

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk akomodasi komunikasi berdasarkan Teori Akomodasi Komunikasi Howard Giles antara kreditur Bank Batak Keliling etnik Batak dan nasabah etnik Jawa yang memiliki perbedaan bahasa, logat, dan budaya komunikasi sehingga berpotensi menimbulkan hambatan komunikasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi literatur, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konvergensi dilakukan melalui penyesuaian bahasa, gaya komunikasi, dan hubungan interpersonal; divergensi dilakukan melalui mempertahankan bahasa dan logat Batak serta kebiasaan penggunaan bahasa Jawa; sedangkan *overaccommodation* muncul pada penyederhanaan informasi dan hambatan bahasa saat berkomunikasi dengan nasabah lanjut usia. Penelitian ini menunjukkan bahwa akomodasi komunikasi mampu menciptakan komunikasi yang efektif tanpa menghilangkan identitas budaya masing-masing pihak.

Kata kunci: akomodasi komunikasi, akomodasi berlebihan, Bank Batak Keliling, divergensi, konvergensi.

ABSTRACT

This study aims to analyse forms of communication accommodation based on Howard Giles' Communication Accommodation Theory between Batak mobile bank creditors and Javanese clients, whose differences in language, accent, and communication culture create potential communication barriers. Employing a descriptive qualitative approach, the study gathered data through observation, in-depth interviews, documentation, and literature review, which were then analysed using the Miles, Huberman, and Saldana model. The results indicate that convergence was achieved through adjustments in language, communication style, and interpersonal relationships; divergence was manifested by maintaining the Batak language and accent alongside the habit of using Javanese; while overaccommodation emerged in the form of information simplification and language barriers when interacting with elderly clients. The study demonstrates that communication accommodation can foster effective communication without compromising the cultural identities of either party.

Keywords: Bank Batak Keliling, communication accommodation, convergence, divergence, overaccommodation.