



Studi Fenomenologi Komunikasi Antarbudaya Indonesia-Malaysia (Studi Kasus: Para Pekerja Indonesia di Teleperformance Malaysia, Penang)

Nur Intan Faradhina^{1*}, Umaimah Wahid², Hafied Cangara³

^{1,2,3} Universitas Budi Luhur, Indonesia

E-mail : mavhilidaosye@gmail.com

Abstrak

Komunikasi antarbudaya terjalin antara masyarakat yang berbeda ras, suku, maupun sosial ekonomi. Penelitian ini dibuat untuk mengetahui komunikasi antarbudaya yang terjadi antara karyawan Indonesia dan Malaysia pada Teleperformance Malaysia, Penang dan bagaimana cara mereka mengatasi hambatan dalam komunikasi tersebut, serta upaya apa saja yang dilakukan untuk berinteraksi antara satu sama lain. Penelitian ini dibuat berdasarkan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Data diambil menggunakan teknik wawancara kepada tiga karyawan berlatar belakang budaya Indonesia yang bekerja di Teleperformance Malaysia. Setiap informan secara sukarela diwawancarai kurang lebih selama 30 menit di Teleperformance Malaysia. Untuk kepentingan tersebut diajukan lima pertanyaan penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antarbudaya di kalangan para pekerja di Teleperformance Malaysia khususnya karyawan dari Indonesia berjalan dengan cukup baik meskipun pada awalnya terjadi banyak kendala saat mereka berkomunikasi, seperti masalah perbedaan istilah dalam bahasa yang digunakan, dialeg, kebiasaan, dan cara penyampaian informasi (baik secara langsung maupun melalui media sosial) menyebabkan terjadinya kesalahpahaman. Namun hal tersebut bukan menjadi penghalang bagi mereka untuk tetap berinteraksi dan melakukan komunikasi satu sama lain. Untuk mengatasi permasalahan tersebut mereka harus belajar lebih banyak tentang budaya Malaysia dan saling menghargai adanya perbedaan budaya.

Kata Kunci: *Komunikasi Antarbudaya; Fenomenologi; Indonesia; Malaysia*

Abstract

Intercultural communication exists among people that have different races, ethnicities, and socioeconomics. This study aimed to find out the intercultural communication that occurs between Indonesian and Malaysian employees at Teleperformance Malaysia, Penang and how they overcome the barriers in communication, as well as the efforts that have been done to interact with each other. The method used in this study is a qualitative method with a phenomenological approach. Data were acquired by interview techniques to three employees with Indonesian cultural backgrounds who works at Teleperformance Malaysia. Each informant was voluntarily interviewed around 30 minutes on Teleperformance Malaysia. For this matter, five research questions were asked. The results of this study indicate that intercultural communication among workers at Teleperformance Malaysia, especially employees from Indonesia, is going pretty well even though at beginning there were many obstacles when they communicated, such as the problem of differences in terms in the language, dialect, habits, and the way of conveying information (either directly or through social media) lead to misunderstandings. However, this is not a barrier for them to keep interacting and communicating

each other. To solve these problems they must learn more about Malaysian culture and respect each other's cultural differences.

Keywords: *Intercultural Communication; Phenomenology; Indonesia; Malaysia*

PENDAHULUAN

Semua manusia melakukan interaksi sosial seperti berkomunikasi untuk bertukar informasi antara satu dengan lainnya baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Komunikasi disebut juga *communicare* dalam bahasa latin yang berarti “menyampaikan”. Jadi, didalam proses berkomunikasi wajib terdapat unsur-unsur yang sama supaya dapat terjadi pertukaran pikiran atau pendapat antara pengirim pesan dan penerima pesan (Suprpto, 2011:5).

Komunikasi secara verbal memungkinkan umpan balik dan klarifikasi kata yang cepat, dan diharapkan seseorang dapat menerima makna yang dimaksudkan pengirim dengan baik sehingga dapat dikatakan bahwa proses komunikasi telah efektif, (Fatimayin, 2013).

Perbedaan suku, budaya, dan norma-norma sering kali menjadi kendala saat berkomunikasi karena sering terjadi kesalahpahaman. Cara untuk mengatasinya adalah dengan memahami makna dari bahasa yang disampaikan oleh masing-masing pihak sebagai bentuk nyata dalam komunikasi. Ketika seseorang berkumpul dengan masyarakat yang mempunyai latar belakang budaya berbeda, maka orang tersebut harus mengadopsi nilai-nilai dan norma yang dianut oleh masyarakat tersebut melalui sebuah komunikasi, (Suryani, 2013).

Konsep budaya dan komunikasi sangat berhubungan karena seseorang tidak dapat memahami aspek budaya tanpa proses komunikasi, (Abba Auwalu Issa, 2016). Peran komunikasi juga sangat penting untuk menciptakan hubungan yang baik antar etnis yang penuh perbedaan.

Komunikasi antarbudaya berfokus pada bagaimana perbedaan dalam nilai, simbol, dan perilaku budaya mempengaruhi interaksi tiap individu dengan latar belakang budaya yang berbeda. Sekelompok orang yang menciptakan nilai, simbol, dan perilaku untuk menjaga hubungan sosial disebut dengan budaya, sedangkan proses berbagi dan mengartikan informasi dengan simbol dan perilaku disebut dengan komunikasi, (Caleb Malik, 2017). Komunikasi merupakan aktivitas yang dinamis, maka disebut juga sebagai proses. Aktivitas yang terus menerus berlangsung hingga mengalami perubahan.

Di era modern ini, orang semakin mudah mengenal satu sama lain karena adanya perkembangan teknologi khususnya dalam bidang komunikasi meskipun dengan latar belakang budaya yang berbeda (Saputra, 2019). Saat ini komunikasi dapat terjalin dari berbagai belahan dunia dengan adanya kemajuan teknologi salah satunya melalui media sosial. Kita juga semakin mudah untuk bepergian ke negara lain untuk liburan, belajar, bekerja, maupun melakukan bisnis. Perbedaan bahasa bukan lagi menjadi penghalang karena adanya aplikasi kamus pada *smartphone* atau terjemahan yang dapat diakses secara daring seperti *Google Translate*.

Selain itu, kerjasama internasional dan pertukaran budaya juga dilakukan untuk mempererat hubungan bilateral antar negara. Salah satunya dengan pengembangan perusahaan lokal ke internasional serta mengembangkan perusahaan multinasional. Hal ini menyebabkan keberadaan pekerja asing di suatu negara semakin banyak. Setiap karyawan khususnya yang bekerja pada perusahaan multinasional harus mempelajari keterampilan dalam berkomunikasi untuk menghindari timbulnya masalah yang disebabkan oleh kesalahpahaman karena kurangnya komunikasi antarbudaya yang efektif. Komunikasi yang efektif merupakan hal yang bersifat tentatif, yang artinya apabila semua unsur atau komponen dalam komunikasi telah memenuhi persyaratan maka komunikasi dapat menjadi efektif, (Nurhadi, 2017).

Fungsi komunikasi secara individu maupun kelompok diantaranya sebagai alat kendali, untuk mengontrol perilaku individu dengan menyampaikan aturan yang ada. Selain itu, fungsi komunikasi adalah sebagai motivasi. Fungsi selanjutnya adalah untuk ungkapan emosional, sedangkan yang terakhir adalah sebagai penyampaian yang dibutuhkan.

Berdasarkan data Kementerian Ketenagakerjaan, jumlah Tenaga Kerja Asing (TKA) di Indonesia tahun 2019 sebesar 109.546 orang dan menurun 14.4% pada tahun 2020 menjadi 93.761 orang yang disebabkan karena masih berlakunya moratorium pemberian izin penggunaan TKA selama pandemic Covid-19, (Katadata, 2021). Jumlah penempatan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang dicatat oleh Badan Pusat Statistik (BPS) di luar negeri pada tahun 2019 mencapai lebih dari 276.000 orang. Sedangkan menurut Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI), data mengenai total TKI pada tahun 2019 mencapai 3.74 juta orang, (Ratriani, 2020).

Setiap WNI yang memenuhi syarat dan memiliki hubungan kerja di negara lain dalam jangka waktu tertentu dan menerima upah disebut dengan TKI. Hal tersebut tercatat dalam Peraturan Pemerintah no. 3 tahun 2013, mengenai Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri,

Jumlah TKI yang bekerja di luar negeri sangat banyak, khususnya di Malaysia. Dalam penelitian ini, studi kasus dilakukan di Teleperformance Malaysia, Penang. Teleperformance adalah perusahaan yang mendukung pengoptimalan bisnis seperti layanan pelanggan (*front-office*), dan layanan *back-office* seperti keuangan, akuntansi, penagihan, dan dukungan teknis. Teleperformance juga tersebar di berbagai benua khususnya benua Asia, yaitu China, Jepang, Singapura, India, Indonesia, Filipina, dan Malaysia. Di Malaysia, ada beberapa tenaga kerja yang berasal dari Indonesia sehingga komunikasi antarbudaya pun tidak terhindarkan. Setiap daerah memiliki sistem dan budaya yang berbeda, oleh karena itu memahami cara berkomunikasi sangatlah penting dan tidak terlepas dari Bahasa, norma, dan aturan masing-masing individu. Pada penelitian terdahulu banyak membahas faktor yang dapat menimbulkan kesalahpahaman karena adanya perbedaan latar belakang budaya. Hambatan komunikasi sering terjadi karena perbedaan pemahaman Bahasa seperti logat, kebiasaan, dan stereotip (Febiyana, 2019). Bahasa sangat berperan penting dalam berkomunikasi untuk pertukar pikiran atau pandangan mengenai seseorang. Budaya ditandai dengan sejumlah variasi Bahasa seperti aksan, dialek, argot, *slang* (Kristanto, 2016).

Penelitian ini berfokus pada komunikasi antarbudaya Indonesia-Malaysia yang terjadi pada karyawan warga negara Indonesia di Teleperformance Malaysia, Penang. Sebagai dasar penelitian, penulis menggunakan pendekatan fenomenologi. Tujuan dari dibuatnya penelitian tentang komunikasi antarbudaya ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi antarbudaya Indonesia dan Malaysia yang terjadi di Teleperformance Malaysia (Penang). Dan dengan adanya komunikasi antarbudaya ini akan memudahkan dalam berkomunikasi walaupun berbeda Bahasa dan budaya.

METODE

Tujuan dari pembuatan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesulitan dalam komunikasi antarbudaya Indonesia-Malaysia khususnya pada karyawan Teleperformance Penang dan bagaimana cara mereka mengatasinya. Berdasarkan pendekatan yang digunakan, analisis data, desain dan tujuan penelitian, penelitian ini termasuk kedalam penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penggunaan metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengambil informasi dari sumber deskripsi yang luas. Metode kualitatif juga memuat tentang penjelasan mengenai proses yang terjadi dalam lingkup sekitar, (Miles dan Huberman dalam Silalahi 2012:284). Penelitian kualitatif dinilai lebih fleksibel karena penggunaan pertanyaan dan wawancara secara mendalam sehingga membuat informan dapat merespons dengan terbuka dan cenderung lebih akrab, (Helalludin, 2018).

Dengan menggunakan pendekatan fenomenologi, penulis mencoba untuk menggambarkan proses dan dinamika yang terjadi pada karyawan berkewarganegaraan Indonesia yang bekerja di Teleperformance Malaysia, Penang dalam melakukan komunikasi untuk mengatasi perbedaan budaya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah jenis data yang dinyatakan secara tertulis dan dapat dituangkan dalam kata-kata atau kalimat.

Data yang diambil dan diperoleh dari informan secara langsung melalui proses wawancara mendalam (depth-interview) dan bersifat terstruktur yaitu menggunakan lima pertanyaan yang sudah ditetapkan yang ditanyakan kepada informan. Wawancara dilakukan pada tiga karyawan WNI diantaranya DA (QA Analyst), RL (Senior Rep Analyst), dan N (Content Analyst).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan tiga informan karyawan Teleperformance Malaysia yang berwarganegara Indonesia. Informan pertama bernama Deny Auliany (DA) menjabat sebagai QA Analyst dan sudah bekerja selama 4 Tahun di Teleperformance Malaysia, wawancara dilakukan tanggal 22 Desember 2021. Informan kedua yaitu Rangga Laksana Widiya Putra (RL) menjabat sebagai Senior Rep Analyst (SME) lama kerja di Teleperformance 3 tahun, wawancara dilakukan tanggal 23 Desember 2021. Informan ketiga yaitu Nadhisa (N) yang menjabat sebagai Content Analyst dan sudah bekerja di Teleperformance selama 3 tahun, wawancara dilakukan tanggal 23 Desember 2021.

Berdasarkan wawancara terhadap informan, maka peneliti dapat melakukan analisis dengan tema fenomenologi komunikasi antarbudaya Indonesia-Malaysia (studi kasus para pekerja Indonesia di Teleperformance Malaysia), yang meliputi:

Pengalaman Pertama saat Komunikasi dengan orang Malaysia

Untuk pertanyaan pertama mengenai bagaimana pengalaman pertama saat komunikasi dengan orang Malaysia, informan DA sedikit terkejut saat pertama kali tiba di bandara. DA menyatakan: "Waktu di *airport* agak kaget karena terkesan agak kasar dan tidak ramah, apalagi pelayanan CS nya, bukan malah di ramahin malah di judesin dan aku rasa itu hampir di semua pelayanan CS, beda banget sama Indonesia yang *customer* selalu di sanjung."

Informan kedua yaitu RL menyatakan bahwa "Agak sulit karna ada sedikit perbedaan kata, jadi lebih *prefer* komunikasi pakai bahasa Inggris". Berbeda dengan DA dan RL, informan N menyatakan tidak ada masalah saat pertama tiba. N menyatakan bahwa "Aman, terkendali. Karena banyak kosa kata dari bahasa Melayu sendiri yang hampir mirip dengan bahasa Indonesia. Sejauh ini, hanya butuh waktu seminggu untuk dapat beradaptasi dengan bahasa Melayu."

Hal Positif dan Negatif (Hambatan) Selama Tinggal di Malaysia

Terdapat hal positif dan negatif (hambatan) dalam selama tinggal di Malaysia yang mereka alami. Informan DA menjelaskan, "Hambatan di awal untuk terbiasa dengan dialek atau gaya bicara dengan orang-orang disini, misalnya ngomong *English* tapi dengan Indian/Malay/Chinese aksen. *It take some time to get used to it.*" Hampir sama dengan DA, menurut RL hambatan juga hanya terjadi di awal saja "Yang pertama bahasa, karena ada beberapa arti kata yang berbeda walaupun sepertinya mirip bahasa Malaysia dan Indonesia. Positifnya, *mostly* orang Malaysia bisa berbahasa Inggris, jadi tidak terlalu terkendala soal Bahasa." Sedangkan menurut N, "Positifnya banyak hal-hal baru yang dapat dieksplorasi dan dipelajari disini, mulai dari tata krama, tata bahasa dan juga kuliner nya. Jujur, makanan disini juga nggak kalah enak dari di Indonesia. Negatifnya tingkat kerasisan yang menurut saya lebih tinggi dibanding di Indonesia," jelas informan N.

Kesalahpahaman yang Sering Terjadi saat Komunikasi dan Cara Mengatasi

Pertanyaan ketiga mengenai kesalahpahaman yang terjadi saat komunikasi, DA menyatakan bahwa “*So far* enggak, cuma paling kalau komunikasi sama *security-security* di kondo dan tempat lain, karena biasanya *security* di Malaysia itu dari Bangladesh. Dan mereka *ngak* terlalu paham Malay dan *English*. Jadi kadang suka *miscom*. Kalau sama warga lokal *so far ok*, apalagi Bahasa sama Malay agak mirip ya, walaupun beberapa kata itu bisa punya makna yang total beda. *So far* kalau ngomong sama *security* aku bakal *ngak* banyak omong tapi banyakin *body language*. Hahaha.”

Sama halnya dengan DA, informan RL menyatakan “Untuk pekerja seperti *security* apartment terkadang terkendala, karena sebagian dari mereka tidak bisa berbahasa Inggris. Mencari *security* yang bisa berbahasa Inggris atau kalau tidak ada pakai *body language* saja untuk menjelaskan maksudnya.” Sedangkan menurut N dia mempunyai cara sendiri, “Terkadang memang ada kesalahpahaman tetapi masih bisa teratasi. *Especially* perbedaan bahasa. Tidak semua orang Malaysia bisa bahasa Melayu. Maka, tidak heran jika terkadang kami diharuskan untuk berbicara dalam bahasa Inggris. Cara mengatasinya adalah dengan berusaha untuk mempelajari bahasa mereka, pelajari kebiasaan setempat, berbicara dengan perlahan dan belajar untuk multilingual.”

Pengaruh perbedaan aksen dan Bahasa Indonesia-Malaysia

Perbedaan aksen dan Bahasa Indonesia-Malaysia menurut informan juga berbeda-beda. DA mengatakan “Di aku *yes*, jadi dibawa gitu aksennya kalau ngomong *English* pun, kayak ‘aaa, meh, kejaaaap yeee, kayak ada qolqolahnya gitu.” Sedangkan RL menyatakan, “Sedikit berpengaruh, tapi karena ada sedikit persamaan bahasa. Lebih mudah untuk beradaptasi menggunakan bahasa Malaysia”. Berbeda dari kedua informan tersebut, N menyatakan “Tidak terlalu. Seperti poin nomor satu, banyak kosa kata bahasa Melayu yang hampir sama dengan Bahasa Indonesia.”

Kebiasaan Orang Malaysia

Pertanyaan terakhir yaitu mengenai bagaimana kebiasaan orang Malaysia. Informan DA menyatakan mengenai sudut pandang orang Malaysia kepada orang Indonesia. “Aku tahu *ngak* semua orang Malaysia *ngak* begitu, cuma di aku yang aku rasain agak rasis, apalagi kalau tau kita dari Indonesia, udah langsung kayak dipandang beda gitu, karena yep banyak orang Indo yang kerja disini sebagai pekerja kasar, buruh dll. Langsung ditanya keje kilang mana? Indon ah? Keje sini salary best ah? *Yes* aku tau mungkin *ngak* semuanya bermaksud rasis, but *alot of time* entah kenapa itu terasa banget rasisnya. Tips, kalau ada yang nanya bilang aja From Indonesia *study here. Its work* loh. Satu lagi orang Malaysia tuh suka banget sama lagu lagu Indo, ada lagu-lagu yang di Indo dianggap norak disini orang-orang pada suka banget, terutama Warga Malay-nya. Dan mereka juga tau loh artis-artis Indo karena di TV Malaysia banyak film-film atau sinetron Indo di tayangin. Dah itu aja,” terang DA.

Berbeda dengan DA, RL menyatakan “Mostly sama dengan Indonesia karena negara tetangga serumpun.” Sedangkan N menyatakan “*Depend*. Banyak yang ramah, tapi tak sedikit juga yang acuh tak acuh.”

Dalam hasil wawancara diatas, penulis melihat bahwa para informan menyatakan terdapat perbedaan yang mendasar pada gaya Bahasa dan kebiasaan orang Malaysia dan cara pandang orang Malaysia terhadap orang Indonesia yang terkesan rasis karena cara penyampaian dan aksen, namun sebenarnya tidak dan cara menghadapinya adalah dengan belajar budaya dan Bahasa setempat.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tidak ada kesulitan dalam komunikasi antarbudaya antara karyawan Indonesia-Jepang di Teleperformance Malaysia, Penang dan komunikasi dapat berjalan dengan baik.
2. Kesalahpahaman yang terjadi dalam komunikasi antarbudaya Indonesia-Malaysia adalah karena perbedaan Bahasa, dialeg, dan kebiasaan, dan adanya sudut pandang berbeda dari masing-masing negara. Namun perbedaan Bahasa yang tidak terlalu signifikan antara Indonesia-Malaysia lebih mempermudah dalam pemahaman komunikasi.

Cara menghadapi kesalahpahaman tersebut dengan belajar budaya dan Bahasa setempat, berkomunikasi dengan Bahasa Inggris maupun dengan *body language*.

DAFTAR PUSTAKA

- Katadata. (2021). Jumlah Tenaga Kerja Asing di Indonesia Turun Selama Pandemi Covid-19. Retrieved December 25, 2021, from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/06/jumlah-tenaga-kerja-asing-di-indonesia-turun-selama-pandemi-covid-19>
- Ratriani, V. (2020, Agustus). Negara penampung TKI terbanyak, Malaysia, Taiwan, dan Hong Kong mendominasi Artikel ini telah tayang di Kontan.co.id dengan judul "10 Negara penampung TKI terbanyak, Malaysia, Taiwan, dan Hong Kong mendominasi", Klik untuk baca: <https://caritahu.kontan.co>. Retrieved December 2021, from <https://caritahu.kontan.co.id/news/10-negara-penampung-tki-terbanyak-malaysia-taiwan-dan-hong-kong-mendominasi?page=all>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Di Luar Negeri. (N.D.). Retrieved From https://pih.kemlu.go.id/files/2013_pp_no.3_Tentang_PERLINDUNGAN_TENAGA_KERJA_INDONESIA_DI_LUAR_NEGERI.pdf
- Kristanto, Y. R. (2016). Komunikasi Antarbudaya Mahasiswa Asing (Studi Tentang Kecenderungan-kecenderungan Komunikasi Antarbudaya yang berkembang di Kalangan Mahasiswa Asing di Surakarta). Retrieved from <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj-3cjfxIH1AhVp7XMBHdViDa4QFnoECAEQAAQ&url=https%3A%2F%2Fdigilib.uns.ac.id%2Fdokumen%2Fdownload%2F261620%2FMjYxNjIw&usq=AOvVaw0fFW3ZxV9J3zUFbSibDu0Q>
- Linde, A. (2019). The Meaning Of Phenomenological Approach To Communication (In Comparison With System Approach). European Proceedings of Social and Behavioural Sciences.
- Lester, S. (1999). Retrieved from An introduction to phenomenological research: <https://www.rgs.org/CMSPages/GetFile.aspx?nodeguid=7ad9b8d4-6a93-4269-94d2-585983364b51&lang=en-GB>
- Hovland, I. (2005). Successful Communication A Toolkit for Researchers and Civil Society Organisations. Rapid; Research and Policy in Development, Odi; Overseas Development Institute, Toolkit.
- Griffin, E. A. (2006). A First Look atof Communication Theory. USA: Mc. Grawhill.
- Saputra, E. (2019). Komunikasi Antarbudaya Etnis Lokal Dengan Etnis Pendatang: Studi Pada Mahasiswa/I Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta. Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 8, No. 2.
- Suryani, W. (2013). Komunikasi Antarbudaya: Berbagi Budaya Berbagi Makna. Jurnal Farabi .
- Abba Auwalu Issa, M. Y.-G. (2016). The Meaning and Theories of Intercultural Communication. Bayero University, Kano Faculty Of Social And Management Sciences Department Of Mass Communications.
- Caleb Malik, C. W. (2017). Introductory Guide to Research in Intercultural Communication. Retrieved

- 01 2022, from Master's in Communication:
<https://www.mastersincommunications.com/research/intercultural-communication/>
- Fatimayin, F. (2013). What is Communication.
- Zikri Fachrul Nurhadi, A. W. (2017). Kajian Tentang Efektivitas Pesan Pesan dalam Komunikasi. Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian.
- Helalludin, H. (2018). Mengenal Lebih Dekat dengan Pendekatan Fenomenologi: Sebuah Penelitian Kualitatif. Journal ResearchGate.
- Mawardi, R. (2018, September 24). Penelitian Kualitatif Pendekatan Fenomenologi. Retrieved from <https://dosen.perbanas.id/penelitian-kualitatif-pendekatan-fenomenologi/>
- Hadawiyah. (2016). Komunikasi Antarbudaya Pasangan Beda Etnis (Studi Fenomenologi Pasangan beda Etnis Suku Sulawesi - Jawa di Makassar) . Jurnal Lentera Komunikasi.
- Anita Febiyana, A. T. (2019). Komunikasi Antarbudaya Dalam Masyarakat Multikultur (Studi Kasus pada Karyawan Warga Negara Jepang dan Indonesia di PT. Tokyu Land Indonesia). Jurnal Lugas.
- Anita Febiyana, A. T. (2019). Komunikasi Antarbudaya Dalam Masyarakat Multikultur (Studi Kasus pada Karyawan Warga Negara Jepang dan Indonesia di PT. Tokyu Land Indonesia). Jurnal Lugas, Vol. 3, No. 1.