

PENGELOLAAN KECEMASAN DAN KETIDAKPASTIAN DALAM PROSES KOMUNIKASI ANTARBUDAYA MAHASISWA UKRI ASAL MUSIRAWAS UTARA

Nurjannah¹, Suhaeri²

¹nurjannahnst1104@gmail.com, Universitas Kebangsaan Republik Indonesia

²suhaeri@ukri.ac.id, Universitas Kebangsaan Republik Indonesia

***Abstract.** Students who live away from home often face challenges in intercultural communication, when they have to adapt to the norms, values, and customs of their home culture. This is the case for students from Musi Rawas Utara at Universitas Kebangsaan Republik Indonesia (UKRI), who experience anxiety and uncertainty in the process of intercultural communication. This study aims to analyze the strategies used by Musi Rawas Utara students to manage anxiety and uncertainty based on the Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory. The research employed a qualitative method with a descriptive approach and an interpretive paradigm. Data were collected through interviews and observations, then analyzed through reduction, presentation, triangulation, and conclusion drawing. The findings show that Musi Rawas Utara students manage anxiety and uncertainty through seven categories: self-concept, motivation to interact, responses to strangers, social categorization, situational processes, social connections, and ethical interaction. These efforts have proven effective in reducing anxiety levels and enhancing the effectiveness of intercultural communication. The study concludes that the management of anxiety and uncertainty is both a psychological matter and a social process that carries ethical values, thus supporting the achievement of bicultural adaptation among migrant students.*

***Keywords:** Anxiety and Uncertainty Management; Musi Rawas Utara; Intercultural Communication*

Abstrak. Mahasiswa perantau kerap menghadapi tantangan komunikasi antarbudaya, ketika harus beradaptasi dengan norma, nilai, dan kebiasaan dengan budaya asal. Seperti yang dialami mahasiswa Musi Rawasutara di Universitas Kebangsaan Republik Indonesia (UKRI) yang mengalami kecemasan dan ketidakpastian dalam proses komunikasi antarbudaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian yang dilakukan mahasiswa Musirawas Utara berdasarkan *Anxiety/ Uncertainty Management Theory* (AUM). Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan paradigma interpretif. Data diperoleh melalui wawancara dan observasi, kemudian dianalisis dengan tahapan reduksi, penyajian, triangulasi, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa Musirawas Utara mengelola kecemasan dan ketidakpastian melalui tujuh kategori, yakni: konsep diri, motivasi berinteraksi, respon terhadap orang asing, kategorisasi sosial, proses situasional, koneksi sosial, dan interaksi etis. Upaya ini terbukti mampu menurunkan tingkat kecemasan serta meningkatkan efektivitas komunikasi antarbudaya. Temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian merupakan persoalan psikologis, dan proses sosial yang mengandung nilai etika, sehingga mendukung tercapainya tahap *bicultural* bagi mahasiswa perantau.

Kata kunci: Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian; Musi Rawas Utara; Komunikasi Antarbudaya

PENDAHULUAN

Ragam bahasa, agama, adat istiadat, serta sistem nilai yang melekat dalam kehidupan masyarakat menjadi ciri bangsa yang multikultural. Kekayaan budaya mencerminkan identitas nasional dan menghadirkan dinamika sosial yang menuntut kemampuan masyarakat beradaptasi dalam interaksi lintas budaya. Dalam ranah pendidikan tinggi, keberagaman melalui mobilitas mahasiswa dari berbagai daerah ke pusat-pusat pendidikan di kota besar. Kota Bandung sebagai salah satu tujuan mahasiswa asal Musirawas Utara merantau ke Kota Bandung. Tujuannya melanjutkan pendidikan di UKRI.

Perpindahan ke lingkungan baru dapat menimbulkan berbagai tantangan, baik dari segi akademik maupun sosial budaya, khususnya ketika mahasiswa perantau harus berhadapan dengan perbedaan budaya. Mahasiswa perantau dituntut mampu berinteraksi dengan komunitas yang memiliki latar belakang budaya berbeda, sehingga berpotensi memunculkan tekanan psikologis berupa gegar budaya (*culture shock*). Edward mendefinisikan *culture shock* sebagai kondisi kebingungan dan tekanan emosional yang timbul akibat perbedaan budaya, pola pikir, maupun kebiasaan sosial (dalam Situmorang et al., 2020:).

Dalam perspektif komunikasi antarbudaya merupakan proses pertukaran pesan yang terjadi ketika komunikator dan komunikan berasal dari budaya yang berbeda, dengan penekanan pada peran budaya yang dapat memengaruhi pesan yang disampaikan atau diterima (Sihabudin 2019),. Proses komunikasi tidak sebatas pertukaran informasi, tetapi melibatkan interpretasi makna, nilai, serta norma yang melekat pada setiap budaya. Perbedaan budaya dapat menjadi sumber hambatan yang memengaruhi keberhasilan interaksi, terutama ketika perbedaan tersebut berkaitan dengan bahasa, nilai, maupun perilaku kultural (Ridwan, 2020).

Berkaitan dengan itu, mahasiswa Musirawas Utara mengalami tantangan serupa, Hambatan ini terbukti ketika kesulitan berinteraksi dengan mahasiswa lokal yang dominan menggunakan bahasa Sunda. Perbedaan bahasa dan dialek dapat menghambat pemahaman pesan komunikasi, memicu kesalahpahaman, bahkan menimbulkan kecemasan (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*) dalam berkomunikasi. Littlejohn dan Foss (2009) menjelaskan, kecemasan komunikasi adalah kondisi emosional berupa rasa khawatir, gelisah, atau takut yang muncul ketika individu harus berbicara dalam situasi yang asing. Jika kecemasan berlangsung terus-menerus, maka individu cenderung menghindari interaksi dan ini dapat menghambat efektivitas komunikasi.

Perbedaan nilai dan norma berpengaruh terhadap proses komunikasi dan cara individu menafsirkan interaksi. Hal yang dianggap pantas dalam budaya asal seringkali berbeda dengan kebiasaan masyarakat setempat. Misalnya terkait cara berkomunikasi, gaya berbicara, maupun etika sopan santun, dapat menimbulkan jarak sosial antara mahasiswa perantau dengan mahasiswa lokal. Selanjutnya, hambatan komunikasi antarbudaya dipengaruhi oleh stereotip dan prasangka. Stereotip yang melekat dapat menghambat keterbukaan, sementara prasangka negatif berpotensi menciptakan jarak sosial antara mahasiswa lokal dan mahasiswa perantau.

Mahasiswa perantau berpotensi dipersepsikan secara negatif oleh mahasiswa lokal, begitu pula sebaliknya. Prasangka yang memperburuk keadaan pelaku komunikasi karena ragu atas hal yang akan dilakukan serta dapat memperbesar risiko munculnya *stereotip* yang dapat mereduksi pemahaman terhadap budaya lain. Kondisi ini diperkuat oleh kecenderungan etnosentrisme, yakni pandangan bahwa budaya sendiri lebih unggul

dibandingkan budaya lain yang dapat memicu konflik, meningkatkan rasa cemas dan ketidakpastian dalam interaksi antarbudaya, serta menghambat efektivitas komunikasi antarbudaya (Huiwen: 2023).

Permasalahan ini dialami mahasiswa Musirawas Utara di UKRI berkaitan dengan aspek komunikasi, serta menyangkut aspek psikologis berupa kecemasan (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*). Ketika kecemasan tidak dikelola dengan baik, maka individu akan mengalami kesulitan untuk memprediksi perilaku individu lain maupun dirinya sendiri, sehingga menimbulkan ketidakpastian dalam interaksi. Dalam jangka panjang, kondisi ini berpotensi mengganggu efektivitas komunikasi antarbudaya mahasiswa perantau. Gudykunst (2005) dalam *Anxiety/Uncertainty Management Theory* (AUM) menekankan pentingnya kesadaran diri (*mindfulness*) untuk mengurangi kecemasan dan ketidakpastian hingga mencapai tingkat optimal.

Beberapa penelitian sejenis terdahulu lebih menyoroti fenomena *culture shock* yang dialami mahasiswa perantau secara umum, sehingga kurang menyoroti secara spesifik aspek pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi antarbudaya mahasiswa perantau di lingkungan baru. Kecemasan dan ketidakpastian merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan interaksi lintas budaya, terutama dalam konteks mahasiswa perantau yang berhadapan dengan lingkungan akademik baru. Kesenjangan penelitian menunjukkan urgensi untuk mengkaji lebih dalam cara mahasiswa Musirawas Utara mengelola kecemasan dan ketidakpastian dalam proses komunikasi antarbudaya. Karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis upaya pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi antarbudaya mahasiswa Musirawas Utara di UKRI serta memberikan kontribusi teoritis dan praktis terhadap pengembangan kajian komunikasi antarbudaya.

KAJIAN TEORITIS

Komunikasi merupakan kebutuhan dasar manusia yang tidak dapat dihindarkan dalam kehidupan sosial. Melalui komunikasi, individu saling bertukar informasi, ide, dan gagasan untuk membangun pemahaman bersama (Liliweri, 2011). Dalam konteks masyarakat yang beragam, komunikasi berfungsi sebagai jembatan untuk menghubungkan perbedaan budaya diantara individu maupun kelompok. Hal ini sejalan dengan pandangan Hardiyansyah (2015: 11) yang menyatakan bahwa komunikasi bersifat *ubiquitous*, yakni hadir kapanpun dan di manapun, sehingga menjadi sarana utama dalam membangun interaksi antarindividu maupun antarkelompok.

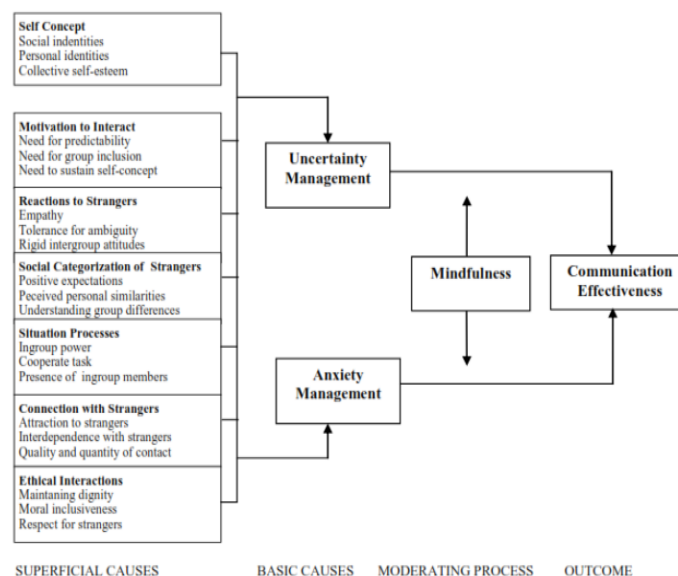
Budaya berfungsi sebagai konsep dasar yang membentuk cara berpikir, menafsirkan makna, dan memberikan nilai pada pesan yang dikomunikasikan. Dengan demikian, komunikasi dan budaya memiliki hubungan yang bersifat timbal balik, sebab melalui komunikasi budaya diwariskan, sementara budaya menjadi kerangka yang membentuk cara manusia berkomunikasi. Oleh karena itu, disiplin ilmu yang berfokus pada bagaimana budaya memengaruhi proses komunikasi dapat didefinisikan sebagai studi komunikasi antarbudaya (Hart dalam Liliweri, 2011: 8).

Komunikasi antarbudaya terjadi ketika individu dari latar belakang budaya berbeda melakukan interaksi, baik melalui pesan verbal maupun nonverbal. Sibahudin (2019) menyebutkan bahwa komunikasi antarbudaya adalah proses pertukaran pesan antarindividu yang memiliki latar belakang budaya berbeda, sedangkan menurut Devito (dalam Ibrahim, 2020) komunikasi antarbudaya merupakan strategi komunikasi yang melibatkan perbedaan budaya dapat memengaruhi cara individu berinteraksi dan beradaptasi.

Dalam praktiknya, komunikasi antarbudaya tidak selalu berjalan mulus. Samovar dan Porter (2010:90) menyebutkan bahwa perbedaan persepsi, penggunaan bahasa, serta ekspresi nonverbal dapat menimbulkan kesalahpahaman dan menjadi hambatan dalam komunikasi antarbudaya. Hambatan lain berupa etnosentrisme, stereotip, dan prasangka turut memperbesar kesalahpahaman, dan menimbulkan jarak sosial, sehingga mempersulit tercapainya komunikasi yang efektif (Mulyana & Rakhmat, 2014). Perbedaan budaya yang signifikan dapat memicu *culture shock*. Littlejohn (dalam Mulyana & Rakhmat, 2014: 25) menjelaskan bahwa *culture shock* adalah ketidaknyamanan, kecemasan, dan kebingungan yang dirasakan baik secara fisik maupun psikis ketika individu berhadapan dengan lingkungan sosial yang asing. Situmorang et al (2020) menegaskan bahwa *culture shock* merupakan gangguan psikologis yang kerap dialami individu yang masuk ke dalam lingkungan sosial baru yang memiliki nilai, norma, dan kebiasaan berbeda.

Kecemasan dan ketidakpastian berada di tingkat yang berbeda, hal tersebut merupakan penyebab dasar (*basic causes*) dari kegagalan komunikasi antarbudaya. Misinterpretasi dipandang sebagai perbedaan antara ketidakpastian (*uncertainty*) bersifat kognitif yang berhubungan dengan kemampuan untuk menjelaskan perilaku yang dan kecemasan (*anxiety*) yang bersifat emosional yang berkaitan dengan rasa tidak nyaman, disertai dengan penyebab dangkal (*superficial causes*) yang terdiri dari konsep diri, motivasi untuk berinteraksi dengan orang asing, reaksi terhadap orang asing, kategori sosial orang asing, proses situasional, koneksi dengan orang asing, dan interaksi etis (Gudykunst, 2005). Hal tersebut dapat memengaruhi proses pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian secara *mindfulness*. Maka dari itu, *superficial causes* merupakan aspek yang harus dimiliki oleh individu perantau agar komunikasi antarbudaya dapat terjalin secara efektif.

Bagan 1 Anxiety and Uncertainty Management Theoretical Framework



Sumber : Gudykunst (2005)

Bagan tersebut menunjukkan keterkaitan antara berbagai faktor psikologis, sosial, maupun situasional yang memengaruhi tingkat kecemasan (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*), serta menjelaskan bahwa *anxiety* dan *uncertainty* dapat memengaruhi efektivitas komunikasi. *Mindfulness* merupakan aspek kognitif yang membantu individu untuk terbuka terhadap informasi baru, menciptakan kategori pemikiran yang lebih adaptif, serta mampu melihat suatu situasi dari berbagai perspektif (Langer dalam Griffin, 2012). Dalam komunikasi, *mindfulness* menjadi kunci moderasi yang memungkinkan perantau untuk mengelola kecemasan dan ketidakpastian agar terciptanya komunikasi efektif (Utami, 2015). Hal ini sejalan dengan kecakapan komunikasi yang meliputi kekuatan pribadi, keterampilan komunikasi, penyesuaian psikologis, dan kesadaran budaya (Jandt, 2013). Gudykunst (2005) menegaskan bahwa komunikasi antarbudaya yang efektif dapat tercapai apabila kecemasan dan ketidakpastian dikelola dalam batas optimal, yaitu tidak melebihi ambang maksimum maupun di bawah ambang minimum. Apabila terlalu rendah, individu cenderung tidak waspada terhadap perbedaan budaya, namun jika terlalu tinggi, individu cenderung menghindari interaksi.

METODE PENELITIAN

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan budaya dan paradigman interpretif. Tujuan penelitian kualitatif adalah mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, kepercayaan, sikap, persepsi, serta pemikiran individu dan kelompok (Abdussamad, 2022). Pendekatan deskriptif digunakan untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu gejala (Sugiyono, 2022). Paradigma interpretif digunakan sebagai upaya untuk mencari penjelasan tentang peristiwa-peristiwa sosial atau budaya yang didasarkan pada perspektif dan pengalaman individu yang diteliti. Informasi yang dicari dari subjek penelitian yaitu mengenai pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian dalam proses komunikasi antarbudaya di UKRI Bandung.

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu yang berfokus pada tujuan tertentu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi partisipasi moderat, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi pustaka. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan teknik analisis terdiri dari reduksi data, triangulasi, penyajian data, dan menarik kesimpulan (Sugiyono, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mahasiswa Musirawas Utara yang menempuh pendidikan di UKRI menerapkan berbagai strategi dalam mengelola kecemasan (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*) sebagai proses komunikasi antarbudaya. Berbagai strategi ini sejalan dengan kerangka *Anxiety/Uncertainty Management Theory* (AUM) yang dikemukakan Gudykunst (2005), yang menekankan pentingnya pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian agar komunikasi antarbudaya berjalan efektif. Hal lain, memperlihatkan proses adaptasi komunikasi yang kompleks ketika individu berhadapan dengan budaya yang berbeda.

Pada tahap awal, aspek konsep diri (*self concept*) menjadi fondasi utama yang menentukan cara mahasiswa memandang dirinya dalam konteks interaksi antarbudaya, hal ini menjadi dasar bagi individu untuk menyesuaikan perilaku komunikasi tanpa kehilangan jati diri (Rahmah: 2005) Pemahaman diri yang positif, seperti kepercayaan diri dan penerimaan terhadap identitas budaya lokal, membantu mahasiswa untuk tetap stabil ketika menghadapi lingkungan baru. Mahasiswa Musirawas Utara umumnya menyadari posisinya sebagai “orang asing” yang masuk ke budaya lokal, yang berarti harus berhadapan dengan aturan dan kebiasaan yang berbeda dari daerah asal.

Konsep diri berperan penting dalam membantu mahasiswa perantau mengelola kecemasan (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*) dalam komunikasi antarbudaya. Individu dengan konsep diri positif cenderung memiliki rasa percaya diri yang lebih tinggi, sehingga mampu mengurangi tekanan psikologis dan membuka ruang interaksi yang lebih efektif. Sejalan dengan Griffin (2012) yang menegaskan bahwa peningkatan harga diri (*self-esteem*) dapat menurunkan tingkat kecemasan serta meningkatkan kemampuan memprediksi perilaku individu lain secara akurat.

Mahasiswa Musirawas Utara berupaya mengembangkan kepercayaan diri melalui keberanian untuk mencoba berinteraksi tanpa terlalu khawatir terhadap penilaian orang lain. Sikap ini mencerminkan *mindful awareness*, yaitu kesadaran untuk menghadapi situasi komunikasi dengan terbuka dan optimis. Kesadaran diri tersebut menurunkan ambang kecemasan dan mencegah terjadinya hambatan komunikasi. Maka fungsi komunikasi antarbudaya untuk memperkuat identitas diri dan menciptakan keterbukaan dalam interaksi dapat terjalin dengan baik.

Melalui konsep diri yang kuat kemudian muncul dorongan motivasi untuk berinteraksi dengan orang asing (*motivation to interact with stranger*) yang menjadi faktor penting untuk mendorong mahasiswa perantau dalam mengelola kecemasan (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*) di lingkungan multikultural. Dorongan internal ini memungkinkan mereka untuk membuka diri, mencari informasi tentang orang lain, serta memperkuat keterhubungan sosial. Gudykunst (2005) menegaskan, motivasi merupakan langkah awal untuk mengurangi kecemasan melalui keterlibatan langsung, pencarian informasi, dan penyesuaian perilaku dalam komunikasi antarbudaya.

Mahasiswa Musirawas Utara cenderung menggunakan kombinasi strategi pasif, aktif, dan interaktif. Pada tahap awal, mereka lebih memilih strategi pasif dengan mengamati perilaku, bahasa tubuh, dan gaya komunikasi mahasiswa lokal. Seiring waktu, mereka mulai menerapkan strategi aktif dengan mencari informasi melalui pihak ketiga maupun interaksi tidak langsung. Akhirnya, mereka beralih pada strategi interaktif, yaitu terlibat langsung dalam percakapan dan kegiatan sosial untuk membangun relasi yang lebih dekat. Proses transisi ini menunjukkan kemampuan mengelola kecemasan dan ketidakpastian secara bertahap hingga mencapai titik adaptasi.

Motivasi juga berhubungan dengan kebutuhan psikososial, seperti *need for predictability* untuk memahami pola komunikasi orang lain, *need for group inclusion* untuk membangun rasa keterhubungan, dan *need to sustain self-concept* untuk menjaga citra diri dalam interaksi. Pencarian informasi melalui keterlibatan langsung membantu mahasiswa memperbaiki persepsi awal yang sering dipengaruhi stereotip, serta membangun pemahaman yang lebih objektif. Motivasi yang kuat kemudian diwujudkan, reaksi pada orang asing (*reaction to stranger*) menjadi langkah untuk menghadapi situasi komunikasi antarbudaya.

Reaksi mahasiswa Musirawas Utara pada tahap awal cenderung defensif dengan memilih diam, mengamati, atau hanya berinteraksi dengan sesama *ingroup*. Namun, seiring meningkatnya interaksi, reaksi tersebut menunjukkan perkembangan yang lebih adaptif, seperti mulai berani bertanya, mencoba memahami bahasa lokal, hingga menyesuaikan gaya komunikasi. Perubahan ini menunjukkan peran *mindfulness* dalam komunikasi antarbudaya. kesadaran untuk memperhatikan konteks komunikasi, mempertimbangkan konsekuensi, dan memilih respon yang tepat. Hal tersebut merupakan reaksi adaptif yang secara langsung menurunkan potensi kesalahpahaman yang menjadi sumber kecemasan (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*).

Sejalan dengan itu, muncul proses kategori sosial terhadap orang asing (*social categorization of strangers*). Pada awalnya, mahasiswa lokal dipandang sebagai *outgroup* yang berbeda dan asing karena penggunaan bahasa Sunda yang dominan atau gaya komunikasi yang halus. Namun, seiring meningkatnya interaksi, mahasiswa Musirawas Utara mulai menyadari adanya kesamaan nilai dan pengalaman yang dapat dijadikan titik temu. Melalui kegiatan akademik atau pertemanan dalam kelompok kecil, dapat menggeser pandangan dari “orang asing” menjadi teman belajar. Selain itu, kehadiran *ingroup* sesama mahasiswa asal Sumatera menjadi zona aman yang membantu beradaptasi, tetapi keberadaan ini tidak menutup kemungkinan untuk membangun jembatan dengan *outgroup*. Proses kategorisasi ini pada akhirnya bersifat dinamis, dari membedakan antara “kami” dan “mereka” menuju kesadaran bahwa perbedaan dapat menjadi sumber pembelajaran.

Selanjutnya, *situational processes (proses-proses situasional)* memberikan gambaran bahwa konteks sosial memengaruhi cara mahasiswa mengelola kecemasan (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*). Ketika mahasiswa terlibat dalam proses interaksi, seperti diskusi kelompok, pertemuan informal, atau percakapan sehari-hari, dapat memberikan peluang serta tantangan bagi mahasiswa perantau. Salah satu strategi yang digunakan mahasiswa adalah melakukan penilaian awal terhadap konteks komunikasi, seperti mengamati perilaku lawan bicara dan mencari informasi tambahan agar interaksi berjalan lebih lancar. Strategi *information seeking* ini membantu mereka meningkatkan akurasi prediksi perilaku, sehingga mampu menekan ketidakpastian.

Praktiknya, sebagian mahasiswa memilih bersikap diam dan melakukan pengamatan ketika berhadapan dengan percakapan yang didominasi bahasa Sunda. Sesama mahasiswa dari daerah asal menjadi faktor pendukung penting yang memberikan rasa aman, sekaligus menjadi sumber informasi mengenai karakteristik komunikasi lokal. Hal ini sesuai dengan *Axiom* yang menegaskan bahwa dukungan dari kelompok asal dapat menurunkan kecemasan dan meningkatkan kepercayaan dalam memprediksi perilaku orang asing (Griffin, 2012). Selain dukungan emosional dari kelompok seidentitas, interaksi kooperatif seperti tugas kelompok terbukti menjadi titik balik dalam proses adaptasi. Pada awalnya, perbedaan gaya bicara dan intonasi menimbulkan kecanggungan serta kesalahpahaman. Namun, intensitas interaksi yang berulang dalam kerja kelompok memberi kesempatan bagi mahasiswa untuk menyesuaikan diri, sekaligus membangun penerimaan timbal balik.

Dukungan sosial dari teman seadanya berperan besar dalam meminimalkan potensi kesalahpahaman. Kehadiran sesama perantau dengan gaya komunikasi serupa berfungsi sebagai mediator ketika perbedaan gaya bicara berpotensi ditafsirkan negatif oleh mahasiswa lokal. Dukungan internal tersebut memberi rasa nyaman, dan membantu mahasiswa membangun fleksibilitas komunikasi ketika berhadapan dengan budaya dominan. Dari proses situasional inilah kemudian berkembang melalui koneksi dengan orang asing (*connection with strangers*), yang turut berperan untuk mempercepat adaptasi mahasiswa Musirawas Utara. Koneksi sosial terbentuk melalui partisipasi aktif dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan, interaksi akademik, maupun hubungan personal.

Semakin sering mahasiswa Musirawas Utara terlibat dalam kegiatan lintas budaya, semakin tinggi kualitas hubungan yang mereka bangun dengan mahasiswa lokal. Melalui peningkatan kualitas dan kuantitas kontak, mahasiswa mampu mengembangkan rasa keterhubungan yang lebih mendalam dengan teman-teman dari budaya lain. Bahkan, hubungan personal dengan individu tertentu memberikan dukungan emosional yang signifikan. Koneksi yang mendalam dapat menurunkan kecemasan dan ketidakpastian, karena individu tidak lagi merasa berinteraksi dengan “orang asing”, melainkan dengan

teman yang dapat diprediksi perilakunya. Hal ini memperlihatkan bahwa integrasi sosial menjadi faktor penting dalam keberhasilan adaptasi komunikasi antarbudaya.

Keterlibatan sosial dan hubungan personal yang terjalin di lingkungan kampus memperlihatkan koneksi dengan orang asing dapat menjadi jembatan untuk mengatasi hambatan komunikasi. Upaya ini membentuk ruang psikologis yang aman, mendorong keterbukaan, serta memperkuat kemampuan mahasiswa Musirawas Utara dalam beradaptasi dan berinteraksi dengan individu dari budaya yang berbeda.

Selanjutnya, mahasiswa menunjukkan bentuk interaksi etis (*ethical interaction*) yang menjadi dasar bagi komunikasi antarbudaya yang efektif. Kategori ini merujuk pada kemampuan individu untuk menghargai martabat orang lain, memahami perbedaan nilai dan norma, serta bersikap terbuka terhadap keragaman budaya. Liliweri (Liliweri, 2011) menekankan bahwa komunikasi antarbudaya merupakan proses yang mencerminkan nilai-nilai kemanusiaan, seperti rasa hormat, toleransi, dan penghargaan terhadap perbedaan. Oleh karena itu, keberhasilan komunikasi ditentukan juga melalui kesadaran etis dalam memperlakukan orang lain secara bermartabat.

Interaksi etis tercermin dalam sikap menghormati norma lokal, menghargai bahasa daerah, berani bertanya dengan rendah hati, serta menerima perbedaan tanpa prasangka. Mahasiswa menyesuaikan diri secara teknis, serta menginternalisasi nilai moral seperti *respect for strangers*, *maintaining dignity*, dan *moral inclusiveness*. Hal ini menandakan kesadaran penuh untuk menempatkan diri secara proporsional di lingkungan baru, menjaga martabat diri sekaligus menghargai identitas budaya orang lain. Interaksi etis ini menjadi indikator bahwa mereka telah mencapai fase penyesuaian dalam kurva *culture shock*, bahkan menuju tahap *bicultural*, yakni ketika identitas budaya asal tetap dipertahankan tetapi tidak menghalangi keterbukaan terhadap budaya lain.

Tabel 1
Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Mahasiswa Musi Rawas Utara

Kategori	Bentuk Upaya	Dampak terhadap Kecemasan & Ketidakpastian
Konsep diri	Menyadari posisi sebagai pendatang dan berusaha menyesuaikan diri	Mengurangi rasa minder dan meningkatkan kepercayaan diri
Motivasi berinteraksi	Aktif bertanya, belajar budaya lokal, mengikuti organisasi	Menumbuhkan keberanian menghadapi situasi baru
Respon terhadap orang asing	Bersikap sopan, menghargai bahasa dan adat lokal	Meningkatkan penerimaan dari mahasiswa lokal
Kategorisasi sosial	Mengidentifikasi diri dalam kelompok mahasiswa lokal tanpa meninggalkan identitas asal	Mempercepat penerimaan sosial dan mengurangi kecanggungan
Proses situasional	Membaca konteks sebelum bertindak, memilih strategi adaptif sesuai situasi	Menurunkan kecemasan dalam interaksi formal maupun informal
Koneksi dengan orang asing	Menjalin pertemanan, membangun kedekatan emosional	Menjadi sumber dukungan sosial yang memperkuat adaptasi

Interaksi etis	Menjaga sopan santun, menghindari perilaku ofensif, menghormati perbedaan	Menciptakan komunikasi yang efektif dan penuh kepercayaan
-----------------------	---	---

Sumber: Hasil Penelitian 2025

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan, ketujuh kategori pengelolaan tersebut saling melengkapi. Konsep diri dan motivasi berperan sebagai dasar personal, respon terhadap orang asing dan kategorisasi sosial menunjukkan bahwa individu diterima secara sosial, sedangkan proses situasional dan koneksi dengan orang asing membantu mereka melakukan interaksi sehari-hari. Semua kategori tersebut kemudian berakhir pada interaksi etis sebagai landasan moral yang memperkuat efektivitas komunikasi antarbudaya. Dengan demikian, pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian dalam komunikasi antarbudaya merupakan persoalan psikologis, serta proses sosial yang sarat dengan nilai etika. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa Musi Rawas Utara mampu mencapai tahap adaptasi *bicultural*, yakni mampu mempertahankan identitas budaya asal sekaligus membuka diri terhadap budaya lokal. Melalui kombinasi strategi personal, sosial, dan etis dalam menjalin hubungan dengan mahasiswa lokal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Mahasiswa asal Musirawas Utara mengelola kecemasan dan ketidakpastian dalam komunikasi antarbudaya melalui strategi yang berlandaskan pada teori *Anxiety/Uncertainty Management (AUM)*, Keberhasilan pengelolaan ditentukan oleh keseimbangan antara penerimaan diri, keterbukaan terhadap budaya lain, serta dukungan sosial dari lingkungan sekitar. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi antarbudaya yang efektif bergantung pada kemampuan bahasa, kesadaran etis, dan keterampilan berinteraksi yang *mindful*. Hasil ini menegaskan bahwa perbedaan budaya tidak menjadi hambatan mutlak, melainkan peluang untuk membangun integrasi sosial jika dikelola dengan keterbukaan dan kesadaran diri. Meski demikian, penelitian ini terbatas pada satu kelompok budaya maka penelitian selanjutnya disarankan melibatkan partisipan yang lebih beragam, serta mengkaji secara mendalam pengaruh faktor eksternal seperti dukungan institusional dan dinamika sosial di luar lingkungan kampus.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada UKRI atas dukungan fasilitas dan kesempatan yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada para mahasiswa Musirawas Utara yang bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengalaman berharga sebagai informan penelitian, sehingga data yang diperoleh dapat memperkaya temuan kajian ini. Selain itu, penulis menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing dan dosen ilmu komunikasi yang telah memberikan arahan, masukan, serta ulasan konstruktif dalam proses penyusunan naskah. Tidak lupa terima kasih kepada pengelola jurnal Komunika Bangsa hyang telah bersedia memublikasikan artikel jurnal ini.

DAFTAR REFERENSI

- Badan Pusat Statistik Indonesia. 2024. "Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa)", <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html>. Tanggal akses 28 September 2024.
- Griffin, E. A. . (2012). *A first look at communication theory*. McGraw-Hill.
- Gudykunts, W. B. (2005). *Theorizing About Intercultural Communication*. SAGE Publication.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik tentang Pelayanan Publik* (1st ed.). Gava Media.
- Huiwen, S., Hashim, N., Sern, T. J., & Bidin, R. (2022). Intercultural Adjustment in High Context Communication: The Mediating Role of Intercultural Willingness to Communicate on AUM Theory. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(12). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i12/15723>
- Ibrahim. (2020). Pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian dalam komunikasi mahasiswa di kampus IAIN Pontianak. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(2), 207–220.
- Jandt, F. E. (2013). *An Introduction to Intercultural Communication: Identities in a Global Community* (7th ed.). SAGE Publications.
- Liliweri, A. (2011). *Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya* (A. Liliweri, Ed.; 4th ed., Vol. 4). PUSTAKA PELAJAR.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2009). *Teori Komunikasi* (9th ed.). Salemba Empat.
- Mulyana, D., & Rakhmat, J. (2014). *Komunikasi Antar Budaya: Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Berbeda Budaya* (14th ed.). Remaja Rosdakarya.
- Rahmah, N. (2025). *Manajemen kecemasan dan ketidakpastian diri dalam berkomunikasi (Studi kasus mahasiswa internasional Universitas Mercu Buana Jakarta)*. Universitas Mercu Buana. <https://repository.mercubuana.ac.id/96050/>
- Ridwan, M. D. (2020). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Pengelolaan Kecemasan dalam Komunikasi Antarbudaya Pada Mahasiswa Papua di* www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP
- Samovar, L., Porter, R., & McDaniel, E. R. (2010). *Komunikasi Lintas Budaya: Vol.* (7th ed.). Salemba Humanika.
- Sihabudin, A. (2019). *Komunikasi Antarbudaya: Satu Perspektif Multidimensi* (4th ed.). PT. Bumi Aksara.
- Situmorang, I. H., Hasibuan, J., & Suharyanto, A. (2020). *Culture Shock dalam Interaksi Komunikasi Antar Budaya pada Mahasiswa Asal Papua di Universitas Negeri Medan*

Culture Shock In Intercultural Communication Interactions Among Papuan Students at University of Negeri Medan (Vol. 2, Issue 2). Administrasi Publik.
<http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/jipikom>

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). ALFABETA.