



# **STRATEGI EFEKTIF MENGHADAPI TANTANGAN KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DALAM LINGKUNGAN KERJA GLOBAL STUDI PADA PT GARUDA INDONESIA**

**Elma Tiana**

Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma Palembang  
Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Darma  
Email: [elmae8881@gmail.com](mailto:elmae8881@gmail.com)

**Abstract.** *In the era of globalization, PT Garuda Indonesia faces challenges in intercultural communication in its global work environment. Differences in language, values, and communication styles can affect internal coordination and customer service. To address this, Garuda Indonesia implements strategies such as cross-cultural communication training, the use of international languages, and strengthening an organizational culture that values diversity. These strategies have proven effective in preventing miscommunication and creating an inclusive and adaptive work culture. It is recommended that training be continuously updated, interactive communication spaces developed, and culturally sensitive leaders recruited to strengthen synergy and global competitiveness. With this approach, Garuda Indonesia can maintain professional performance and build a positive image in the international arena.*

**Keywords:** *Intercultural Communication, Communication Strategy, Global Work Environment*

**Abstrak.** Di era globalisasi, PT Garuda Indonesia menghadapi tantangan komunikasi antarbudaya dalam lingkungan kerja globalnya. Perbedaan bahasa, nilai, dan gaya komunikasi dapat memengaruhi koordinasi internal dan layanan pelanggan. Untuk mengatasi hal ini, Garuda Indonesia menerapkan strategi seperti pelatihan komunikasi lintas budaya, penggunaan bahasa internasional, serta penguatan budaya organisasi yang menghargai keberagaman. Strategi ini terbukti efektif dalam mencegah miskomunikasi dan menciptakan budaya kerja yang inklusif dan adaptif. Disarankan agar pelatihan terus diperbarui, ruang komunikasi interaktif dikembangkan, serta merekrut pemimpin yang peka budaya guna memperkuat sinergi dan daya saing global. Dengan pendekatan ini, Garuda Indonesia dapat menjaga kinerja profesional dan membangun citra positif di kancah internasional.

**Kata kunci:** Komunikasi Antarbudaya, Strategi Komunikasi, Lingkungan Kerja Global

## **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi, maskapai penerbangan seperti PT Garuda Indonesia menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam hal komunikasi antarbudaya. Sebagai maskapai penerbangan nasional yang beroperasi di berbagai negara, Garuda Indonesia tidak hanya perlu memahami perbedaan bahasa, tetapi juga nilai, norma, dan tata krama komunikasi antarnegara yang memengaruhi kerja sama tim dan layanan pelanggan. Lingkungan kerja lintas budaya yang terdiri dari kru yang berasal dari berbagai negara dan budaya menjadikan pengelolaan komunikasi lintas budaya sebagai aspek penting dalam menjamin efektivitas operasional perusahaan. Terlebih lagi mengingat pentingnya keseragaman layanan dalam bisnis penerbangan yang berbasis pada pelanggan dan bergantung pada pengalaman pelanggan.

Komunikasi antarbudaya yang tidak terkendali juga dapat berdampak negatif pada koordinasi internal dan citra eksternal Garuda Indonesia. Ketidakmampuan membaca sinyal non-verbal, praduga budaya, dan gaya komunikasi yang beragam dapat memicu konflik interpersonal, miskomunikasi

operasional, dan bahkan memburuknya kualitas layanan pelanggan. Angelita et al. (2019) menekankan pentingnya strategi komunikasi korporat secara strategis dalam proses reposisi Garuda Indonesia, terutama untuk menjembatani kesenjangan persepsi antara manajemen pusat dan perwakilan regional di luar negeri. Oleh karena itu, korporasi memerlukan rencana strategis dalam mengelola komunikasi lintas budaya dalam upaya mempertahankan kinerja dan citra profesionalnya.

Sebagai maskapai penerbangan internasional, Garuda Indonesia juga harus berhadapan dengan tekanan akibat dinamika internasional seperti kebijakan ASEAN Open Sky yang memberikan kebebasan bagi persaingan maskapai penerbangan antarnegara. Zerlina et al. (2016) mengungkapkan bahwa sejak Garuda menjalankan program Quantum Leap, fokusnya adalah pada peningkatan daya saing global, termasuk melalui pengembangan kompetensi komunikasi antarbudaya. Proyek ini dirancang untuk mengubah budaya kerja dan kompetensi karyawan, misalnya, pelatihan lintas budaya agar kru mampu berkomunikasi dengan rekan kerja dan pelanggan dari berbagai negara. Proyek ini menunjukkan bahwa masalah komunikasi lintas budaya telah diidentifikasi sebagai faktor strategis dalam proses globalisasi perusahaan.

Selain itu, kebijakan internal Garuda Indonesia untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas juga mengindikasikan bahwa keselarasan budaya organisasi menjadi hal yang perlu diperhatikan. Abdillah (2021) menjelaskan bahwa dalam upaya meningkatkan kinerja, Garuda telah mengambil berbagai kebijakan yang mengharuskan penyesuaian cepat dari pihak pekerja, mulai dari komunikasi antar divisi hingga area operasional. Jika tidak ada kesamaan pemahaman dan kemauan untuk membudayakan, hal tersebut cenderung akan berujung pada resistensi atau kegagalan koordinasi. Dengan demikian, kompetensi komunikasi antarbudaya merupakan syarat penting dalam menangani perubahan organisasi yang transformatif.

Dalam budaya organisasi, sebagaimana yang dikemukakan oleh Prihandini et al., (2024), dapat dicermati bahwa keberhasilan layanan maskapai penerbangan sangat bergantung pada dukungan nilai-nilai kerja yang inklusif dan adaptif terhadap keberagaman budaya. Budaya organisasi yang mendukung empati, toleransi, dan komunikasi terbuka terbukti mampu mendukung integrasi internal dan kepuasan pelanggan Garuda Indonesia. Oleh karena itu, evolusi komunikasi antarbudaya bukan hanya sebagai respons terhadap isu-isu eksternal, tetapi juga sebagai investasi ulang dalam penciptaan budaya organisasi yang berdaya saing global.

Keberhasilan strategi komunikasi antarbudaya berkorelasi langsung dengan kemampuan manajerial dalam menyelaraskan visi global dengan implementasi operasional lokal. Ganatra et al. (2021) dan Ozali (2023) menegaskan bahwa transformasi dan pengembangan Garuda Indonesia membutuhkan pemimpin yang peka terhadap dinamika budaya dan mampu mensinergikan keberagaman menjadi kekuatan kolektif. Dengan demikian, kajian strategi komunikasi antarbudaya dalam lingkungan kerja global Garuda Indonesia relevan dalam mengidentifikasi praktik terbaik dalam pembentukan perusahaan penerbangan yang adaptif, kooperatif, dan kompetitif di kancah global.

Jurnal ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai tantangan komunikasi antarbudaya yang dihadapi PT Garuda Indonesia dalam lingkungan kerja global, seperti perbedaan bahasa, nilai, dan gaya komunikasi, serta menganalisis strategi-strategi efektif yang diterapkan perusahaan untuk mengatasi tantangan tersebut. Rumusan masalah dalam kajian ini mencakup dua hal utama, yaitu: pertama, apa saja tantangan komunikasi antarbudaya yang dihadapi dalam lingkungan kerja global PT Garuda Indonesia; dan kedua, strategi apa yang diterapkan oleh perusahaan dalam menghadapi tantangan tersebut guna menjaga efektivitas kerja dan kualitas layanan di tingkat internasional.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi literatur untuk mengkaji strategi efektif dalam menghadapi tantangan komunikasi antarbudaya di lingkungan kerja global PT Garuda Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam fenomena komunikasi antarbudaya melalui analisis terhadap berbagai sumber literatur relevan, seperti jurnal, buku, laporan perusahaan, dan artikel ilmiah. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif untuk memahami pola, makna, dan strategi yang diterapkan perusahaan dalam konteks budaya yang beragam. Menurut Sugiyono (2022), metode kualitatif deskriptif digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah dan interpretatif, serta berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial yang kompleks.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tantangan Komunikasi Antarbudaya**

Komunikasi antarbudaya merupakan proses interaksi antarindividu yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda dan memiliki nilai, norma, serta persepsi yang unik. Bagi PT Garuda Indonesia yang bergerak di bidang operasi internasional, permasalahan komunikasi antarbudaya memang nyata terjadi dalam kegiatan operasional sehari-hari, terutama di antara awak kabin, staf darat, dan manajemen yang berinteraksi dalam lingkungan multinasional. Kesenjangan persepsi mengenai metode komunikasi, gaya penyampaian, dan pemberian makna terhadap pesan dapat memicu kesalahpahaman atau bahkan konflik di tempat kerja. Ali (2019) menyoroti bahwa operasi bisnis Garuda yang tengah berekspansi secara global dihadapkan pada realitas yang menuntut keterampilan komunikasi lintas budaya yang efektif dan adaptif.

Salah satu tantangan utama bagi Garuda Indonesia adalah perbedaan budaya dalam gaya komunikasi langsung dan tidak langsung. Awak kabin Indonesia terbiasa dengan gaya komunikasi tidak langsung yang berorientasi pada keharmonisan dan sopan, sementara rekan-rekan asing dari negara-negara Barat mungkin lebih cenderung pada komunikasi langsung dan terbuka. Ketidakkonsistenan antara kedua bentuk komunikasi tersebut dapat mengakibatkan kebingungan terkait penugasan atau koordinasi tugas. Angelita et al., (2019) mencatat bahwa strategi komunikasi korporat Garuda masih gagal untuk benar-benar menangani pilar pelatihan interpersonal untuk meningkatkan apresiasi lintas budaya di tempat kerja internasional.

Selain itu, jarak kekuasaan dan konsepsi otoritas juga menjadi masalah. Dalam budaya kerja jarak kekuasaan seperti Indonesia, instruksi manajerial cenderung tidak ditentang, sementara budaya kerja Barat cenderung lebih terbuka dan bersifat partisipatif. Perbedaan budaya seperti itu akan menimbulkan ketegangan dalam kolaborasi lintas tim nasional. Prihandini et al., (2024) menekankan pentingnya mengembangkan budaya dalam organisasi yang inklusif untuk menjembatani kesenjangan persepsi basis kekuasaan dan komunikasi vertikal di Garuda Indonesia.

Tantangan kedua yang sama pentingnya adalah penggunaan bahasa. Meskipun bahasa Inggris menjadi standar komunikasi internasional di seluruh dunia, perbedaan tingkat kemahiran di antara karyawan dapat menimbulkan hambatan dalam komunikasi teknis dan interpersonal. Selain itu, ketidakmampuan untuk mengekspresikan diri secara akurat dapat menunda pengambilan keputusan dan layanan pelanggan. Ganatra et al., (2021) menunjukkan bagaimana pelatihan bahasa dan budaya sebagai bagian dari strategi manajemen sumber daya manusia Garuda memainkan peran penting dalam mendukung operasi internasionalnya.

Restrukturisasi dan efisiensi operasional yang dilakukan Garuda Indonesia pasca krisis turut menyebabkan meningkatnya tekanan pekerjaan yang memperparah permasalahan komunikasi antarbudaya. Ozali (2023) menjelaskan bahwa perubahan struktural yang dilakukan oleh manajemen memerlukan keterbukaan dan transparansi komunikasi agar dapat diterima dengan mudah oleh seluruh elemen perusahaan. Jika tidak ada strategi komunikasi yang mempertimbangkan keberagaman budaya, kebijakan perusahaan akan disalahpahami atau kurang diterima secara optimal oleh karyawan yang memiliki latar belakang budaya yang beragam.

Dengan adanya kebijakan lokal seperti ASEAN Open Sky, Garuda Indonesia harus menjadi lebih kompetitif, sehingga dapat meningkatkan kerja sama lintas negara dan lintas budaya. Zerlina et al. (2016) mengemukakan bahwa keberhasilan Garuda dalam memerangi persaingan terbuka sangat bergantung pada kemampuan kru dan manajemen untuk mengakomodasi budaya dan berkomunikasi secara efektif lintas budaya. Dalam hal ini, komunikasi antarbudaya bukan hanya menjadi masalah, tetapi juga daya saing jika disikapi dengan strategi yang tepat.

Dengan demikian, permasalahan komunikasi antarbudaya PT Garuda Indonesia mencerminkan kompleksitas bisnis dalam lingkungan kerja global dengan perbedaan teknik komunikasi, persepsi otoritas, keterampilan berbahasa, dan tekanan untuk melakukan restrukturisasi. Ketidakharmonisan antara gaya komunikasi timur dan barat, keterbatasan dalam penguasaan bahasa global, dan perbedaan pemahaman hierarki pekerjaan dapat menimbulkan kesalahpahaman yang berdampak pada produktivitas dan kualitas layanan. Oleh karena itu, komunikasi antarbudaya merupakan aspek krusial yang harus dikelola secara strategis, tidak hanya untuk menghindari pertikaian domestik, tetapi juga untuk meningkatkan daya saing perusahaan dalam menghadapi tantangan internasional seperti kebijakan ASEAN Open Sky.

### **Strategi Komunikasi Efektif di PT Garuda Indonesia**

Dalam rangka mengatasi tantangan komunikasi antarbudaya dalam lingkungan kerja global, PT Garuda Indonesia telah menyusun strategi komunikasi yang adaptif dan inklusif. Salah satu cara utamanya adalah melalui proses pelatihan komunikasi antarbudaya bagi karyawan, khususnya awak kabin dan staf operasional yang bersentuhan langsung dengan penumpang maupun rekan kerja asing. Pelatihan ini akan meningkatkan kepekaan budaya dan kompetensi komunikasi lintas budaya agar kompeten dalam memodifikasi strategi komunikasi sesuai dengan latar belakang mitra bisnis. Berdasarkan Angelita et al. (2019), strategi komunikasi korporat Garuda telah menekankan pada peningkatan reposisi bisnis melalui peningkatan kapabilitas komunikasi internal yang inklusif dan efektif.

Garuda Indonesia juga menerapkan prinsip komunikasi yang terbuka dan transparan dalam struktur organisasi dan kebijakan manajemennya. Melalui jalur komunikasi dua arah antara manajemen dan karyawan, perusahaan menumbuhkan budaya umpan balik yang membangun dan mengurangi kesenjangan komunikasi yang disebabkan oleh perbedaan budaya atau hierarki. Menurut Prihandini et al. (2024), pengembangan budaya organisasi yang terbuka dan kolaboratif merupakan faktor penting dalam peningkatan kualitas layanan penerbangan, selain memperkuat solidaritas tim multikultural di dalam perusahaan. Strategi ini membuat semua karyawan merasa terlibat dalam pengambilan keputusan dan penyelesaian konflik lintas budaya.

Sebagai bagian dari strategi komunikasi yang efektif, perusahaan juga memanfaatkan teknologi digital untuk memfasilitasi komunikasi lintas waktu dan ruang. Sistem komunikasi digital seperti portal komunikasi internal, email multibahasa berbasis struktur, dan sistem koordinasi daring digunakan secara intensif untuk mencapai keselarasan informasi antar tim, terutama yang tersebar di sepanjang rute global. Ganatra et al., (2021) mencatat bahwa sistem komunikasi yang didukung teknologi memfasilitasi respons operasional yang lebih cepat dan meminimalkan miskomunikasi antara unit kerja yang berlokasi di berbagai budaya dan zona waktu.

Dalam rangka restrukturisasi dan efisiensi, Garuda Indonesia juga melakukan penyempurnaan kebijakan komunikasi internal perusahaan agar selaras dengan tujuan kinerja dan kebutuhan lintas fungsi. Ozali (2023) menegaskan bahwa rencana restrukturisasi perusahaan pasca krisis tidak hanya terkait dengan keuangan, tetapi juga komunikasi yang efektif untuk membantu menegakkan kebijakan secara umum. Komunikasi yang konsisten dan akuntabel merupakan salah satu persyaratan perubahan organisasi yang paling penting untuk diterapkan tanpa menimbulkan pemberontakan oleh karyawan yang berbudaya.

## ***STRATEGI EFEKTIF MENGHADAPI TANTANGAN KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DALAM LINGKUNGAN KERJA GLOBAL STUDI PADA PT GARUDA INDONESIA***

Cara kedua adalah dengan mengorganisasikan tim lintas fungsi dan lintas budaya untuk secara khusus mengerjakan proyek strategis internasional. Bahkan, tim semacam itu tidak hanya menjadi tempat kerja, tetapi juga lingkungan alami pembelajaran antarbudaya. Kolaborasi dalam tim multikultural semacam itu mendorong keterbukaan, toleransi, dan keterampilan komunikasi yang lebih baik dalam mengartikulasikan ide, bernegosiasi, dan menyelesaikan konflik. Ali (2019) percaya bahwa proses globalisasi Garuda sangat bergantung pada kerja sama antarunit internasional yang sukses melalui model dialogis dan kolaboratif.

Garuda Indonesia menerapkan program komunikasi yang berlandaskan pada nilai dan budaya perusahaan melalui Quantum Leap yang tidak hanya menyangkut efisiensi operasional, tetapi juga konsistensi pesan dan nilai perusahaan di seluruh lini. Program ini menjadi payung yang luar biasa dalam menyatukan latar belakang budaya yang berbeda menjadi satu identitas perusahaan yang kuat. Zerlina et al. (2016) menjelaskan bahwa keberhasilan dalam menyikapi kebijakan ASEAN Open Sky terletak pada kemampuan Garuda Indonesia dalam menyatukan orientasi kerja seluruh sumber daya manusianya menjadi satu visi yang tersampaikan secara komunikatif, adaptif, dan terstruktur.

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT Garuda Indonesia merupakan upaya perusahaan untuk membangun sistem komunikasi antarbudaya yang adaptif dan inklusif di tengah dinamika dunia kerja yang mengglobal. Pelatihan komunikasi lintas budaya, saluran komunikasi dua arah, dan teknologi digital merupakan beberapa strategi yang telah memberikan landasan utama dalam meningkatkan efektivitas komunikasi internal dan eksternal. Metode ini tidak hanya meningkatkan kesadaran budaya karyawan tetapi juga menawarkan suasana interaktif di mana keterlibatan aktif dari semua elemen perusahaan menjadi mungkin. Langkah ini sesuai dengan tujuan perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat solidaritas tim multikultural yang tersebar di berbagai lokasi.

Dengan demikian, komunikasi di Garuda Indonesia tidak lagi dipandang sebagai sekadar fungsi penyampaian informasi, tetapi sebagai perangkat strategis restrukturisasi dan transformasi organisasi. Melalui program-program seperti Quantum Leap dan pembentukan tim lintas fungsi, Garuda berupaya membangun budaya komunikasi yang berlandaskan pada nilai-nilai perusahaan yang berkelanjutan dan integritas di seluruh lini bisnis. Keberhasilan bergantung pada kemampuan korporasi untuk mencapai komunikasi lintas budaya yang konsisten, terbuka, formal, dan memfasilitasi kerja sama lintas budaya. Metode ini memegang peranan penting dalam menjaga daya saing Garuda Indonesia, terutama dalam menyikapi isu-isu regional seperti kebijakan ASEAN Open Sky dan tuntutan pasar global yang semakin kompleks.

### **Evaluasi dan Tantangan Lanjutan**

Meskipun PT Garuda Indonesia telah menerapkan berbagai langkah komunikasi adaptif, namun penilaian terhadap efektivitas komunikasi antarbudaya masih menemukan beberapa hal yang perlu diperbaiki. Salah satu yang paling penting adalah konsistensi penerapan pelatihan komunikasi lintasbudaya di semua lini operasi. Sejumlah unit kerja di daerah dan rekanan internasional belum sepenuhnya mendapatkan pelatihan yang memadai, yang pada akhirnya mengakibatkan inkonsistensi dalam keterampilan komunikasi antarbudaya. Angelita et al., (2019) mengemukakan bahwa agar reposisi bisnis dapat berjalan dengan kapasitas maksimal, perusahaan harus memastikan bahwa strategi komunikasi diterapkan secara menyeluruh, tidak hanya pada tataran strategis tetapi juga operasional.

Permasalahan tersebut muncul dalam bentuk resistensi budaya internal yang masih terjadi di beberapa bagian organisasi. Perbedaan nilai budaya setempat dengan norma komunikasi global dapat memicu kesalahpahaman atau bahkan konflik dalam hubungan kerja. Dalam hal ini, budaya kerja

birokrasi yang cenderung hierarkis terbukti menjadi kendala terciptanya dialog antarbudaya yang terbuka. Salah satu kendala dalam peningkatan kualitas komunikasi lintas budaya di perusahaan penerbangan milik negara seperti Garuda Indonesia, menurut Prihandini et al., (2024), adalah budaya organisasi yang belum sepenuhnya menjadi budaya partisipatif.

Di sisi eksternal, perluasan jaringan global juga menambah kompleksitas komunikasi. Komunikasi dengan mitra global memerlukan penyesuaian bahasa, etika komunikasi, dan ekspektasi profesional yang beragam. Jika perluasan global dilakukan dengan cepat tanpa didukung oleh kesiapan budaya organisasi, maka berisiko terjadi disonansi budaya. Ali (2019) menggambarkan bahwa pertumbuhan internasional Garuda menghadapi turbulensi tidak hanya pada tataran bisnis, tetapi juga pada penyelarasan nilai-nilai komunikasi perwakilan pusat-luar negeri.

Selain itu, tekanan terhadap efisiensi pascarestrukturisasi juga menimbulkan beban kerja tambahan yang secara tidak langsung memengaruhi kualitas komunikasi antar individu. Dalam hal ini, komunikasi sering kali bersifat transaksional dan terburu-buru, yang menurunkan kualitas empati dan pemahaman antarbudaya. Ozali (2023) menegaskan bahwa restrukturisasi yang ditujukan pada efisiensi dan kinerja harus tetap memperhatikan aspek komunikasi sebagai sarana kerja yang terhubung lintas divisi dan budaya. Tanpa hal tersebut, peningkatan produktivitas jangka panjang yang berkelanjutan akan sulit dicapai.

Evaluasi program digitalisasi komunikasi juga menunjukkan adanya masalah penyesuaian teknologi dan literasi digital pada karyawan. Penggunaan sistem komunikasi internal meningkat, namun belum semua karyawan mampu memaksimalkannya, terutama generasi senior atau yang bekerja di lokasi terpencil. Ganatra et al. (2021) menyatakan bahwa cara kerja teknologi dalam memfasilitasi komunikasi sebagian besar bergantung pada keahlian penggunanya dan kemudahan sistem dalam memenuhi tuntutan lintas budaya. Oleh karena itu, adaptasi teknologi dan pelatihan aspek multibahasa diperlukan untuk mengurangi hambatan komunikasi digital.

Keberlanjutan jangka panjang strategi komunikasi antarbudaya Garuda Indonesia memerlukan evaluasi berkelanjutan yang sistematis. Inisiatif seperti Quantum Leap, meskipun efektif dalam menggabungkan berbagai komponen inovasi, belum mampu menangani tahapan komunikasi lintas budaya secara komprehensif dan sistematis. Zerlina et al. (2016) mendalilkan perlunya kelahiran kembali komponen komunikasi dalam program transformasi, terutama dalam menangani isu-isu regional seperti kebijakan ASEAN Open Sky. Tanpa adanya ketentuan untuk peninjauan dan penyesuaian ulang secara berkala, strategi komunikasi antarbudaya yang dibangun rentan terhadap stagnasi atau keusangan karena dinamika global yang terus berubah.

Meskipun PT Garuda Indonesia telah berupaya menerapkan strategi komunikasi antarbudaya yang adaptif dan tepat dalam lingkungan kerja yang mengglobal, namun terdapat pula faktor internal dan eksternal yang melemahkan efektivitasnya. Kekurangan pelatihan lintas budaya, resistensi budaya organisasi, dan kompleksitas interaksi global merupakan hal-hal yang perlu diperhatikan secara serius. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rencana komunikasi strategis belum sepenuhnya diterjemahkan ke dalam realitas operasional, sehingga menimbulkan kesenjangan kompetensi komunikasi di berbagai lini pekerjaan. Permasalahan tersebut mencerminkan bahwa perusahaan belum sepenuhnya efektif dalam mengintegrasikan nilai-nilai komunikasi global ke dalam budaya internal organisasi yang masih bersifat hierarkis dan birokratis.

Dengan demikian gaya komunikasi antarbudaya Garuda Indonesia harus diarahkan pada gaya yang integral, berjangka panjang, dan tanggap terhadap waktu dalam membangun zaman. Garuda Indonesia harus lebih menekankan pada kajian komprehensif terhadap pemanfaatan teknologi komunikasi, peningkatan pelatihan multikultural, dan penataan kembali rencana pascarestrukturisasi dalam mengelola dinamika dunia kerja global. Tanpa regenerasi sistemik dan komitmen terhadap komunikasi yang inklusif, Garuda Indonesia berisiko kehilangan keunggulannya dalam pasar global lintas budaya yang semakin saling bergantung.

## **Kesimpulan**

**STRATEGI EFEKTIF MENGHADAPI TANTANGAN KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DALAM LINGKUNGAN KERJA GLOBAL STUDI PADA PT GARUDA INDONESIA**

Komunikasi antarbudaya merupakan aspek krusial yang tidak dapat dihindari dalam lingkungan kerja multikultural seperti di PT Garuda Indonesia. Perbedaan gaya komunikasi, nilai budaya, dan etika kerja sering menjadi sumber kesalahpahaman yang dapat mengganggu kerja sama tim dan menurunkan produktivitas. Untuk mengatasi tantangan tersebut, PT Garuda Indonesia telah menerapkan berbagai strategi efektif, seperti pelatihan komunikasi lintas budaya, penggunaan bahasa internasional sebagai bahasa pengantar, serta penguatan budaya organisasi yang menghargai keberagaman dan inklusivitas. Langkah-langkah ini terbukti mampu mencegah miskomunikasi dan menciptakan budaya kerja yang saling menghargai. Ke depan, perusahaan disarankan untuk terus memperbarui materi pelatihan agar relevan dengan perkembangan global, membangun ruang komunikasi interaktif, serta merekrut pemimpin tim yang memiliki sensitivitas terhadap keberagaman budaya. Dengan demikian, PT Garuda Indonesia dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, adaptif, dan kompetitif di kancah internasional.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdillah, A. M. (2021). Various Policies of PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. in Increasing Its Productivity, Efficiency and Income. *Journal of Social Research*, 1(1), 54-64.
- Ali, F. A. (2019). Garuda Indonesia: A Turbulent Journey to Global Expansion. Management Practices in Asia: Case Studies on Market Entry, CSR, and Coaching, 49-61.
- Angelita, G., Kholil, K., Widaningsih, T., & Jamalullail, J. (2019). Corporate Communication Strategy for Business Repositioning A Case Study in PT Garuda Indonesia Tbk. *International Journal of Business and Social Science*, 10(4).
- Ganatra, V., Sinha, R., Chawla, P., Yi, T. C., Kee, D. M. H., Fei, N. M., & Pandey, R. (2021). A Case Study on Key Success Factors of Garuda Indonesia Airlines. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*, 4(1), 82-96.
- Ozali, I. (2023). Garuda Indonesia Restructuring Strategy Due to Company Performance Enhancement. *Journal of Management Science (JMAS)*, 6(3), 324-330.
- Prihandini, D., Marjuan, R., & Krishantoro, K. (2024). Analysis of A Government–Owned Airline’s Organizational Culture in Improving Flight Services. *Majalah Ilmiah Bijak*, 21(2), 295-302.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zerlina, A., Haryono, E., & Elvianti, W. (2016). Optimizing the Implementation of Quantum Leap Program to Face the Challenges of ASEAN Open Sky Policy: Lessons from Garuda Indonesia. *AEGIS: Journal of International Relations*, 1(1).