

BAB II

KERANGKA TEORI/KERANGKA KONSEP

2.1 Penelitian Terdahulu

Untuk dapat menyajikan penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif, peneliti menganalisis dan membandingkan penelitian terdahulu yang serupa dan dapat menjadi dasar dan acuan peneliti dengan adanya relevansi penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mencari penelitian dengan topik komunikasi antar budaya dan komunikasi antar pribadi, terutama dalam hal pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian, serta akomodasi komunikasi. Mengingat juga rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana akomodasi komunikasi dalam pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian pada *awardee* IISMA di Korea University dalam program *LTE Partner*. Dalam kajian penelitian terdahulu, tentunya akan terdapat perbedaan teori dan konsep yang diangkat, dengan tujuan agar tetap terfokus, lebih spesifik, dan memberikan kebaruan.

Dalam komunikasi antar budaya yang efektif, terdapat hambatan yang harus dilalui, diantaranya seperti stereotip, prasangka, rasa cemas, jarak sosial, etnosentrisme, dan diskriminasi. Salah satu penelitian kuantitatif yang dilakukan oleh Pragash Muthu Rajan dan teman-temannya dalam *Journal of Intercultural Communication* tahun 2022 yang berjudul *Predicting Intercultural Communication in Malaysian Public Universities from the Perspective of Anxiety/Uncertainty Management Theory*. Pragash Muthu Rajan dan teman-temannya menggunakan metode kuantitatif, dengan responden mahasiswa di Malaysia dengan ras Malaysia, Chinese, dan Indian, yang belajar di lima universitas terbaik di Malaysia. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara kecemasan, ketidakpastian, dan etnosentrisme, serta bagaimana dampak dalam komunikasi antar budaya diantara ras Malaysia, Chinese, dan Indian. Dalam penelitiannya, beliau menemukan bahwa etnosentrisme memiliki pengaruh negatif dalam komunikasi antar

budaya. Namun, ketidakpastian menjadi pengaruh terbesar akan gagalnya komunikasi antar budaya dibandingkan dengan kecemasan dan etnosentrisme. Ketidakpastian yang dirasakan oleh mahasiswa di Malaysia menuntun mereka pada rasa cemas, sehingga banyak dari mereka yang menghindar untuk berkomunikasi dengan orang asing yang memiliki latar budaya yang berbeda (Muthu Rajan et al., 2022).

Penelitian yang kedua, dilakukan oleh Norihito Taniguchi dan teman-temannya dengan judul *Intracultural and Intercultural Contact Orientation of International Students in Japan: Uncertainty Management by Cultural Identification*. Dengan metode penelitian kualitatif, Norihito ingin mengetahui persepsi kontak antar budaya di Jepang menggunakan *grounded theory*. Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh Norihito adalah mengetahui pengelolaan ketidakpastian dengan identifikasi budaya dengan subjek penelitian mahasiswa internasional di Jepang yang berasal dari universitas dengan mahasiswa internasional terbanyak, yaitu Tokyo dan Nagoya. Hasilnya, Norihito dan teman-teman menemukan bahwa mahasiswa internasional di Jepang melihat kontak antar budaya sebagai proses asimilasi dengan *host culture* dan intracultural kontak sebagai proses memisahkan diri dari budaya *host country*. Selain itu, Norihito juga melihat dari pendekatan *anxiety and uncertainty management theory*, dan melihat bahwa secara berkelanjutan, mahasiswa internasional di Jepang mencari dan berinteraksi dengan mahasiswa yang berasal dari *home country* yang sama dan menciptakan kebiasaan dan nilai-nilai *home country* di *host country* untuk menghindari stress dan *anxiety*, walaupun terkadang pada akhirnya terdapat pertengkaran atau kesalahpahaman antara *host country* dengan *home country* mereka. Norihito dan teman-teman juga menemukan alasan partisipan enggan untuk berinteraksi antar budaya dan lebih memilih untuk berinteraksi intra budaya dikarenakan oleh persepsi dan pandangan "*foreignness*" dari masyarakat *host country* mereka, yaitu Jepang (Taniguchi et al., 2022).

Penelitian ketiga, dilakukan oleh Dyah Ayu Nurindra dan teman-temannya dengan judul *Anxiety and Uncertainty Management in Intercultural Communication Experienced by Indonesia Students during Short-term Study Abroad*. Dyah menggunakan teori *anxiety and uncertainty management* yang dikembangkan oleh Gudykunst pada tahun 2001. Dengan metode penelitian kualitatif, Dyah mendalami proses pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian dari aksioma-aksioma di dalam teori *anxiety and uncertainty management*. Subjek dari penelitian beliau adalah 13 partisipan yang sudah menjalani *study abroad* selama 8 minggu di Korea Selatan, India, dan China. Penelitian tersebut menemukan bahwa perbedaan budaya yang dimiliki oleh mahasiswa Indonesia dengan *foreign students* dan penduduk lokal di *host country* menciptakan *alienation* dalam proses komunikasi antar budaya, yang pada akhirnya menyebabkan rasa cemas dan tidak pasti. Perasaan positif dan negatif ketika ingin berkomunikasi dengan masyarakat ataupun mahasiswa lokal *host country*. Perasaan campur aduk antara rasa antusias dan senang dengan aktivitas yang baru mereka jalani, dengan perasaan cemas dan takut karena kurangnya pengetahuan budaya lokal hingga bahasa yang di *host country*. Dengan berpartisipasi aktif dalam kegiatan lokal di kampus *host*, mereka pada akhirnya berhasil mengatasi fase cemas dalam komunikasi antarbudaya. Selain itu, rasa percaya diri dan keberanian juga menjadi faktor suksesnya hubungan antar budaya yang mereka bangun. Dyah menyimpulkan bahwa adaptasi budaya dan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian yang dilakukan oleh mahasiswa Indonesia berhasil juga karena mahasiswa Indonesia dan penduduk lokal *host country* saling menerima budaya satu sama lain dan bersikap *mindful* (Ayu et al., 2021).

Penelitian yang keempat, ditulis oleh Elsa Eka Putri Nurdiana dan teman-teman dengan judul *Akomodasi Komunikasi Mahasiswa Pendetang pada tahun 2020*. Elsa dan teman-teman meneliti mahasiswa rantau di Universitas Negeri Jakarta dengan tujuan untuk mengetahui akomodasi komunikasi yang dilakukan oleh mahasiswa pendatang. Dengan metode penelitian kualitatif fenomenologi, Elsa dan teman-teman meneliti hambatan hingga akomodasi

komunikasi dalam komunikasi antar budaya mahasiswa pendatang di Universitas Negeri Jakarta dengan konsep *culture shock*, *culture adaptation*, dan komunikasi akomodasi. Hasil dari penelitian tersebut adalah penyesuaian dalam komunikasi yang dilakukan oleh mahasiswa pendatang dimulai dengan mengamati dan mengikuti perilaku dan kebudayaan yang ada. Selain itu secara aktif bertanya tentang hal yang baru dan yang tidak dimengerti terkait lingkungan baru tempat mereka tinggal dan juga tetap melakukan divergensi dengan berperilaku yang berpedoman pada budaya asal mereka (Nurdiana et al., 2020).

Penelitian terdahulu yang kelima berjudul *International Students Accommodation and Politeness Strategies for Dealing with Communication Conflicts: A Case Study at a State University in Surabaya* yang ditulis oleh Yanuarita dan teman-temannya. Dalam penelitian ini, Yanuarita melihat adanya masalah komunikasi antar budaya yang dialami oleh mahasiswa UNAIR yang berasal dari Senegal, Madagascar, and Pakistan, Palestine, dan Afganistan. Masalah komunikasi yang dihadapi tidak hanya pada komunikasi mereka dengan teman dan lingkungan di Indonesia, melainkan juga aktivitas belajar mereka di kelas. Penelitian yang dilakukan oleh Yanuarita dan teman-temannya menggunakan teori *Face Negotiation and Politeness Strategies* dan *Communication Accommodation* dengan metode penelitian studi kasus untuk melihat bagaimana mahasiswa yang merupakan seorang *stranger* di Indonesia mengatasi masalah komunikasi antar budaya yang dihadapinya sehari-hari. Yanuarita dan teman-temannya menemukan bahwa *international student* di UNAIR cenderung memilih untuk diam ketika dihadapkan dengan situasi yang asing dan tidak terkendali. Selain itu, strategi *negative politeness* dan konvergensi dari akomodasi komunikasi dilakukan ketika mereka harus berhadapan dengan orang yang mereka anggap lebih tua. Dalam hubungan mereka dengan dosen UNAIR dalam kegiatan belajar mengajar, *international student* cenderung memilih untuk diam meskipun tidak menangkap informasi, bingung, atau tidak memahami pesan dan ajaran yang diberikan. *International student* di UNAIR bahkan memilih untuk bertanya dengan sesama mahasiswa

saja dan tidak berani untuk bertanya dengan dosen meskipun diperbolehkan. Namun, ketika mereka terpaksa untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan dosen UNAIR, *international student* selalu membiasakan diri untuk menggunakan *honorific* seperti Pak, Bu, Professor, ketika berbicara. Hal ini menjadi tantangan untuk mereka dikarenakan dalam *home country*, mereka sangat dibebaskan untuk memotong pembicaraan lawan bicaranya ketika mereka perlu dan memanggil siapapun baik lebih tua ataupun muda menggunakan nama. Yanuarita dan teman-teman melihat bahwa *international student* di UNAIR cenderung lebih banyak melakukan divergensi dibandingkan dengan konvergensi, hal ini dikarenakan mereka merasa tidak nyaman dengan budaya Indonesia, *international students* di UNAIR merasa bahwa bahasa Indonesia sangatlah sulit dan memilih untuk tidak memahami dan tetap berbicara menggunakan bahasa Inggris dalam interaksinya dengan mahasiswa ataupun dosen lokal. Oleh karena itu, mereka cenderung memilih diam dibandingkan berbicara, mengungkapkan apa kesulitan yang dihadapi, karena takut akan konflik komunikasi ataupun budaya, berteman dan bersosialisasi dengan sesama *international student* menjadi solusi bagi mereka untuk tetap merasa nyaman dalam kegiatan belajar di UNAIR (Sari et al., 2019).

Melalui kajian penelitian terdahulu, peneliti menemukan relevansi topik dan teori yang akan diteliti oleh peneliti. Penelitian dari Pragash Muthu Rajan dengan metode kuantitatif menemukan bahwa ketidakpastian adalah masalah utama penyebab kegagalan komunikasi. Dengan penelitian Norihito yang merupakan penelitian studi kasus berfokus pada mahasiswa internasional yang berada di Jepang yang juga merupakan negara di Asia Timur, menjelaskan bagaimana mahasiswa internasional di Jepang cenderung mencari sesamanya dan cenderung memilih untuk bersosialisasi dengan sesama mahasiswa internasional untuk menghindari kecemasan dan ketidakpastian. Penelitian dari Dyah juga melihat mahasiswa Indonesia yang melakukan *study abroad* di Asia yang fokus pada pribadi mahasiswa dan bagaimana pribadi tersebut mengelola perasaan cemas dan tidak pasti yang dialaminya. Penelitian ini juga akan

meneliti mahasiswa Indonesia yang berada di Korea Selatan, tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dyah, penelitian ini akan berfokus pada interaksi antar pribadi mahasiswa Indonesia sebagai *stranger* dengan mahasiswa lokal sebagai *host* dalam program LTE Partner. Sehingga, penelitian ini tidak melihat bagaimana strategi pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian secara keseluruhan mahasiswa Indonesia dalam beradaptasi dan melakukan penyesuaian sehari-hari di Korea Selatan, melainkan bagaimana kecemasan dan ketidakpastian dikelola ketika melakukan komunikasi dan berinteraksi secara interpersonal dengan *host* secara spesifik, LTE Partner. Fokus yang ingin dicapai adalah komunikasi antar budaya yang diperoleh oleh *stranger*. Oleh karena itu, untuk menggambarkan penyesuaian yang dilakukan guna mengelola kecemasan dan ketidakpastian, peneliti juga menggunakan teori akomodasi komunikasi untuk lebih dalam membedah penyesuaian-penyesuaian yang dilakukan dalam interaksi antar *host* dan *stranger*. Serupa dengan penelitian yang dilakukan Yanuarita dan Nurdiana yang juga melihat akomodasi komunikasi dalam interaksi *international student* dengan *host* dengan metode penelitian studi kasus, tetapi konteks penelitian ini adalah akomodasi komunikasi dalam pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian untuk pada akhirnya mencapai komunikasi antar budaya yang efektif dalam program LTE *Partner*. Guna memahami dan menggali akomodasi komunikasi dalam proses penanganan kecemasan dan ketidakpastian dalam konteks komunikasi antar budaya *awardee* IISMA, peneliti akan menggunakan *anxiety and uncertainty management theory* sebagai *grand theory* dan akomodasi komunikasi yang dikembangkan oleh Yang Bing Zhang dan Howard Giles (2018) sebagai teori pendukung.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	<i>Predicting Intercultural Communication in Malaysian Public Universities from the Perspective of Anxiety/Uncertainty Management Theory</i>	<i>Intracultural and Intercultural Contact Orientation of International Students in Japan: Uncertainty Management by Cultural Identification</i>	<i>Anxiety and Uncertainty Management in Intercultural Communication Experienced by Indonesia Students during Short-term Study Abroad</i>	Akomodasi Komunikasi Mahasiswa Pendetang	<i>International Students Accomodation and Politeness Strategies for Dealing with Communication Conflicts: A Case Study at a State University in Surabaya</i>
Nama Peneliti	Pragash Muthu Rajan	Norihito Taniguchi	Dyah Ayu Nurindra	Elsa Eka Putri Nurdiana	Yanuarita Kusuma
Tahun Riset	2022	2022	2021	2020	2020
Tujuan Penelitian	Mengetahui hubungan antara kecemasan, ketidakpastian, dan etnosentrisme, serta bagaimana dampak dalam komunikasi antar budaya diantara ras Malaysia, Chinese, dan Indian.	Mengetahui pengelolaan ketidakpastian dengan identifikasi budaya dengan subjek penelitian mahasiswa internasional di Jepang	Proses pengelolaan <i>Anxiety and Uncertainty</i> mahasiswa Indonesia yang sedang <i>study abroad</i>	Mengetahui akomodasi komunikasi yang dilakukan oleh mahasiswa pendatang di UNJ	Mengetahui komunikasi akomodasi dan negosiasi yang dilakukan <i>international student</i> di Indonesia
Metode Penelitian	Kuantitatif dengan 382 responden	Kualitatif studi kasus	Kualitatif studi kasus	Kualitatif Fenomenologi	Kualitatif studi kasus

Teori/Konsep yang Digunakan	Anxiety and Uncertainty yang sudah dikembangkan oleh Neuliep dan Etnosentrisme	Grounded Theory dan Anxiety and Uncertainty	Anxiety and Uncertainty Management	Akomodasi komunikasi, identitas budaya, dan <i>culture shock</i>	<i>Face Negotiation and Politeness Strategies</i> dan akomodasi komunikasi
Hasil Penelitian	Ketidakpastian adalah barrier utama dalam KAB, dan rasa etnosentrisme menjadi halangan mereka untuk berkomunikasi antar budaya	Intracultural kontak dianggap sebagai proses memisahkan diri dari budaya <i>host country</i> . Mahasiswa Internasional juga berkomunikasi dengan sesamanya untuk menghindari kecemasan	AUM berhasil juga dikarenakan oleh faktor <i>host country</i> yang mau menerima budaya satu sama lain dan bersikap <i>mindful</i>	Penyesuaian dalam komunikasi yang dilakukan oleh mahasiswa pendatang dimulai dengan mengamati dan mengikuti perilaku dan kebudayaan yang ada dan bertanya	Divergensi lebih banyak dilakukan oleh <i>international student</i> di Indonesia dikarenakan perbedaan budaya yang jauh berbeda dengan budaya asal
Signifikansi Penelitian	Penelitian Pragash menggunakan penelitian kuantitatif dan teori AUM yang sudah dikembangkan oleh Neuliep 1997. Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif dengan teori AUM yang dikembangkan oleh Gudykunst pada tahun 2005.	Penelitian Norihito menggunakan Grounded Theory untuk dengan identifikasi budaya dan AUM. Berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan CAT dalam AUM.	Penelitian Dyah hanya berfokus untuk menggali AUM yang dilakukan untuk melakukan penyesuaian di budaya <i>host</i> , tidak melihat bagaimana interaksi interpersonal antar budaya.	Penelitian Nurdiana hanya menelaah penyesuaian komunikasi dengan Akomodasi Komunikasi. Penelitian ini akan juga melihat Akomodasi komunikasi dalam AUM.	Penelitian Yanuarita menggunakan teori akomodasi komunikasi dan face negotiation theory dan strategi kesopanan. Sedangkan penelitian ini akan melihat CAT dalam AUM

2.2 Teori atau Konsep yang Digunakan

2.2.1 Komunikasi Antar Budaya

Komunikasi antar budaya mengacu pada komunikasi yang melibatkan setidaknya kelompok budaya atau individu dengan latar belakang budaya yang berbeda. Dengan mempelajari dan memahami komunikasi antar budaya, kita dapat memperluas pengetahuan dan kompetensi dinamis untuk mengelola perbedaan yang kita hadapi secara efektif. Komunikasi antar budaya didefinisikan dalam buku *Understanding Intercultural Communication* sebagai mengembakan pola pikir kreatif untuk melihat hal-hal dari sisi yang berbeda tanpa adanya prasangka.

Ting-Toomey melihat komunikasi antar budaya tentang bagaimana kita meningkatkan perhatian kita dan pemahaman budaya dengan cekatan dan adaptif dalam praktik komunikasi. Budaya didefinisikan oleh Samovar (2015) sebagai refleksi dari cara kita berkomunikasi. Budaya merupakan guru dan juga *textbook* yang mengajarkan seseorang untuk berkomunikasi. Setiap budaya menunjukkan cara berpikir dan berlaku seseorang. Samovar merumuskan budaya yang terdiri dari bagaimana kita terhubung dengan seseorang, bagaimana kita berpikir, berlaku, dan bagaimana pandangan kita akan dunia.

Samovar mengutip dari Spitzberg, komunikasi antar budaya merupakan komunikasi yang sesuai dan efektif dalam konteks antar budaya. Sedangkan, Kim menjelaskan bahwa ketika seseorang memiliki kompetensi komunikasi antar budaya maka ia dapat menghadapi tantangan utama dari komunikasi antar budaya, yaitu perbedaan budaya, *unfamiliarity*, serta *accompanying experience of stress*. Singkatnya, seseorang yang memiliki kompetensi antar budaya mampu menganalisa dan memilih perilaku yang tepat untuk menghadapi situasi komunikasi antar budaya.

Terdapat beberapa hambatan dalam komunikasi antar budaya yang dirangkum oleh LaRay M. Barna, diantaranya adalah kecemasan, asumsi,

etnosentris, stereotip, prasangka, dan bahasa. Tahun 2018, Thesman dalam penelitiannya menambahkan diskriminasi sebagai hambatan dalam komunikasi antar budaya. Penelitian oleh Rajan tahun 2022 menemukan juga bahwa hambatan terbesar dalam komunikasi antar budaya adalah ketidakpastian yang disebabkan oleh kecemasan. Penelitian Rajan menyimpulkan bahwa ketidakpastian menjadi akar dari komunikasi antar budaya yang tidak efektif.

2.2.2 Budaya Korea Selatan

Pada masa awal dibangunnya Korea Selatan, dinyatakan terdapat *Korean civil religion* yang menjadi bagian integral dalam proses pembangunan negara Korea Selatan. Konfusianisme dan Shamanisme merupakan kepercayaan yang menjadi dasar yang dipegang dalam pembentukan visi dan tujuan dalam perkembangan Korea Selatan. Melalui kepercayaan dan nilai-nilai Konfusianisme, masyarakat Korea percaya bahwa hubungan antar manusia didasari pada hierarki. Kecenderungan pada hierarki ini ditunjukkan dari bahasa yang digunakan untuk seseorang yang lebih senior berbeda dengan bahasa yang digunakan ketika kita berbicara dengan junior. Sedangkan, kepercayaan Shamanisme membentuk keyakinan bahwa setiap benda di dunia ini memiliki *spirit* atau jiwa, seperti bintang, bulan, sungai, binatang, pohon, batu, dan gunung (Kim, 2017).

Nilai-nilai Konfusianisme juga memberikan pengaruh terhadap budaya kolektif yang kental pada tahun 2000-an di Korea Selatan. Hal ini ditandai dengan penggunaan ‘우리’ yang berarti ‘kami’ sebelum menyebut ayah, ibu, saudara, dan teman. Namun, dengan adanya globalisasi dan modernisasi yang masuk ke Korea Selatan, membuat perilaku masyarakat Korea Selatan mulai bergeser dan bercampur dengan budaya individualis (Ahn, 2011). Penelitian dari Dissanayake (2019) juga kembali mengkonfirmasi penelitian Ahn (2011). Dissanayake (2019) menemukan bahwa negara-negara di Asia Timur seperti Korea, Jepang, dan China saat ini memiliki dimensi budaya individualis yang terus meningkat dibandingkan dengan negara-negara di Asia bagian lainnya terutama Asia Tenggara (Dissanayake et al., 2019). Ahn

(2011) menamainya sebagai dimensi budaya yang bipolar, dimana dalam satu konteks seperti keluarga, Korea akan sangat peduli dengan kekeluargaan, bahkan ketika anggota keluarganya sudah tiada, peringatan hari kematian tetaplah menjadi sebuah peringatan yang penting dan akan terus dilakukan turun temurun. Namun, dalam hal mimpi, kebahagiaan, tujuan hidup, dan pekerjaan, masyarakat Korea cenderung individualistis. Cara bicara dengan anggota keluarganya akan berbeda dengan cara mereka bicara dengan rekan kerja. Bahkan, pertemanan cenderung dibangun dari materi (Ahn, 2011).

Korea Selatan merupakan negara dengan penduduk yang homogen, dengan satu ras, golongan, dan pola pikir yang serupa untuk berpuluh-puluh tahun lamanya. Didasari kepercayaan Konfusianisme, Korea Selatan menganggap solidaritas dan kepemilikan diri hanyalah diberikan kepada mereka yang memiliki hubungan darah, satu etnis, satu golongan dengan mereka. Hal ini membentuk *alienation*, di mana masyarakat Korea Selatan mengasingkan mereka yang terlihat berbeda, yang berasal dari negara lain, dan mereka yang tidak dapat berbicara dengan bahasa Korea. Hal ini menyebabkan tingginya angka diskriminasi di Korea Selatan dan bahkan pendatang menilai bahwa penerimaan multikultural di kalangan penduduk Korea terhadap warga asing cenderung rendah, bahkan buruk (Kim, 2017).

Selain nilai-nilai Konfusianisme dan Shamanisme yang mempengaruhi perilaku penduduk Korea dengan masyarakat sekitarnya, terdapat juga beberapa kebiasaan dan nilai-nilai unik yang dilakukan masyarakat Korea. Pertama, *social drinking culture* yang mengacu pada bagaimana masyarakat Korea membangun pertemanan dengan minum-minuman beralkohol. Minuman beralkohol dianggap sebagai suatu media yang membuat suatu hubungan menjadi semakin dekat, saling terikat, dan memperkuat perasaan di antara mereka (Mulyana & Eko, 2017). Bahkan terdapat salah satu kata dalam bahasa Korea yang biasa digunakan untuk '*cheers*', yaitu '*kombe*' yang artinya kering. '*Kombe*' biasa diucapkan ketika seseorang menuangkan minuman beralkohol ke lawan bicaranya, dan artinya menjadi 'kosongkan gelasmu' (Kim, 2017).

2.2.3 *Anxiety and Uncertainty Management Theory*

Anxiety and uncertainty management theory dikemukakan oleh William B. Gudykunst yang berasal dari teori *Uncertainty Reduction*. Gudykunst dalam AUM melihat konsep seorang *stranger*, yang berada di lingkungan dengan latar belakang budaya yang baru, akan mengalami *nearness* dan *remoteness*. *Nearness* dan *remoteness* menjelaskan secara fisik seorang *stranger* dekat dengan orang-orang sekitarnya di lingkungan baru, tetapi merasa jauh secara *emotional* dengan orang-orang tersebut. *Remoteness* atau perasaan jauh secara *emotional* dengan *host*, atau penduduk sekitar dalam lingkungan baru tersebut menyebabkan ambiguitas. Upaya untuk mengatasi ambiguitas tersebut melibatkan pencarian informasi terkait *host* (pengelolaan *uncertainty*) dan pengurangan tekanan (pengelolaan *anxiety*). Pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* tersebut merupakan proses sentral yang mempengaruhi gaya komunikasi dengan *stranger* (Gudykunst, 2005).

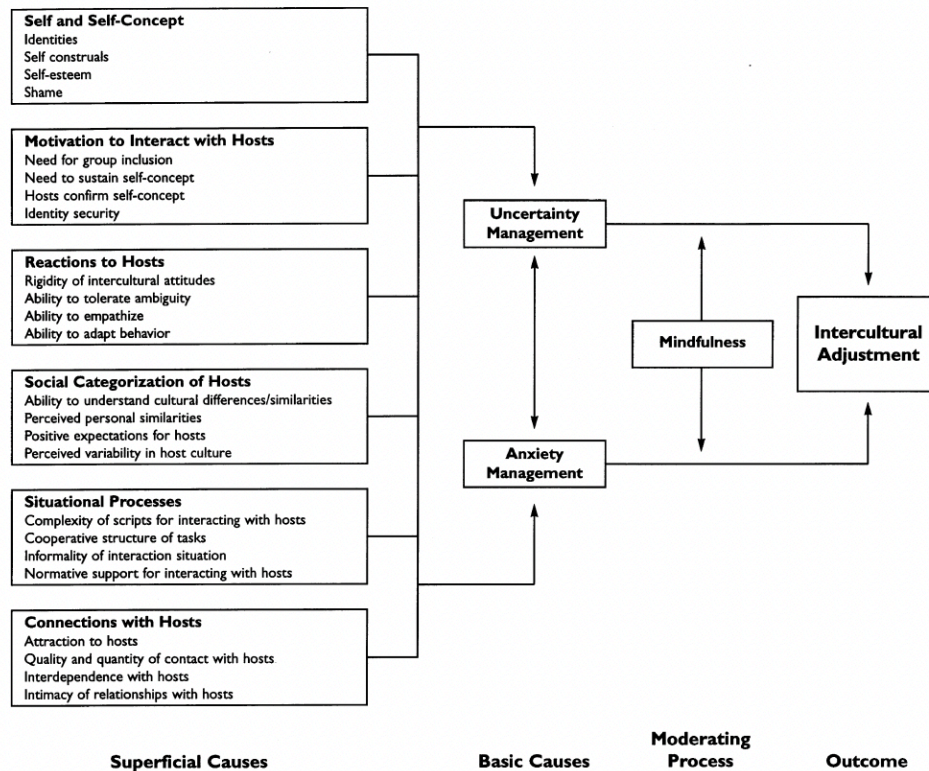
Pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian yang dikemukakan oleh Gudykunst berbicara mengenai bagaimana seorang *stranger* di lingkungan budaya yang berbeda mengelola kecemasan dan ketidakpastian yang dihadapinya. Teori ini dibangun dengan bagaimana *stranger* berkomunikasi dengan *ingroup host members*. Gudykunst (2003) juga menekankan bahwa AUM fokus pada *intergroup communication* dan bagaimana individu mengelola kecemasan dan ketidakpastian yang dirasakan ketika akan berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya (Gudykunst, 2003). Gudykunst mendefinisikan ketidakpastian sebagai ketidakmampuan seseorang dalam memprediksi karakter, respon, perasaan, dan nilai dalam komunikasi antar budaya. Sedangkan *anxiety* atau kecemasan didefinisikan sebagai perasaan gelisah, tegang, dan cemas. Gudykunst menggambarkan *anxiety* dan *uncertainty* sebagai keadaan di mana individu merasa terasingkan, tidak nyaman, dan bingung ketika berada dalam budaya yang berbeda. Hasil akhir yang diharapkan oleh Gudykunst bukanlah pengurangan ketidakpastian ataupun kecemasan, melainkan komunikasi antar budaya yang efektif.

Gudykunst (2005) juga menjelaskan bahwa kecemasan dan ketidakpastian yang dirasakan dalam komunikasi antar budaya merupakan hal yang normal dan hampir dialami oleh setiap manusia yang berada di lingkungan budaya yang baru. Oleh karena itu, untuk mencapai *intercultural adjustment*, yang ditandai dengan perasaan nyaman, yang perlu dilakukan seorang *stranger* ketika berada dalam *host culture* adalah mengelola kecemasan dan ketidakpastian untuk tetap berada di bawah ambang maximum dan diatas ambang minimum (Gudykunst, 2005).

Teori AUM (*anxiety uncertainty management theory*) yang ditulis pada *Theorizing Intercultural Communication* (2005) menggambarkan kecemasan dan ketidakpastian di level yang berbeda. *Anxiety* dan *uncertainty* adalah penyebab dasar (*basic causes*). Terdapat penyebab awal (*superficial causes*) yang akan mempengaruhi pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty*. Oleh karena itu, *superficial cause* merupakan aspek yang harus dikelola untuk pada akhirnya mengatasi *anxiety* dan *uncertainty* yang dirasakan oleh *stranger*. *Superficial cause* atau penyebab awal, diantaranya adalah:

1. Konsep diri, meliputi identitas, *self-construals*, *self-esteem*, dan *shame* yang mana dapat ditunjukkan secara non verbal.
2. Motivasi untuk berinteraksi dengan orang asing, meliputi kebutuhan untuk masuk dan tergabung dengan sebuah grup, mempertahankan konsep diri, kebutuhan untuk memprediksi, dan melindungi identitas
3. *Reaction to host*, menyangkut bagaimana *stranger* memperlakukan *host*, kemampuan individu mentolerir ambiguitas, dan kemampuan individu untuk berempati
4. *Social categorization of host*, kemampuan untuk memahami perbedaan dan persamaan, memiliki ekspektasi positif terhadap orang asing.
5. *Situational process*, melihat kompleksitas untuk berbicara dengan orang asing, informalitas dalam interaksi, dan dukungan normatif dalam interaksi dengan orang asing.

6. *Connections with host*, meliputi ketertarikan dengan orang asing, kuantitas dan kualitas hubungan dengan orang asing, saling ketergantungan dengan orang asing, keintiman dengan orang asing.



Gambar 2.1 Anxiety and Uncertainty Management Theoretical Framework
Sumber: Gudykunst (2005)

Untuk pada akhirnya mengatasi *uncertainty* dan *anxiety* dan mencapai *intercultural adjustment*, seorang individu harus terlebih dahulu mengelola *superficial causes*. Untuk mengurangi ketidakpastian, Gudykunst dan Kim mengatakan akan lebih baik jika seorang individu melakukan prediksi yang akurat dan membangun hubungan. Gudykunst juga melihat kemampuan seseorang untuk menghadapi ketidakpastian dan kecemasan akan berefek juga dalam kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dan beradaptasi dengan lingkungan baru. Salah satu solusi dari Gudykunst untuk menghadapi *anxiety* dan *uncertainty* adalah menjadi seseorang yang *mindful*. Melalui *mindfulness*, berarti kita sadar akan perilaku diri sendiri dan menjadi seseorang yang mau menerima perbedaan baik dari praktik maupun

perspektif. Sehingga, ketika kita berada dalam komunikasi antar budaya, kita harus lebih perhatian akan perilaku dan perkataan diri sendiri dan lawan bicara. Gudykunst berasumsi bahwa seseorang yang berhasil melakukan *intercultural adjustment* berarti melibatkan *mindfulness* dalam pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty*. Sehingga, keterlibatan *mindfulness*, sebagai *moderating process*, berjalan beriringan dengan pengelolaan *superficial causes*.

Ibrahim (2020), terdapat beberapa cara untuk mewujudkan *mindfulness* dalam komunikasi antar budaya, antara lain:

1. Adanya kompetensi tinggi pada individu antar budaya untuk mengintegrasikan motivasi, pengetahuan, dan kecakapan untuk pada akhirnya berkomunikasi dengan layak.
2. Lingkungan individu antar budaya tidak terisolasi secara sosial, sehingga memudahkan individu untuk menciptakan situasi komunikasi yang baik dan berhasil.

Dalam tanggapan Gudykunst kepada kritik yang disampaikan oleh Yoshitake (2002), Gudykunst menyampaikan bahwa AUM adalah teori yang berfokus pada *intergroup intercultural communication*, sehingga fokusnya adalah melihat bagaimana seorang *stranger* yang berada dalam lingkungan, kelompok budaya, nilai dan kepercayaan yang baru menyesuaikan dirinya untuk diterima oleh kelompok budaya, bagaimana perasaan cemas dan tidak pasti menghantui individu yang menjadi *stranger* ketika harus berkomunikasi dengan kelompok budaya yang berbeda (Gudykunst, 2003).

2.2.4 Anxiety

Anxiety atau kecemasan mengacu pada perasaan tertekan yang muncul ketika seorang *stranger* memprediksi hasil dari komunikasi dengan *host*. Ekspektasi dan prediksi negatif mendorong perasaan cemas dalam proses komunikasi. Stephan and Stephan (1985) menjelaskan bahwa *anxiety* berasal dari ketakutan akan apa yang terjadi setelah komunikasi itu dilakukan, seperti

takut akan evaluasi negatif dari lawan bicara, *self-concept*, bahkan juga dari *in-group members*, dan *behavioural outcomes* (Nadeem & Koschmann, 2023).

Gudykunst dan Nishida (2001) menjelaskan bahwa kecemasan atau *anxiety* dalam komunikasi antar budaya merupakan keadaan yang normal. Biasanya, untuk mengelola *anxiety* yang dialami, *stranger* memiliki tendensi untuk menghindari interaksi dengan *host*, bahkan ketika terpaksa untuk terlibat dalam interaksi antar budaya, seorang *stranger* dengan *anxiety* memilih untuk mempercepat interaksi dan segera mengakhiri interaksinya dengan *host*. *Anxiety* yang dialami sebenarnya dapat berkurang sedikit demi sedikit ketika seorang *stranger* mulai mengenal *host*-nya. Tingkat *anxiety* juga dapat bertambah dan berkurang dalam setiap tahapan hubungan antar *host* dan *stranger*, bergantung pada situasi komunikasi yang dialami dan bagaimana *stranger* dan juga *host* menginterpretasikan dan menerima pesan komunikasi (Nadeem & Koschmann, 2023).

American Psychological Association menjelaskan kecemasan adalah emosi yang timbul ketika individu merasa tertekan yang ditandai dengan rasa tegang, khawatir, disertai dengan respon fisik. Dalam komunikasi antar budaya, kecemasan atau *anxiety* mengacu pada perasaan afektif baik antar grup ataupun interpersonal. Mengalami *uneasiness*, kecanggungan, kebingungan, dan stress atau gelisah dan takut pada apa yang akan dialami atau dihadapi nantinya. Perasaan ini akan selalu ada ketika seseorang yang berasal dari budaya yang berbeda ditempatkan dalam budaya baru yang tidak familiar (Ting-Toomey & Chung, 2022). Namun, Gudykunst (2005) menegaskan bahwa untuk mencapai komunikasi antar budaya yang efektif, *anxiety* itu tetap diperlukan. Oleh karena itu perlu dikelola agar *anxiety* berada di tingkat *moderate*. Ketika *anxiety* berada di tingkat tinggi, maka seorang *stranger* bahkan enggan dikarenakan perasaan takut atau tidak nyaman yang berlebih ketika berbicara dengan *host*. Sedangkan, *anxiety* yang berada pada tingkat *low*, akan cenderung bersikap semena-mena, rendah motivasi, serta memberikan impresi negatif dengan *host*. Oleh karena itu, untuk mencapai

komunikasi antar budaya yang efektif, *anxiety* harus berada di bawah ambang *high anxiety* dan di atas ambang *low anxiety*, dimana seharusnya *stranger* memiliki motivasi dan keinginan untuk berinteraksi dengan *host*, serta perasaan waspada, takut, dan gelisah yang tetap menjaga seorang *stranger* untuk tetap mawas diri dan sadar akan sikap dan perlakuan dalam interaksi antar budaya (Nadeem & Koschmann, 2023).

2.2.5 Uncertainty

Ronald A. Beghetto (2022) menjelaskan ketidakpastian sebagai keadaan ragu. Konotasi dari kurangnya kepastian, stabilitas, kontrol, dan juga prediksi. Ketidakpastian dikatakan termasuk masa lalu dan juga masa depan yang diragukan, baik dalam konteks lingkungan hingga hubungan. Ronald mengutip dari Jordan & Mc Daniel (2014), ketidakpastian merujuk pada keadaan tidak mengetahui dan tidak memahami. Ketidakpastian juga menyangkut pada kurangnya kejelasan, dan cenderung dilihat sebagai keadaan yang tidak mengenakan yang harus segera diselesaikan. Ketidakpastian menjadi sesuatu yang dianggap beresiko dan menimbulkan kerugian. Oleh karena itu, ketidakpastian biasanya dihindari. *Uncertainty* merupakan fenomena kognitif, maka *uncertainty* memberikan pengaruh akan apa yang dipikirkan *stranger* terkait *host* (Gudykunst, 2005).

Helga Nowotny (2016) dalam bukunya *The Cunning of Uncertainty* menemukan rute terbaik untuk membuat keputusan dalam keadaan tidak pasti, yaitu dengan cara mempertanyakan rasionalitas seorang *actor*. Helga mengatakan rasa cemas atau khawatir akan konsekuensi dari ketidakpastian adalah hal wajar, dan akan selalu ada alasan untuk merasa cemas. Namun, kecemasan adalah tindakan antisipasi, kemampuan untuk cemas menunjukkan bahwa seseorang masih berada dalam keadaan yang aman (Nowotny, 2012).

Yusmami (2019) mengutip dari Stephen W. Littlejohn terkait ketidakpastian. Pengungkapan non-verbal akan mengurangi ketidakpastian. Ketidakpastian yang tinggi akan menciptakan jarak, sedangkan

ketidakpastian yang cenderung kecil akan menyatukan orang-orang. Ketika seseorang menemukan kesamaan dengan lawan bicaranya, maka daya tarik dengan lawan bicara akan meningkat, dan kebutuhan informasi satu sama lain akan menurun. Berger juga mengatakan bahwa ketika kita berkomunikasi, maka kita membuat rencana untuk mencapai tujuan, sehingga semakin tidak pasti suatu keadaan, maka akan semakin bergantung kita pada informasi. Dalam keadaan tidak pasti yang tinggi, seseorang menjadi lebih waspada dan berhati-hati dalam keadaan tersebut. Dalam beberapa keadaan, Littlejohn juga mengatakan perilaku juga dapat mengurangi ketidakpastian sehingga informasi tambahan mengenai seseorang tidak diperlukan.

Marris dalam Gudykunst (2005) menjelaskan bahwa *uncertainty* sebenarnya diciptakan oleh prasangka yang seorang *stranger* bentuk dalam diri sendiri tentang *host*. Apa yang membangun *uncertainty* bergantung pada apa yang ingin kita prediksi, apa yang bisa kita prediksi, serta apa yang mungkin dapat kita lakukan terkait prediksi tersebut (Gudykunst, 2005). Dalam buku Ting-toomey, *Understanding Intercultural Communication*, terdapat dua *uncertainty* atau ketidakpastian yang terlibat dalam fenomena kognitif, yang diantaranya adalah:

1. *Predictive uncertainty*, yang mengacu pada ketidakmampuan seseorang dalam memprediksi sikap atau kebiasaan orang lain.
2. *Explanatory uncertainty*, yang mengacu pada ketidakmampuan seseorang untuk menjelaskan atau memiliki nalar dalam menginterpretasikan kebiasaan yang tidak familiar atau kebiasaan 'aneh' seseorang.

Gudykunst juga menjelaskan bahwa terdapat ambang maksimum dan ambang minimum dalam *uncertainty*, dan untuk mencapai komunikasi antar budaya yang efektif, diperlukan pengelolaan *uncertainty* untuk tetap berada di atas ambang minimum dan dibawah ambang maksimum. *Uncertainty* yang berlebih atau *uncertainty* yang berada di atas ambang maksimum, akan membuat seorang *stranger* kesulitan untuk berinteraksi dengan *host*. *Stranger*

akan kesulitan untuk memprediksi atau menerima kebiasaan atau perilaku *host* yang mengakibatkan hilangnya kepercayaan diri. Namun, ketika tingkat *uncertainty* terlalu rendah atau berada dibawah ambang batas minimum, seorang *stranger* akan cenderung percaya diri yang berlebihan yang menuntun *stranger* untuk salah menginterpretasikan pesan yang disampaikan oleh *host*. Untuk dapat menyesuaikan diri dengan *host*, seorang *stranger* perlu mengelola *uncertainty* agar berada di tingkat *moderate*, yaitu dibawah maksimum dan diatas minimum (Gudykunst, 2005).

2.2.5 Teori Akomodasi Komunikasi

Akomodasi komunikasi didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk menyesuaikan, memodifikasi, dan mengatur satu bahasa atau kebiasaan dalam berkomunikasi dalam merespon lawan bicara dalam percakapan. CAT atau teori akomodasi komunikasi lahir dari observasi dan keingin tahaan untuk bagaimana dan mengapa seseorang mengganti dialek, aksen, atau bahasa ketika bertemu dengan orang lain. CAT melihat bahwa ketika budaya terlibat dalam komunikasi, maka proses komunikasi akan semakin kompleks. Ditandai dengan *anxiety* dan *uncertainty* yang meningkat yang disebabkan dari perbedaan pola bahasa, identitas, perilaku komunikasi, norma, dan status *power*. Giles (2018) melihat, mengetahui bagaimana seseorang yang berbeda budaya berkomunikasi hanyalah langkah awal untuk memahami satu sama lain. Giles melihat absennya teori yang dapat secara sistematis menjelaskan dampak dari budaya itu sendiri, membuat kita sulit memahami peran dan aspek spesifik dari budaya yang sebenarnya memoderasi dan memediasi fenomena yang sedang diinvestigasi, dalam konteks penelitian ini adalah pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty*. CAT berkontribusi untuk memahami pertemuan *intercultural* baik dari tingkat budaya hingga tingkat individual (Zhang & Giles, 2018). Gasiorek (2016) menekankan bahwa CAT merupakan teori yang menjelaskan *adjustment* atau penyesuaian secara spesifik, komplit, dan komprehensif terutama dalam *interpersonal adjustment* (Jessica Gasiorek, 2016). Oleh karena itu, CAT diperlukan dalam penelitian ini untuk

melihat lebih dalam bagaimana budaya itu berperan dalam hubungan *interpersonal stranger* dan *host*, terutama dilihat dari segi bahasa, nilai dan norma, praktek komunikasi, melalui komunikasi interpersonal *stranger* dengan *host* yang belum didapatkan dari teori AUM.

Teori ini berfokus pada peran komunikasi verbal dan non-verbal dalam percakapan interpersonal. CAT atau akomodasi komunikasi melihat interaksi dan pemahaman individu dengan latar belakang budaya yang berbeda berinteraksi dengan individu lainnya. Yan Bin Zhang menjelaskan bahwa CAT atau teori akomodasi komunikasi berguna untuk mengurangi kesalahpahaman dan perbedaan budaya dalam komunikasi antar budaya. Sederhananya adalah bagaimana yang satu mengakomodasi yang lainnya, sehingga diperlukannya adaptasi. Oleh karena itu esensi dari teori akomodasi komunikasi adalah adaptasi seseorang di dalam percakapan antar budaya dan bagaimana adaptasi yang dilakukan dapat dipahami oleh lawan bicara (Zhang & Giles, 2018).

Giles berangkat dari teori identitas sosial yang menjelaskan bahwa identitas individu ditentukan oleh kelompok di mana individu tersebut berpartisipasi, yang mana penempatan individu berlaku untuk setiap orang, sekaligus untuk mereka yang tinggal dan menetap di tempat asing dan seringkali dipandang sebagai bagian dari kelompok lain. Giles dan rekannya merangkum dua cara dasar dimana seseorang menyesuaikan kebiasaan komunikasinya dengan yang lain, yaitu:

1. Konvergensi yang melihat bagaimana seseorang menyesuaikan kebiasaan komunikasinya dengan yang lainnya. Konvergensi tidak dilakukan secara verbal saja, melainkan juga non-verbal. Selain itu, Giles dan rekannya juga melihat bahwa konvergensi juga dilakukan di media sosial, seperti Twitter, dan bahkan robot atau AI yang berbicara.
2. Divergensi, melihat pada kemampuan seseorang untuk menyesuaikan kebiasaan komunikasi untuk menunjukkan perbedaan antar dirinya dengan lawan bicaranya. Divergensi seringkali juga didefinisikan

sebagai pertahanan budaya, tanpa menyesuaikan budaya lawan bicaranya.

Giles melihat bahwa komunikasi akomodasi juga didasari oleh adanya paksaan, dimana seseorang harus melakoni suatu budaya untuk diterima ataupun dimengerti untuk mengasilkan interaksi yang efektif. Paksaan psikologis juga dapat menjelaskan kemampuan akomodasi komunikasi seseorang. Seseorang dengan psikologis yang tidak sempurna atau cacat, akan tidak mampu untuk melakukan beberapa akomodasi komunikasi meskipun berada dalam paksaan. Umur juga mempengaruhi seseorang dalam memperoleh dan menyesuaikan suatu informasi. Oleh karena itu, semakin terlambat kita mempelajari suatu bahasa dan budaya, akan semakin sulit juga kita menguasainya. Kemampuan akomodasi juga berbeda dalam setiap media komunikasi. Setiap media komunikasi dapat menentukan bagaimana dan seberapa banyak dimensi dapat diakomodasikan. Tidak setiap gaya komunikasi dapat diakomodasikan dalam media komunikasi tidak langsung, seperti di media sosial misalnya. Kita tidak dapat mengkonvergensi aksen, tatapan mata, dan gestur di media sosial (Zhang & Giles, 2018).

Dragojevic, Gasiorek, dan Gilesn (2016) melihat bahwa konvergensi dan divergensi dapat menjadi beberapa bentuk, yang bergantung pada nilai dan derajat sosial, simetri, modality, dan durasi dari perilaku yang dirangkum dibawah ini:

- a) *Upward/Downward*: ketika sebuah penyesuaian mengandung nilai sosial, penyesuaian tersebut dapat dikonseptualisasikan sebagai *upward* dan *downward*. *Upward* mengacu pada penyesuaian yang dilakukan ke arah yang lebih prestis atau lebih bergengsi bagi lawan bicara. Sedangkan, *downward* mengacu pada sebaliknya, dimana penyesuaian yang dilakukan cenderung *less prestigious* atau mungkin *stigmatized*.
- b) *Full/Partial*: menjelaskan seberapa banyak penyesuaian itu dilakukan. Penyesuaian *full* berarti penyesuaian tersebut dilakukan

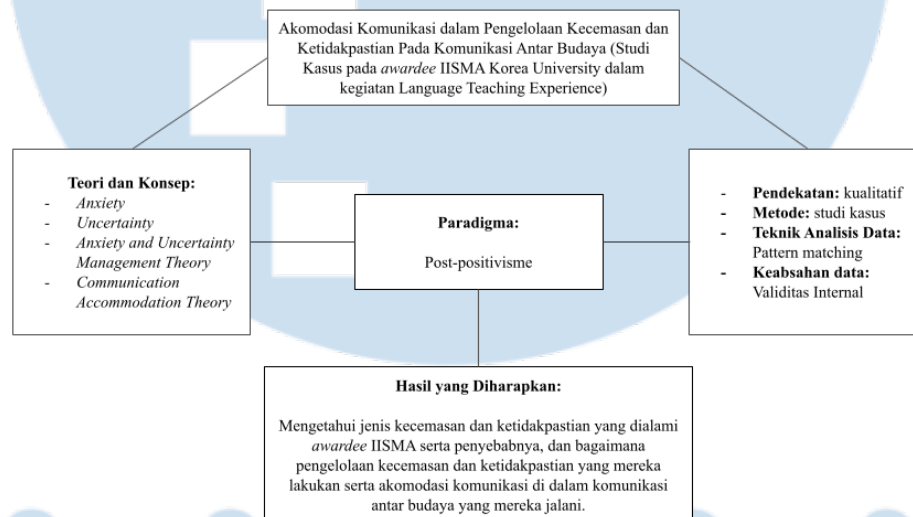
secara menyeluruh, seperti misalnya berbicara dengan bahasa asing setiap berinteraksi. Sedangkan *partial* berarti sebagian, di mana biasanya dilakukan *code-switching*, misalnya menggunakan *slang* untuk kata-kata tertentu saja.

- c) *Symmetrical/Asymmetrical*: menjelaskan bagaimana penyesuaian itu dilakukan oleh dua arah. Penyesuaian *symmetrical* mengacu pada penyesuaian yang dilakukan oleh komunikator akan disesuaikan juga sebaliknya oleh lawan bicaranya. Sedangkan *asymmetrical* menjelaskan bagaimana penyesuaian hanya berjalan satu arah saja.
- d) *Unimodal/Multimodal*: unimodal menjelaskan apakah penyesuaian yang dilakukan hanya satu jenis saja, misalnya aksen berbicara atau apakah penyesuaian dilakukan juga dengan menyesuaikan perilaku dan postur misalnya, yang disebut sebagai multimodal.
- e) *Short-term/Long-term*: mengacu pada seberapa lama penyesuaian itu dilakukan. Penyesuaian yang dilakukan hanya satu atau dua kali interaksi dikategorikan sebagai *short-term*. Sedangkan, penyesuaian yang dilakukan terus menerus selama beberapa bulan atau tahun, disebut sebagai *long-term*. *Long-term adjustment* biasanya mempengaruhi cara berperilaku atau berbahasa meskipun sudah tidak berada di lingkungan *host*.



2.3 Alur Penelitian

Teori dan konsep yang dipilih oleh peneliti untuk dapat meninjau lebih dalam topik dari penelitian ini adalah teori *anxiety and uncertainty management* oleh Gudykunst (2005) dengan fokus komunikasi antar budaya yang efektif dan akomodasi komunikasi sebagai teori pendukung. Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus, untuk pada akhirnya dapat memberikan penjelasan terkait pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian oleh *awardee* IISMA di Korea University dalam program *LTE Partner* dan bagaimana akomodasi komunikasi yang mereka lakukan. Berikut adalah gambaran alur dari penelitian ini.



Gambar 2.2 Bagan Alur Penelitian
Sumber: Olahan Peneliti