguji

Tanda Tangan

Dr. Puji Lestari, M.Si

NIK 270069500041



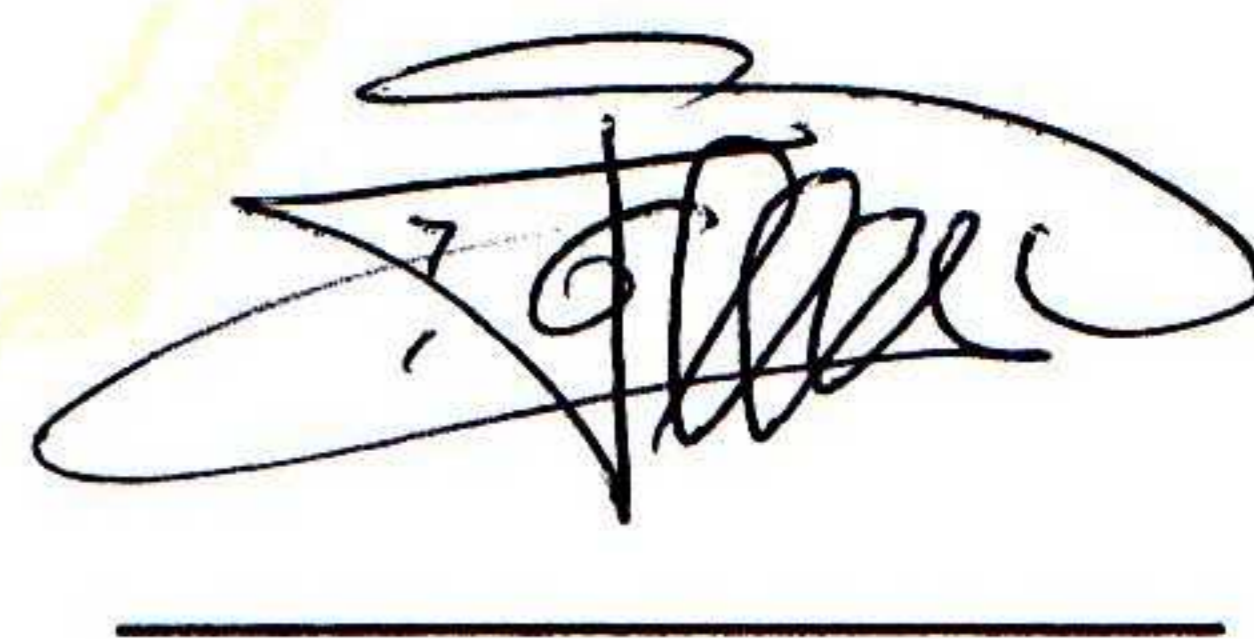
Dewi Novianti, M.Si

NIK 273119802031



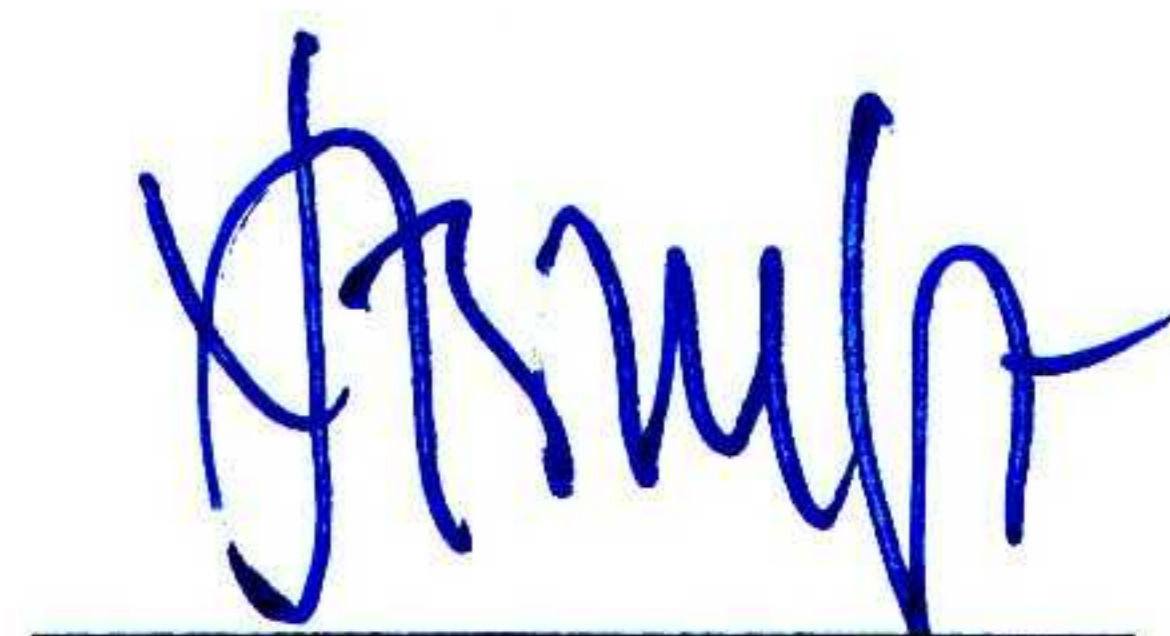
Dra.Sitri Fatonah, M.Si

NIP 196708261994032001



Yenni Sri Utami, M.Si

NIP 197110042005012001



HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan Judul “MODEL KOMPETENSI KOMUNIKASI BISNIS LINTASBUDAYA (Studi Deskriptif Antara Penjual Indonesia dan Pembeli Jerman di Kabul Art Gallery Yogyakarta)”, merupakan sebuah skripsi karya tulis ilmiah yang saya susun sendiri dan tidak ada karya ilmiah sebelumnya kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Yogyakarta, 30 Maret 2017

Peneliti ,



Merlyn Marantika Bamanty

HALAMAN PERSETUJUAN

**MODEL KOMPETENSI KOMUNIKASI BISNIS LINTASBUDAYA (Studi
Deskriptif Antara Penjual Indonesia dan Pembeli Jerman di Kabul Art
Gallery Yogyakarta)**

Nama : Merlyn Marantika Bamanty

NIM : 153120120

Tanggal Disetujui : 1 April 2017

DISETUJUI OLEH :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Puji Lestari, M.Si

Dewi Novianti, M.Si

NIK 270069500041

NIK 270069500041

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan dinyatakan lulus di hadapan tim penguji skripsi pada:

Hari, tanggal : Kamis, 27 April 2017

Judul Skripsi : MODEL KOMPETENSI KOMUNIKASI BISNIS
LINTASBUDAYA (Studi deskriptif antara penjual
Indonesia dan pembeli Jerman di Kabul Art Gallery
Yogyakarta)

Penyusun : Merlyn Marantika Bamanty

NIM : 153120120

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

Dosen Penguji

Tanda Tangan

Dr. Puji Lestari, M.Si

NIK 270069500041

Dewi Novianti, M.Si

NIK 270069500041

Dra. Siti Fatonah, M.Si

NIP 196708261994032001

Yenni Sri Utami, M.Si

NIP 197110042005012001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan Judul “MODEL KOMPETENSI KOMUNIKASI BISNIS LINTASBUDAYA (Studi Deskriptif Antara Penjual Indonesia dan Pembeli Jerman di Kabul Art Gallery Yogyakarta)”, merupakan sebuah skripsi karya tulis ilmiah yang saya susun sendiri dan tidak ada karya ilmiah sebelumnya kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Yogyakarta, 30 Maret 2017

Peneliti ,

Merlyn Marantika Bamanty

HALAMAN MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.

(QS. Ar Ra'd 13:11).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'amin..

Atas rahmat, berkah, karunia dan izin Allah SWT, skripsi ini dapat terselesaikan
dengan baik

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

Papah, Bambang Catur Priyanto dan Mamah, Tony Indrawati yang sangat saya
cintai, yang selalu mendoakan dengan tulus ikhlas

Serta kakak dan Adik saya tersayang

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Model Kompetensi Komunikasi Bisnis Lintasbudaya (Studi Deskriptif Antara Penjual Indonesia dan Pembeli Jerman di Kabul Art Gallery Yogyakarta)” ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW.

Penelitian skripsi ini dilaksanakan sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Dalam penelitian Skripsi ini tentunya tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, arahan, nasehat dan saran dari berbagai pihak, khususnya pembimbing segala hambatan tersebut akhirnya bisa diatasi dengan baik.

Peneliti menyadari dalam skripsi ini tentu masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan demi terciptanya kemajuan pendidikan di masa mendatang.

Proses penelitian skripsi ini tentu peneliti tidak melaksanakannya sendiri, banyak pihak yang turut serta membantu mendukung dan mendoakan sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan. Dalam kesempatan ini dengan ikhlas peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Subhan Afifi, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta dan sekaligus sebagai dosen wali yang telah memberikan nasihat dan solusi pada peneliti mengenai kegiatan perkuliahan.
2. Ibu Dr. Puji Lestari, M.Si, selaku pembimbing satu yang selalu meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing dengan penuh kesabaran dan keramahan, serta memberikan masukan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Dewi Novianti, M.Si, selaku pembimbing dua yang selalu meluangkan waktu dan berkenan mengoreksi serta memberikan masukan dan bimbingan bagi peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dra. Siti Fatonah, M.Si, selaku penguji satu yang telah memberikan masukan dan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Yenni Sri Utami, M.Si, selaku penguji dua yang telah memberikan masukan dan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Komunikasi UPN “Veteran” Yogyakarta yang telah membimbing dan memberikan ilmunya kepada peneliti. Serta kepada seluruh *staff* TU Jurusan Ilmu Komunikasi yang membantu dan memberikan arahan yang berkaitan dengan akademik.

7. Kedua orang tua peneliti yang selalu mendoakan, mendampingi, memberikan semangat, kasih sayang, serta dukungan moral maupun materil yang tidak ternilai harganya.
8. Saudara peneliti Clara Almabella Bamanty, Musa Alkatiri, Kevin Kalagita, Pakdhe Dwi Isgito dan Hilmy Indrasto serta saudara lainnya yang selalu memberikan doa, kasih sayang.
9. Pemilik Kabul Art Gallery Yogyakarta Bapak Kabul dan Ibu Ellys, Pemasaran Kabul Art Gallery Ibu Prapti, Bapak Priyo yang telah berkenan memberikan waktu dan bantuan kepada peneliti.
10. Sahabat-sahabat peneliti Anisa, Nadhira, Nanang, Mbluters dan khususnya Hestutyani Putri yang telah mendukung, mendoakan serta menorehkan cerita dan pelajaran kehidupan selama di bangku perkuliahan.
11. Seseorang yang telah menemani dan mendukung peneliti, Aldian Arlingga Setyananda, S.I.Kom .

Semoga segala bentuk bantuan dan dukungan yang diberikan kepada peneliti, dibalas oleh Allah SWT, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca nantinya.

Wassallamualaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 30 Maret 2017

Merlyn Marantika Bamanty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Kerangka Teori dan Pemikiran.....	8
1.5.1 Teori Kompetensi Komunikasi Antarbudaya.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kompetensi Komunikasi.....	14
2.2 Komponen Kompetensi Komunikasi.....	15
2.2.1 <i>Motivation</i>	15
2.2.2 <i>Knowledge</i>	17
2.2.3 <i>Skills</i>	17
2.3 Komunikasi Bisnis.....	18
2.4 Komunikasi Lintasbudaya.....	19
2.5 Kompetensi Komunikasi Bisnis Antarbudaya.....	20
2.6 Nilai-nilai Budaya Jerman.....	20
2.7 Nilai-nilai Budaya Jawa, Indonesia.....	22
2.8 Hasil Penelitian Terdahulu.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Lokasi Penelitian.....	29
3.3 Objek Penelitian.....	29
3.4 Sumber Data.....	29
3.4.1 Data Primer.....	29
3.4.2 Data Sekunder.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.1 <i>Interview</i> atau Wawancara.....	30

3.5.2 Observasi.....	31
3.5.3 Dokumentasi.....	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Reduksi data.....	33
3.6.2 Penyajian Data.....	33
3.6.3 Penarikan Kesimpulan.....	33
3.7 Validitas Data.....	34
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil.....	36
4.1.1 Sejarah Kabul Art Gallery Yogyakarta.....	36
4.1.2 Visi dan Misi Kabul Art Gallery Yogyakarta.....	40
4.1.3 Logo Kabul Art Gallery Yogyakarta.....	41
4.1.4 Slogan Kabul Art Gallery Yogyakarta.....	42
4.1.5 Struktur Organisasi Kabul Art Gallery Yogyakarta.....	42
4.1.6 Lokasi Kabul Art Gallery Yogyakarta.....	43
4.1.7 Jenis Kegiatan Kabul Art Gallery Yogyakarta.....	43
4.1.8 Segmentasi Pasar Kabul Art.....	45
4.2 Hasil Penelitian.....	48
4.2.1 Elemen-elemen Komunikasi Bisnis.....	48

4.2.1.1 Pesan.....	48
4.2.1.2 Media.....	51
4.2.1.3 <i>Noise/ Hambatan</i>	56
4.2.1.4 <i>Feedback/ Respon</i>	61
4.2.2 Model Kompetensi Komunikasi Bisnis Kabul Art Gallery.....	64
4.2.2.1 <i>Motivation</i>	65
4.2.2.2 <i>Knowledge</i>	68
4.2.2.3 <i>Skills</i>	69
4.3 Pembahasan.....	74
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Kompetensi Komunikasi Antarbudaya Spitzberg.....	10
Gambar 4.1 Bangunan Kabul Art Gallery Yogyakarta.....	38
Gamabr 4.2 Lukisan di Kabul Art Gallery Yogyakarta.....	40
Gambar 4.3 Logo Kabul Art Gallery Yogyakarta.....	41
Gambar 4.4 Lokasi Kabul Art Gallery Yogyakarta.....	43
Gambar 4.5 Kegiatan Mengajar Membatik di Kabul Art Gallery.....	44
Gambar 4.6 Kegiatan Membatik	45
Gambar 4.7 Motif Lukisan Kabul Art Gallery Yogyakarta.....	48
Gambar 4.8 Tanda Larangan Memotret di Kabul Art Gallery.....	50
Gambar 4.9 Brosur Kabul Art gallery.....	52
Gambar 4.10 Brosur Kabul Art Gallery.....	53
Gambar 4.11 Kegiatan Komunikasi Bisnis Kabul Art Gallery.....	59
Gambar 4.12 Model Komunikasi Dua Arah Penjual dan Pembeli.....	64
Gambar 4.13 Koleksi Lukisan Kabul Art Gallery Yogyakarta.....	66
Gambar 4.14 Narasumber Pembeli Jerman.....	67
Gambar 4.15 Kasir Tempat Terjadinya Negosiasi Penjual dan Pembeli.....	72

Gambar 4.16	Bapak Priyo Bagian Pemasaran.....	73
Gambar 4.17	Pemilik Kabul Art Gallery, Bapak Kabul.....	73
Gambar 4.18	Model Kompetensi Komunikasi Bisnis Lintasbudaya Penjual Indonesia dan Pembeli Jerman di Kabul Art Gallery.....	81

ABSTRAK

Kabul Art Gallery adalah perusahaan yang menawarkan lukisan batik di Yogyakarta. Mayoritas pembelinya berasal dari mancanegara termasuk Jerman. Wisatawan mancanegara yang ingin kembali ke negaranya akan lebih tertarik memilih batik dalam bentuk lukisan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui model kompetensi komunikasi bisnis lintasbudaya antara penjual Indonesia dan pembeli Jerman di Kabul Art Gallery Yogyakarta. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, studi pustaka dan observasi. Penelitian ini didasari dengan teori model kompetensi komunikasi antarbudaya oleh Spitzberg, yaitu motivasi, pengetahuan, dan keahlian. Dari hasil penelitian diketahui bahwa, dalam proses komunikasi bisnis yang berlangsung secara dua arah antara penjual Indonesia dan pembeli Jerman tidak akan lepas dari tiga hal yaitu motivasi, pengetahuan dan keahlian dari penjual maupun pembeli. Ketika tiga hal itu terpenuhi maka proses komunikasi akan berhasil dan memberikan dampak baik yaitu dengan adanya transaksi jual beli.

Kata kunci : Model kompetensi komunikasi, Komunikasi bisnis lintasbudaya, Komunikasi Indonesia Jerman

ABSTRACT

Kabul Art Gallery is a company that offers paintings of batik in Yogyakarta. The majority of its customers are foreigners from a number of different countries including Germany. Foreign tourists would most likely prefer to buy batik in the form of paintings. The purpose of this research is to know the model of competition in cross-cultural business communication, in particular between Indonesian sellers and German buyers. The type of research was descriptive qualitative with interviews, documentations, library research and observation as methods of data collection. This research was based on Spitzberg's theory of competition of cross-cultural communication, which embraces motivation, knowledge and skills. The research result concludes that motivation, knowledge and skills would never escape from the process of two-way business communication between Indonesia sellers and German buyers. When the three are met, the communication succeeds and gives birth to a benefit, which in this case, is sale and purchase transaction.

Keywords: Model of communication competition, Cross-cultural business communication, Communication of Indonesia Germany