

# ***ANXIETY UNCERTAINTY MANAGEMENT*** **MAHASISWI INHOLLAND PROGRAM STUDI** **MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

Rony Wijaya, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya

*rony.wijaya@hotmail.com*

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian (*anxiety uncertainty management*) yang dilakukan mahasiswi InHolland dalam melakukan komunikasi lintas budaya. Subjek penelitian yang diambil adalah dua orang mahasiswi InHolland, yang saat ini sedang menjalani program *double degree* di Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Universitas Kristen Petra Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode studi kasus. Melalui penelitian ini, peneliti menemukan bahwa dalam hal ini, dua orang mahasiswi InHolland tersebut telah melakukan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian dengan empat cara, yaitu pengamatan, menyampaikan perbedaan secara langsung, menyesuaikan diri dengan kebiasaan budaya baru, dan juga mempelajari bahasa. Pengamatan digunakan untuk mengetahui seperti apa kebiasaan dalam budaya yang baru. Menyampaikan perbedaan secara langsung digunakan untuk mengurangi kesalahpahaman. Menyesuaikan diri dengan kebiasaan budaya baru dilakukan untuk memberikan toleransi terhadap perbedaan yang ada dan berusaha mengikuti apa yang dianggap umum dalam budaya baru. Mempelajari bahasa, yaitu bahasa Indonesia digunakan untuk lebih dapat memahami dan mempererat komunikasi dengan teman-teman dari budaya baru. Dalam penelitian ini, peneliti juga menemukan fakta bahwa perbedaan karakter budaya akan mempengaruhi tingkat kesulitan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian..

**Kata Kunci:** *Anxiety uncertainty management (AUM), Mahasiswi InHolland, Komunikasi lintas budaya*

## **Pendahuluan**

Eline dan Giuliana adalah nama dua orang mahasiswi InHolland (Belanda) yang sedang menempuh program *double degree* di Universitas Kristen Petra (UK Petra) Surabaya. Keduanya mengikuti program berdurasi satu tahun (Agustus 2012 – Juli 2013) tersebut di Program Studi *International Business Management* (IBM) yang berlokasi di gedung T lantai 5 UK Petra. Program *double degree* ini muncul sebagai realisasi dari kerjasama internasional antara Universitas Kristen Petra (UK Petra) dan *InHolland University* (sejak tahun 1999); juga merupakan *pioneer* kerjasama yang dimiliki oleh UK Petra. Kerjasama internasional ini terjalin baik untuk program *student exchange*, *double degree*, maupun *internship* (Renny Novemtsy Dese, Kepala Bagian Kerjasama Internasional UK Petra, Wawancara pribadi, 6 September 2012).

Dalam proses menjalani program ini, mereka mengalami pengalaman berbeda dari mahasiswa yang berasal dari budaya lain, yaitu mahasiswa Indonesia di IBM UK Petra. Perbedaan interpretasi ketepatan waktu dan cara mengungkapkan pendapat muncul dalam komunikasi lintas budaya antara mahasiswa yang memiliki budaya masing-masing (berlainan), yaitu Eline dengan budaya Belanda, Giuliana dengan budaya Jerman, dan mahasiswa IBM dengan budaya Indonesia. Latar belakang budaya yang berbeda juga memberi kontribusi dalam hal ini. “Seperti yang dijelaskan Liliweri dalam komunikasi antarbudaya bahwa setiap individu memiliki kepribadian, kebudayaan, dan persepsi masing-masing. Maka dari itu, saat berinteraksi muncul perbedaan yang dapat memicu kegelisahan / kecemasan (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*)” (Liliweri, 2007, p.32). Namun dalam penelitian ini akan difokuskan pada komunikasi lintas budaya yang dilihat dari sudut pandang mahasiswi InHolland saja.

Peneliti menemukan adanya *anxiety* dan *uncertainty* ketika mahasiswa InHolland berinteraksi dengan mahasiswa Indonesia dalam satu kelompok. Perbedaan latar belakang budaya mereka menimbulkan *anxiety* dan *uncertainty* dalam menjalani kerja kelompok. Ketika seseorang berpindah ke budaya baru, seseorang membawa nilai, kepercayaan, kebiasaan, dan perilaku dari budaya lama mereka; yang dapat bertubrukan dengan budaya baru. Hal ini dapat menyebabkan disorientasi, kesalahpahaman, konflik, stres, dan kecemasan (*anxiety*). Para peneliti menyebut fenomena ini sebagai *culture shock*. Winkelman berargumen bahwa *culture shock* dapat muncul pada kelompok imigran, seperti pelajar asing dan pengungsi, pertukaran bisnis internasional, voluntir *Peace Corp*, para pekerja sosial yang memasuki komunitas baru selama krisis, maupun anggota-anggota dari kelompok mikrokultural dalam budaya dan masyarakat mereka sendiri. (Neuliep, 2009).

“Saat kedua mahasiswi InHolland ini berkomunikasi kelompok, terjadi pula proses interaksi lintas budaya dengan para anggota kelompok yang berbeda latar belakang kebudayaan. Dalam interaksi tersebut dapat muncul perbedaan-perbedaan yang meliputi nilai, norma, kepercayaan, bahasa, sikap dan persepsi, yang semuanya itu sangat menentukan pola-pola komunikasi antarbudaya” (Liliweri, 2007, p.56).

Hal ini juga muncul dalam komunikasi lintas budaya yang terjadi antara mahasiswi InHolland dalam sebuah kerja kelompok di mata kuliah *Business Plan*. Adanya perbedaan interpretasi pesan ketepatan waktu dalam sebuah perjanjian dan cara mengungkapkan pendapat dalam diskusi kelompok menjadi hal yang perlu dibahas pada awal interaksi mereka. Pertama adalah mengenai ketepatan waktu dalam sebuah perjanjian. Contohnya adalah pada saat kerja kelompok, di mana melibatkan dua orang mahasiswi Belanda, yaitu Eline dan Giuliana; dan mahasiswa Indonesia, yaitu Johan, Janet, Putra, dan Michael. Saat membuat perjanjian mengenai kerja kelompok, awalnya seluruh anggota kelompok sepakat akan melaksanakannya pada hari Kamis (9/8) pukul 09.00. Namun ketika waktu yang telah disepakati tiba, ada mahasiswa Indonesia yang terlambat selama 45 menit.

Dalam hal ketepatan waktu, terdapat perbedaan cara interpretasi waktu oleh mahasiswa InHolland dan Indonesia terhadap janji yang telah disepakati. Perbedaan cara pandang terhadap waktu inilah yang menyebabkan timbulnya *anxiety* dan *uncertainty* pada mahasiswi Belanda. Eline menemukan kondisi berbeda di mana saat temannya terlambat, dia tidak menemukan hal yang sama dengan apa yang dia ketahui di Belanda. “*Anxiety* dapat ditandai dengan rasa khawatir, tidak sabar menunggu, berada di suatu tempat yang asing dan *uncertainty* dapat muncul karena pikiran yang tidak beres, karena berdasarkan keyakinan palsu, tidak sesuai dengan pengalaman, dan menganggap adanya keadaan yang jelek di sekitarnya” (Dyson, 1999, p.123-129). Ketidakpastian (*uncertainty*) dan kegelisahan (*anxiety*) ini muncul karena janji dan pemenuhan (terhadap waktu yang telah disepakati) yang terjadi tidak sama, sehingga membuat pengalaman yang berbeda pada Eline. Begitu pula dengan *anxiety* yang dialami karena Eline berada di suatu kelompok dengan latar belakang kebudayaan asing dengan kebiasaan terlambat yang dilakukan Michael.

Kedua, perihal cara mengungkapkan pendapat. Menurut Giuliana, mahasiswa Indonesia tidak dapat menyampaikan pendapatnya secara langsung; kurang terbuka. Dia menjelaskan bahwa bila seseorang tidak menyukai ide orang lain, orang tersebut sebaiknya mengatakan secara langsung daripada harus berbisik dengan temannya. Seperti yang terjadi saat Putra, seorang anggota kelompok yang lain tidak mengerti dengan ide Giuliana dan Eline yang mengutarakan ide tentang *chocolate bar* dengan tiga varian, yaitu *dark*, *milk*, dan *white chocolate* (Giuliana, mahasiswi InHolland, Wawancara pribadi, 9 Agustus 2012).

Tindakan ini membuat Giuliana tersinggung karena menurutnya lebih baik mengutarakan ketidaksetujuan secara langsung, daripada harus membicarakan sesuatu di belakang orang lain. Keadaan berbeda saat Giuliana menemukan cara pengungkapan pendapat Putra dengan berbisik kepada temannya dapat pula menimbulkan kondisi gelisah (*anxiety*) dan tidak tentu (*uncertainty*). “*Anxiety* timbul karena perasaan cemas, khawatir dan takut akan kehilangan hak” (Dyson, 1999, p.124). Dalam hal ini terkait Giuliana yang cemas dan takut kehilangan hak untuk mengetahui apa yang dibicarakan oleh mahasiswa Indonesia.

Hal ini dikarenakan Giuliana tidak dapat memahami arti bisikan Putra saat itu. “Sedangkan *uncertainty* dapat muncul karena tidak dapat berkonsentrasi, bingung, dan dalam keadaan emosi” (Dyson, 1999, p.127), yang mana dialami Giuliana karena tidak mengerti pembicaraan temannya dalam bahasa Indonesia. Mengingat kedua mahasiswa InHolland ini masih akan bekerja sama dengan mahasiswa Indonesia selama masa program *double degree*, maka keduanya perlu mengelola *anxiety* (kegelisahan) dan *uncertainty* (ketidakpastian) yang muncul akibat perbedaan interpretasi dalam komunikasi lintas budaya. Pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* ini bertujuan untuk dapat memperoleh komunikasi lintas budaya yang efektif, terutama untuk mencapai tujuan bersama dalam kelompok belajar tersebut.

Komunikasi lintas budaya merupakan suatu proses pengiriman pesan yang dilakukan oleh anggota dari suatu budaya tertentu kepada anggota lainnya dari

budaya lain. Komunikasi berhubungan dengan perilaku manusia dan kepuasan terpenuhinya kebutuhan berinteraksi dengan manusia-manusia lainnya (Tubbs & Moss, 2002). Proses komunikasi lintas budaya yang berhasil dimulai dengan *goodwill* pada kedua belah pihak. Meski terdapat *goodwill* dari kedua belah pihak, namun terkadang juga muncul suatu reaksi negatif yang dapat memicu hambatan komunikasi lintas budaya. Reaksi negatif dapat muncul karena ada sebuah penilaian yang didasarkan pada budaya asing (Novinger, 2001). Maka dari itu, sangat krusial untuk mengetahui cara-cara mengelola hambatan dalam komunikasi lintas budaya.

Gudykunst (1985) mengembangkan pemikiran dari Charles Berger dan Calabrese (1975) dalam hal *uncertainty reduction theory* (URT). Konsep *anxiety/uncertainty management* (AUM) Gudykunst dan Hammer menggunakan *uncertainty* (tidak mampu untuk memprediksi atau menjelaskan tentang sikap, tingkah laku, atau perasaan orang lain) dan *anxiety* (perasaan yang menjadi gelisah, tegang, khawatir, atau takut) untuk menjelaskan penyesuaian komunikasi lintas budaya (untuk memperkecil ketidaktauhan) (Gudykunst, 2003).

Konsep Gudykunst mengenai AUM ini menjelaskan proses utama dan faktor tidak langsung yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi yang dirasakan dalam pertemuan lintas budaya. Teori ini menunjukkan bahwa meskipun penyebab dangkal (*superficial causes*), yaitu konsep diri (*self-concept*), motivasi untuk berinteraksi dengan orang asing (*motivation to interact with strangers*), reaksi terhadap orang asing (*reactions to strangers*), kategorisasi sosial terhadap orang asing (*social categorization of strangers*), proses situasional (*situational processes*), hubungan dengan orang asing (*connections with strangers*), dan *ethical interactions* mempengaruhi komunikasi, penyebab tersebut dimediasi oleh dua faktor dasar, yaitu pengurangan ketidakpastian (*the reduction of uncertainty*) dan pengurangan kecemasan (*the reduction of anxiety*) (Gudykunst, 2003). Menurut Gudykunst, manajemen dari kedua faktor mengarah langsung ke berbagai tingkat efektivitas komunikasi. Hal ini dikemukakan pula oleh Lan Ni dan Wang Qi dalam sebuah jurnal internasional dengan judul "*Anxiety and Uncertainty Management in an Intercultural Setting: The Impact on Organization-Public Relationships*". Dalam jurnal ini dibuktikan melalui hipotesis bahwa aspek *anxiety* dan *uncertainty* berpengaruh pada terciptanya komunikasi efektif (Ni, L. & Qi, Wang, 2008).

Melalui uraian di atas, penelitian ini penting untuk diteliti karena peneliti ingin melihat bagaimana mahasiswa InHolland melakukan pengelolaan terhadap *anxiety* dan *uncertainty* yang mereka alami selama melakukan komunikasi lintas budaya di lingkungan yang baru. Konsep AUM akan digunakan peneliti sebagai panduan untuk memperdalam analisis terhadap data yang didapat melalui wawancara secara mendalam. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai kajian dengan sudut pandang berbeda, yaitu dalam hal mengelola *anxiety* dan *uncertainty* yang muncul dalam konteks komunikasi lintas budaya. Penelitian terdahulu mengenai hambatan komunikasi antarbudaya mahasiswa asing di Universitas Kristen Petra Surabaya yang diteliti oleh Welliam (2006), digunakan peneliti sebagai acuan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Perbedaan

terhadap penelitian ini adalah hambatan yang muncul dalam penelitian terdahulu terdiri dari hambatan persepsi, bahasa, dan budaya. Ketiga hambatan ini disebutkan berakibat pada komunikasi yang tidak efektif antara mahasiswa Belanda dengan mahasiswa Indonesia di Program IBM. Sedangkan dalam penelitian ini sendiri akan lebih menekankan pada cara Eline dan Giuliana, dua orang mahasiswi InHolland mengelola *anxiety* dan *uncertainty* yang muncul melalui perbedaan dalam konteks komunikasi lintas budaya. Maka dari itu peneliti mengangkat topik '*Anxiety Uncertainty Management (AUM) Mahasiswi InHolland Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Universitas Kristen Petra*' untuk diteliti.

## Tinjauan Pustaka

### Komunikasi Lintas budaya

Penelitian ini mengambil konteks komunikasi lintas budaya yang dialami oleh mahasiswi InHolland. Komunikasi lintas budaya merupakan suatu proses pengiriman pesan yang dilakukan oleh anggota dari suatu budaya tertentu kepada anggota lainnya dari budaya lain. Komunikasi berhubungan dengan perilaku manusia dan kepuasan terpenuhinya kebutuhan berinteraksi dengan manusia-manusia lainnya (Tubbs & Moss, 2002). "Gudykunst dan Kim menyebutkan bahwa komunikasi lintas budaya adalah proses transaksional, simbolik yang melibatkan pemberian makna antara orang-orang dari budaya yang berbeda" (dalam Mulyana, 2005, p.59).

### *Anxiety Uncertainty Management (AUM)*

Dalam mempelajari komunikasi lintas budaya, peneliti memilih konsep AUM sebagai salah satu panduan untuk memperoleh proses komunikasi lintas budaya yang terjadi. *Anxiety Uncertainty Management Theory (AUM)* menjelaskan baik proses utama dan faktor tidak langsung yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi yang dirasakan dalam pertemuan lintas budaya. Teori ini menunjukkan bahwa meskipun penyebab dasar (*superficial causes*) mempengaruhi komunikasi, penyebab tersebut dimediasi oleh dua faktor dasar, yaitu pengurangan ketidakpastian (*the reduction of uncertainty*) dan pengurangan kecemasan (*the reduction of anxiety*). Manajemen dari kedua faktor mengarah langsung ke berbagai tingkat efektivitas komunikasi (Gudykunst, 2003).

## Metode

### Konseptualisasi Penelitian

Konsep utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Anxiety Uncertainty Management (AUM)*. Konsep *Anxiety Uncertainty Management (AUM)* ini memiliki arti manajemen atau penanganan yang dilakukan seseorang yang masuk

ke dalam suasana / budaya asing, untuk menghadapi kegelisahan dan ketidakpastian yang ditemukan di dalamnya. AUM ini diperlukan untuk membantu terciptanya komunikasi yang efektif di antara pelaku komunikasi yang berasal dari budaya yang berbeda (Gudykunst, 2003). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Untuk membantu peneliti dalam memperoleh kedalaman data, peneliti menggunakan metode studi kasus sebagai metode penelitian. “Hal ini dikarenakan studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *How* dan *Why*, bila penelitiannya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer di dalam konteks kehidupan nyata” (Yin, 2009, p.1). Desain studi kasus yang digunakan adalah kasus tunggal holistik. Peneliti menggunakan studi kasus tunggal untuk mendeskripsikan *anxiety uncertainty management* (AUM) mahasiswa InHolland. Alasan lain dikatakan studi kasus tunggal karena penelitian ini menggunakan satu obyek / satu kasus di satu tempat yaitu Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Universitas Kristen Petra.

### *Subjek Penelitian*

Penelitian ini menggunakan sasaran penelitian yang dituangkan dalam sebuah subjek dan objek penelitian. Dalam penelitian ini, subjek penelitian yang diambil adalah mahasiswa InHolland yang sedang mengikuti program *double degree* di Universitas Kristen Petra (UK Petra) Surabaya. Selain subjek penelitian tersebut, digunakan pula *anxiety uncertainty management* mahasiswa InHolland dalam konteks komunikasi lintas budaya sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ini, unit analisis adalah individu yang berfungsi sebagai informan.

### *Analisis Data*

Analisis data dilakukan peneliti untuk dapat menarik kesimpulan.

“Analisis data dalam penelitian kualitatif pada dasarnya dikembangkan dengan maksud hendak memberikan makna terhadap data, menafsirkan, mentransformasikan data kedalam bentuk-bentuk narasi yang kemudian mengarah pada temuan-temuan yang bernuansakan proposisi ilmiah yang akhirnya sampai pada kesimpulan final. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman. Teknik analisis ini terdiri dari tiga komponen: reduksi data, penyajian data, penarikan serta pengujian kesimpulan” (Pawito, 2007, p.106).

## **Temuan Data**

Eline dan Giuliana merupakan dua orang mahasiswa InHolland yang sedang menempuh *double degree program* di Universitas Kristen Petra, tepatnya di Program Studi *International Business Management* (IBM). Selama menjalani

program ini terhitung sejak Agustus 2012 kemarin, kedua mahasiswa tersebut mengalami beberapa perbedaan dan persamaan dalam melakukan komunikasi lintas budaya. Konteks komunikasi lintas budaya yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah komunikasi selama kerja kelompok di IBM. Beberapa perbedaan dan persamaan tersebut dituangkan dalam kategori matriks penelitian, yaitu seputar pandangan terhadap diri atau budaya sendiri, reaksi dan penilaian terhadap karakter orang asing, ketepatan waktu, cara penyampaian pendapat, cara kerja di dalam rapat (*meeting*) dan manajemen waktu, cara pembagian tugas, intensitas interaksi, pandangan terhadap bahasa, penilaian tentang 'bule status', serta usaha untuk mengenal orang asing, toleransi dan perubahan yang diberikan.

## **Analisis dan Interpretasi**

Dalam menjelaskan pengelolaan yang dilakukan, peneliti akan menguraikan perubahan dan toleransi yang muncul selama proses penyesuaian tersebut. Setelah kurang lebih 3 bulan semenjak awal Agustus hingga awal Oktober 2012, kedua mahasiswi InHolland ini mengaku telah mengalami cukup banyak penyesuaian untuk mengelola *anxiety* dan *uncertainty* di atas. Pengelolaan terhadap *anxiety* dan *uncertainty* tersebut dilakukan dengan beberapa cara, yaitu melalui pengamatan terhadap budaya baru, menjelaskan perbedaan dalam budaya, menyesuaikan diri dengan kebiasaan budaya baru, dan mempelajari bahasa. Pengamatan digunakan untuk mengetahui seperti apa kebiasaan dalam budaya yang baru. Menjelaskan perbedaan dalam budaya digunakan untuk mengurangi kesalahpahaman. Menyesuaikan diri dengan kebiasaan budaya baru dilakukan untuk memberikan toleransi terhadap perbedaan yang ada dan berusaha mengikuti apa yang dianggap umum dalam budaya baru. Mempelajari bahasa, yaitu bahasa Indonesia digunakan untuk lebih dapat memahami dan mempererat komunikasi dengan teman-teman dari budaya baru.

### **Pengamatan Terhadap Budaya Baru**

Ketika ditanya mengenai perbedaan atau perubahan dari awal hingga sekarang pada saat kerja kelompok, Giuliana menjelaskan bahwa memang sekarang sangat berbeda dengan saat ia pertama kali masuk dan mengikuti kerja kelompok dengan mahasiswa IBM. Pada awalnya ia mengecek apakah yang dapat dibicarakan antara yang satu dengan yang lain; Giuliana lebih menggunakan pengamatan atau observasi untuk mencari tahu apa yang sedang dibicarakan oleh teman kelompoknya dan bagaimana gaya komunikasi yang digunakan oleh teman-temannya. Dalam tahap observasi ini, Giuliana masih berusaha untuk jujur bila ia tidak setuju pada suatu hal. Namun diakuinya, bahwa saat tahap awal ia memang lebih pada observasi untuk penyesuaian, sehingga cara penyampaian pendapatnya pun diperhalus.

### **Menjelaskan Perbedaan Dalam Budaya**

Selain melakukan pengamatan terhadap budaya baru, untuk mengelola *anxiety* dan *uncertainty* mahasiswi InHolland ini berusaha untuk menjelaskan perbedaan budaya secara langsung. Hal ini dimaksudkan agar teman-teman sekelompok mereka mengerti alasan dari kemunculan sebuah pemikiran berbeda oleh budaya

lain. Untuk dari sudut pandang Giuliana, ia juga mengalami banyak perubahan dan toleransi terhadap mahasiswa IBM. Hal ini dikarenakan mereka telah dapat mengerti perbedaan budayanya dengan Indonesia, sehingga Giuliana tidak perlu menjelaskan secara berulang-ulang mengenai maksud idenya yang juga mementingkan kelestarian lingkungan dan keberlanjutan, tidak hanya berfokus pada penjualan produk seperti mahasiswa IBM. Dari usaha Giuliana memberikan penjelasan mengenai budaya yang terjadi di InHolland, mahasiswa IBM dapat memahami mengapa terkadang ia memiliki cara pikir yang berbeda tentang suatu hal.

### **Menyesuaikan Diri Dengan Kebiasaan Budaya Baru**

Selain melalui pengamatan dan penyampaian secara langsung mengenai perbedaan budaya yang dialami, mahasiswi InHolland juga berusaha untuk menyesuaikan diri dengan kebiasaan mahasiswa IBM. Mereka menyadari bahwa apa yang menurut mereka berbeda adalah hal yang biasa untuk mahasiswa di IBM. Eline mengaku, meskipun ia tidak menyetujui cara kerja mahasiswa IBM yang lebih memakan waktu saat rapat, tetapi ia mencoba untuk menerima dan mengikuti cara kerja mereka. Dia memutuskan untuk berusaha menerima dan mengikuti kebiasaan mahasiswa IBM pada umumnya. Menerima ini bukan artinya menyetujui, tetapi menurutnya karena itu adalah hal yang umum di Indonesia.

### **Mempelajari Bahasa**

Setelah ketiga cara di atas, Giuliana dan Eline juga melakukan cara lain untuk berusaha memahami dan mengenal mahasiswa IBM secara khusus dan Indonesia pada umumnya. Mereka berdua saat ini sedang mengambil kursus bahasa Indonesia di Universitas Kristen Petra. Hal ini mereka maksudkan untuk dapat lebih mengenal lebih dekat negara ini melalui bahasa setempat yang digunakan.

## **Simpulan**

Penelitian ini menjelaskan tentang *anxiety uncertainty management* (AUM) yang dilakukan oleh Mahasiswi InHolland dalam konteks komunikasi antarbudaya dengan mahasiswa IBM. Melalui penelitian ini didapatkan gambaran mengenai pengelolaan yang dilakukan Eline dan Giuliana terhadap *anxiety* dan *uncertainty* dalam konteks komunikasi antarbudaya. Pengelolaan tersebut dilakukan dengan pengamatan terhadap budaya baru, menjelaskan perbedaan dalam budaya secara langsung, menyesuaikan diri dengan kebiasaan budaya baru, dan juga mempelajari bahasa. Pengamatan dilakukan untuk mengenal keadaan dan kebiasaan dalam budaya baru. Menjelaskan perbedaan budaya secara langsung dilakukan untuk memberikan gambaran budaya yang berbeda sehingga dapat menghilangkan kesalahpahaman di antara kedua pihak. Menyesuaikan kebiasaan budaya baru dilakukan dengan cara mengikuti cara kerja dan kebiasaan budaya setempat serta memberi toleransi terhadap perbedaan yang muncul. Untuk mempelajari bahasa digunakan untuk lebih memudahkan dalam mengenal dan berkomunikasi dengan budaya setempat.

Menurut peneliti, dari bahasan mengenai karakter budaya Belanda, Jerman, dan Indonesia, dalam penelitian ini ditemukan bahwa budaya Belanda dan Jerman tergolong dalam budaya konteks rendah dan budaya Indonesia tergolong dalam budaya konteks tinggi. Selain itu, dalam penelitian ini ditemukan adanya perbedaan karakter dalam budaya kedua mahasiswi InHolland ini. Eline yang memiliki budaya Belanda memiliki cara yang lebih spontan dan santai dalam menghadapi komunikasi antarbudaya ini. Sedangkan Giuliana yang memiliki budaya Jerman meskipun pernah mengalami pengalaman komunikasi antarbudaya di Amerika, tetap merasa pengalaman komunikasi antarbudaya di Indonesia ini lebih sulit karena memiliki perbedaan budaya yang lebih jauh dengan budaya asalnya. Dari hasil penelitian ini, peneliti juga dapat menyimpulkan bahwa kedua mahasiswi InHolland ini sudah berada dalam tahap penyesuaian (*adjustment*) terhadap *culture shock* (perbedaan budaya) yang dialami.

Untuk saran ilmiah, jika dilihat penelitian ini masih memiliki lingkup penelitian yang sederhana, peneliti menyarankan agar dibuat penelitian dengan topik serupa dengan lingkup yang lebih luas seperti membandingkan pengelolaan yang dilakukan oleh pihak budaya yang menjadi *host* (tuan rumah) dan budaya dari pendatang. Selain itu juga dapat diteliti konteks komunikasi antarbudaya yang lain di luar hambatan atau perbedaan saja. Tujuannya adalah untuk memperkaya kajian penelitian dalam konteks komunikasi antarbudaya.

Kesulitan yang dialami peneliti dalam penelitian ini adalah mencari informan yang tepat untuk diteliti. Hal ini karena terkait dengan karakter mahasiswa asing yang tidak seluruhnya bersedia untuk meluangkan waktunya untuk diwawancara. Selain itu kendala bahasa juga ditemukan karena tidak semua mahasiswa asing pula dapat berbahasa Inggris dengan baik. Untuk itu peneliti menyarankan sebelum melakukan penelitian, pembaca dapat menyelidiki terlebih dahulu karakter informan yang akan diteliti untuk mempersingkat waktu penelitian.

Untuk mahasiswa Indonesia yang memiliki teman mahasiswa asing, peneliti menyarankan untuk menganggap mereka seperti teman pada umumnya, bukan untuk melihat status mereka sebagai mahasiswa asing dan digunakan untuk kepentingan tertentu.

## Daftar Referensi

- Dyson, L. & Santosa, T. (1999). *Ilmu budaya dasar (edisi revisi)*. Surabaya: CV. Citra Media.
- Gudykunst, W. (2003). *Cross-cultural and intercultural communication*. USA: Sage Publications.
- Liliweri, A. (2007). *Dasar-dasar komunikasi antarbudaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Mulyana, D., & Rakhmat, J. (2005). *Komunikasi antarbudaya: panduan berkomunikasi dengan orang-orang berbeda budaya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Neuliep, J.W. (2009). *Intercultural communication: a contextual approach 4<sup>th</sup> edition*. Los Angeles: SAGE.
- Ni, L., & Qi, W. (2008). *Anxiety and uncertainty management in an intercultural setting. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, TBA, Montreal, Quebec, Canada, May 21, 2008*. Retrieved: August 25, 2012 from [http://www.allacademic.com/meta/p233505\\_index.html](http://www.allacademic.com/meta/p233505_index.html).
- Novinger, T. (2001). *Intercultural communication: a practical guide*. USA: University of Texas Press.
- Pawito. (2005). *Penelitian komunikasi kualitatif*. Yogyakarta: LkiS.
- Tubbs, S.L., & Moss, S. (2002). *Human communication: principles and contexts*. USA: McGraw Hill.