

***ANXIETY AND UNCERTAINTY MANAGEMENT* DALAM KOMUNIKASI
ANTARBUDAYA PENGGUNA *COUCHSURFING* DI YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi

DISUSUN OLEH :

RAHMAH HAYATI

NIM. 14730015

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2018



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

NAMA : Rahmah Hayati
NIM : 14730015
Prodi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah hasil karya/penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 14 Mei 2018

Yang menyatakan,



Rahmah Hayati

NIM. 14730015



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

NOTA DINAS PEMBIMBING
FM-UINSK-PBM-05-02/RO

Hal : Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah memberikan, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Rahmah Hayati
NIM : 14730015
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul :

***ANXIETY AND UNCERTAINTY MANAGEMENT DALAM KOMUNIKASI
ANTAR BUDAYA PENGGUNA COUCHSURFING DI YOGYAKARTA***

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

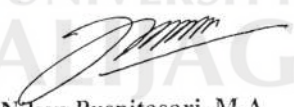
Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 14 Mei 2018

Pembimbing


Niken Puspitasari, M.A
NIP. 19830111 201503 2 004



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/DSH/PP.00.9/661 /2018

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : ANXIETY AND UNCERTAINTY MANAGEMENT
DALAM KOMUNIKASI ANTARBUDAYA
PENGGUNA COUCHSURFING DI YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Rahmah Hayati

NIM : 14730015

Telah dimunaqosyahkan pada: Selasa, tanggal: 15 Mei 2018
dengan nilai : 94 / A-

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQOSYAH :

Ketua Sidang

Niken Puspitasari, S.IP.,M.A
NIP. 19830111 201503 2 004

Penguji I

Lukman Nusa, M.I.Kom
NIP.19861221 201503 1 005

Penguji II

Fajar Iqbal, S.Sos.,M.Si
NIP. 19730701 201101 1 002

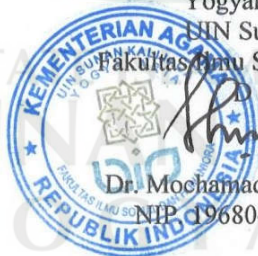
Yogyakarta, 31 Mei 2018

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

DEKAN

Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si
NIP. 19680416 199503 1 004



Pergantian Dekan dari Prof. Dr.H. Abdurrahman M.Hum ke Dr.H. Kausari Nurriswandi, M.Si

2015

MOTTO

Mbuh Piye Carane, Kudu Iso

(Farid Stevy)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada

Keluarga Besar Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Kedua Orangtua Peneliti

Serta

Seluruh Saudara, Sahabat, dan Rekan yang peneliti sayangi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan nikmat serta pertolongan-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi sosok tauladan bagi umat yang kita nantikan syafa'atnya kelak.

Adanya segala upaya diiringi dengan doa serta dukungan merupakan kombinasi sempurna terselesaikannya skripsi ini. Skripsi ini merupakan wujud keingintahuan peneliti dalam mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh pengguna *Couchsurfing* dalam mengatasi *anxiety* dan *uncertainty* ketika melakukan komunikasi antarbudaya. Setelah melewati proses panjang yakni tahapan penyusunan penelitian, pengambilan data sampai dengan penyusunan hasil data yang diperoleh, akhirnya hasil penelitian ini dapat peneliti selesaikan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik maupun saran yang mampu memberikan manfaat untuk menjadikan skripsi lebih baik lagi. Setelah melewati proses yang panjang, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan mudah tanpa adanya dukungan dan doa dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Mochamad Sodik, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Drs. Siantari Rihartono, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi (Kaprod).
3. Dr. Iswandi Syahputra, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan pengarahan serta nasihat-nasihatnya selama perkuliahan.

4. Niken Puspitasari, S.IP, M.A, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang tidak pernah lelah memberikan arahan, masukan serta perbaikan sehingga skripsi ini mampu terselesaikan dengan baik.
5. Lukman Nusa, M.Ikom, selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
6. Fajar Iqbal, M.Si, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan nasehat, arahan serta perbaikan untuk menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
7. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Pak Bono, Bu Yani, Pak Dito, Bu Marfu'ah, Bu Ajeng, Bu Yanti, Bu Rika, Pak Rama, Pak Alip, Pak Mahfudz, Bu Fatma, Pak Iqbal, dan juga Mbak Fafa serta dosen lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua ilmu serta pengalaman yang telah diajarkan kepada peneliti.
8. Seluruh narasumber dari penelitian ini yang telah berbaik hati dan bersedia untuk diwawancarai: Yaumal, Mas Naufal, Mas Pandu, Fuadzis, Mas Samryzal and *my newly friend from* Korsel Mas Ryan. Kalian yang bersedia direpotkan peneliti dan dengan senang hati membantu untuk mendapatkan data *Couchsurfing*.
9. Ibu Libbie Annatagia, S.Psi, M.Psi, selaku dosen psikologi Universitas Islam Indonesia yang telah berbaik hati meluangkan waktunya untuk diwawancara, terimakasih banyak.
10. Bapak Gunarwo dan Ibu Sripah, Bapak dan Ibu peneliti yang tidak pernah berputus asa untuk memberikan dorongan serta semangat bagi peneliti. Terima kasih *pak é* yang setiap telpon pasti nanyain kapan lulusnya.
11. Adik ku yang tercuek, Nur Hidayat terimakasih atas pinjaman laptopnya sampai mbak bisa lulus.
12. Sahabatku tersayang Afifatus Shalihah, Listya Ningrum, dan Ike Widiya, terimakasih sudah menjadi teman terbaik selama ini.
13. Saudariku Maulida Agustin dan Vici Evanti, yang tidak lelah memberikan semangat, nasehat, teman pas galau, teman pas gak punya duit. Kalian keluarga baru teman baru saudara baru yang lebih dari terbaik

14. Teman-teman Ikom-A 2014 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan kalian semua.
15. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi 2014, semoga kita selalu bisa menyambung silaturahmi sampai kapanpun
16. Sahabatku tersayang Siti Kurniah alias Ai dan Afida Khusna, jangan pernah berhenti ngajakin jalan-jalan ya, *thanks* atas semua bantuan kalian. Semoga bisa terus *mendes* kayak gini ya *sist*.
17. Seluruh teman-teman KKN '93 dusun Ngrajek 3, terimakasih atas segala dukungan kalian semua
18. Bang Oki, temen seperantauan sama-sama dari Nganjuk dan berjuang di Jogja. Terimakasih nasehatnya , tegurannya serta semua kebaikan yang diberikan, intinya jangan berubah ya bang.
19. Seluruh teman-teman yang tergabung dalam *Couchsurfing* Jogja, Mas Hardi, Mas Indra, Mas Iska, DJ, Mbak Icha, Mbak Retno, Kak Audia, Pandu, Yaumal, tanpa kalian aku gak bakalan tau asyiknya bergabung di *Couchsurfing*. Terimakasih atas segala *supportnya*.
20. Serta terimakasih kepada seluruh pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Peneliti menyadari bahwa tanpa adanya kalian penulis tidak akan sampai pada tahap ini

Peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak-pihak lainnya. Menyadari bahwa tidak ada kesempurnaan kecuali milik Allah SWT, peneliti membutuhkan saran serta kritik membangun terhadap skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan nikmat-Nya kepada seluruh pihak yang berperan dalam penyelesaian skripsi ini.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 31 Mei 2018

Best Regards,

Rahmah Hayati

14730015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Telaah Pustaka	9

F. Landasan Teori.....	14
G. Kerangka Pemikiran.....	32
H. Metode Penelitian.....	34

BAB II GAMBARAN UMUM

A. <i>Couchsurfing</i>	40
1. Sejarah <i>Couchsurfing</i>	40
2. Misi <i>Couchsurfing</i>	43
3. Logo.....	44
4. <i>Values Of Couchsurfing</i>	46
5. Perkembangan <i>Couchsurfing</i> Di Yogyakarta	47
6. Gambaran Aplikasi <i>Couchsurfing</i>	50
B. Yogyakarta.....	58
1. Sejarah Daerah Istimewa Yogyakarta	58
2. Visi Dan Misi	59
3. Kondisi Geografis.....	60
4. Kondisi Pariwisata.....	61

BAB III PEMBAHASAN

A. <i>Anxiety Dan Uncertainty Pada Host/Surfer</i>	67
B. Upaya Dalam Mengelola <i>Anxiety Dan Uncertainty</i>	78
1. <i>Self Concept</i>	78
2. <i>Motivation to interact with starngers</i>	93
3. <i>Reactions to strangers</i>	103

4. <i>Social categorization of strangers</i>	111
5. <i>Situational processes</i>	118
6. <i>Connection with strangers</i>	123
7. <i>Ethical interaction</i>	127
C. Komunikasi Sebagai Penanganan <i>Anxiety</i> Dan <i>Uncertainty</i>	137
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	142
B. Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA	147
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : Kerangka Pemikiran Penelitian	33
---	----



DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Matriks Telaah Pustaka	13
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Logo <i>Couchsurfing</i>	44
Gambar 2 : Tampilan Media Sosial <i>Couchsurfing</i> dalam <i>Mobile Apps</i>	50
Gambar 3 : Tampilan Media Sosial <i>Couchsurfing</i> dalam <i>Mobile Apps</i>	52
Gambar 4 : Tampilan Media Sosial <i>Couchsurfing</i> dalam <i>Mobile Apps</i>	53
Gambar 5 : Tampilan Media Sosial <i>Couchsurfing</i> dalam <i>Mobile Apps</i>	54
Gambar 6 : Tampilan Media Sosial <i>Couchsurfing</i> dalam <i>Mobile Apps</i>	55
Gambar 7 : Tampilan Media Sosial <i>Couchsurfing</i>	56
Gambar 8 : Tampilan Media Sosial <i>Couchsurfing</i>	57
Gambar 9 : Tampilan Media Sosial <i>Couchsurfing</i>	57
Gambar 10 : Statistik Perkembangan Wisatawan yang Berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2012-2016.....	63

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

Cultural differences show there are habits, norms and values that influence the communication process to understand each other. Couchsurfing is a non-profit social media with an international scale that connects tourists with local people. There are host and surfer functions on Couchsurfing bring individuals with different cultures to interact with each other especially those in Yogyakarta. Hosts who are local people receive the requests from surfers who are from different regions or countries with different cultures. This condition causes Couchsurfing users in Yogyakarta to experience anxiety and uncertainty to communicate with them.

This research is a qualitative with descriptive methods and the aim of knowing about anxiety and uncertainty management on Couchsurfing users in Yogyakarta. The data collection methods in this study were conducted with in-depth interviews and documentation. As for the validity of data used triangulation of data sources. In this research, anxiety and uncertainty management theory is proposed by Gudykunst in expressing the effort of management of anxiety and uncertainty with communication elements related to verbal, non verbal message and perception to achieve effective intercultural communication.

This research shows that host of Couchsurfing users in Yogyakarta can manage anxiety and uncertainty based on AUM theory done with strengthen self concept, empathy and tolerance, have knowledge and strong motivation and build closeness.

Keywords: Intercultural Communication, AUM theory, Anxiety, Uncertainty, Couchsurfing

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi menjadi titik balik yang mampu berpengaruh terhadap berbagai hal. Bukan hanya memberikan perubahan yang signifikan khususnya pada peradaban masyarakat, namun juga mendorong terjadinya berbagai perkembangan baik yang membawa dampak negatif maupun positif sehingga memudahkan pekerjaan manusia. Salah satu perkembangan yang dapat dirasakan secara langsung adalah perkembangan dalam bidang teknologi dan komunikasi.

Terjadinya perkembangan teknologi yang terjadi pada saat ini memberikan dampak positif bagi masyarakat. Salah satu bidang yang terdampak adalah bidang pariwisata. Dapat dirasakan bahwa perkembangan teknologi ini secara tidak langsung juga berimbas pada perilaku berwisata masyarakat. Akses untuk mendapatkan informasi dapat dilakukan oleh masyarakat dengan mudahnya terutama melalui media sosial. Hal ini mendorong munculnya layanan *online* yang mempermudah wisatawan dari seluruh belahan dunia baik untuk memesan hotel, tiket, sampai dengan mencari referensi tempat yang akan dikunjungi. Mulai dari *Instagram*, *Facebook*, *Kaskus*, *Traveloka*, juga *Couchsurfing*.

Couchsurfing merupakan layanan jejaring sosial berupa *hospitality exchange* (jaringan silaturahmi) yang menghubungkan wisatawan dengan penduduk setempat. Dalam <https://www.coucsurfing.com/about> yang

diakses pada 22 Maret 2018 pukul 08.34 disebutkan bahwa pada tahun 2017, jumlah anggota *Couchsurfing* mencapai 14 juta yang tersebar pada 246 negara. Layanan ini adalah sebuah jaringan non-profit berskala internasional.

Couchsurfing memiliki fungsi *hosting* dan *surfing*. Selain *hosting* dan *surfing*, terdapat kegiatan dalam komunitas yang disebut dengan *gathering*. *Gathering* merupakan kegiatan berkumpul untuk saling bertukar informasi ataupun membawa tamu guna bersilaturahmi dengan anggota lainnya. Adanya *Couchsurfing* ini mampu mewedahi para anggota atau sesama pengguna untuk saling berkomunikasi, mencari serta bertukar informasi berkaitan dengan wisata. Adanya komunikasi ini juga merupakan jalan dalam membangun hubungan dengan orang lain.

Komunikasi merupakan suatu kegiatan yang tidak kaku. Arti lain dari hal tersebut adalah komunikasi dapat dilakukan kapanpun, dimanapun, dengan siapapun serta melalui media apapun. Hal terpenting dari komunikasi tersebut adalah keefektifannya yakni terciptanya keselarasan pesan antara komunikator dengan komunikan melalui *feedback* atau respon. Melihat interaksi yang terdapat pada penggunaan *Couchsurfing* tersebut menunjukkan bahwa pengguna merupakan orang-orang dengan latar belakang kebudayaan yang berbeda. Sehingga komunikasi yang terjalin antara mereka terjadi di bawah naungan perbedaan budaya.

Komunikasi antarbudaya juga menjadi bahasan tersendiri dalam Al-Qur'an. Allah SWT berfirman dalam QS Al Hujurat : 13

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ
لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَنْتُمْ إِذَا أَنْقَضْتُمْ أَنْتُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Artinya :

“Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertaqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.”(QS. Al Hujurat : 13).

Berdasarkan apa yang terdapat dalam tafsir Ibnu Katsir, dijelaskan bahwa Allah SWT menciptakan manusia dari seorang laki-laki dan seorang perempuan yang tidak lain adalah Adam dan Hawa. Kemudian menjadikannya berpecah menjadi berbagai bangsa dan suku. Hal ini ditujukan agar mereka saling mengenal. Tafsir tersebut menjelaskan bahwa semua manusia memiliki kedudukan yang sama dihadapan Allah SWT. Sedangkan yang paling mulia adalah yang paling bertaqwa kepada Allah SWT.

Seiring dengan kemunculan *Couchsurfing*, memudahkan komunikasi antar *traveller* satu dengan lainnya. Bahkan dengan keadaan yang tidak saling mengenal. Konsep ini merupakan konsep orang asing dalam komunikasi antar budaya. Penggunaan istilah orang asing mengacu pada orang-orang yang menjalin hubungan yang didalamnya terdapat keasingan. Orang asing memiliki keterbatasan pengetahuan terhadap lingkungan baru, norma serta nilai. Sebaliknya, penduduk lokal juga

mengalami hal demikian yakni memiliki sedikit pengetahuan terhadap keyakinan, minat dan kebiasaan mereka.

Couchsurfing identik dengan kebiasaan *host* dalam memberikan tumpangan berupa tempat tinggal sementara ataupun sekedar bertemu bahkan menjadi *tour guide* yang bersifat sukarela. Semua yang dilakukan bersifat sukarela sebab situs komunitas ini tidak membutuhkan biaya. Hal ini menyebabkan munculnya hubungan emosional antara *host* dan *surfer*. Dalam situs *Couchsurfing* sendiri terdapat fitur *references* yang menunjukkan referensi kepada pengguna terkait seorang *host* sebelum ia dipilih. *References* ini adalah semacam testimoni dari orang yang sebelumnya telah menjadi *surfer* dari *host* tersebut. Mengingat komunikasi yang terjalin melibatkan orang yang belum saling mengenal. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa tidak semua pengguna *Couchsurfing* adalah pengguna yang terjamin kredibilitasnya. Terlebih lagi dengan keadaan yang belum saling mengenal.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Ildikó Dén-Nagy, Gábor Király (2014:43) dimana peneliti tersebut mengungkapkan bahwa resiko terbanyak dari *Couchsurfing* yang sering disebutkan bukanlah mengenai keamanan personal maupun kerusakan *property*. Akan tetapi adanya prasangka negatif dan ketidakcocokan personal serta potensi adanya kecanggungan. Durotul Mas'udah (2014:88) dalam jurnal profetik menambahkan bahwa adanya perbedaan kebudayaan yang tidak lain berpengaruh terhadap cara berkomunikasi dan meningkatkan *anxiety* atau

kecemasan dan *uncertainty* atau ketidakpastian. Hal ini sebagaimana dalam penelitiannya yang menunjukkan bahwa interaksi peserta Indonesia-Poland *Cross Cultural Program* dengan budaya yang berbeda memunculkan *anxiety* dan *uncertainty* diantara mereka.

Mengutip dari blog pribadi Chefocta, salah seorang pengguna *Couchsurfing* yang mengalami *anxiety* ketika menjadi *host* untuk pertama kalinya. Pernyataannya adalah sebagai berikut

Awalnya saya sempat gak yakin kalau bakal ada orang yang request buat numpang ditempatku. Apalagi foto profil saya berjilbab. Tau lah stigma orang-orang di luar sana gimana sama orang berjilbab. Dan saya juga kan tinggalnya di Upsala yang mana itu kota kecil. Saya mikir “ah paling juga ga banyak orang yang bakal kesini”. Eh tapi ketika baru beberapa hari punya akun, ada yang request buat jadi guest. ...Pertama kali saya punya guest, malamnya agak susah tidur. Ya sempat khawatir gitu ntar jangan2 guest saya macem-macem kan (*astaghfirullah*)... (sumber : <https://chefocta.wordpress.com/tag/social-media/> diakses pada 10 Maret 2018 pukul 22.28 WIB)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sebagai seorang *host* yang akan bertemu dengan seorang *surfer* untuk pertama kalinya memiliki beberapa perasaan baik takut, khawatir, serta cemas. Perasaan yang demikian ini merupakan bentuk *anxiety* dan *uncertainty* yang terjadi dalam diri pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta. Lebih dari hal itu, perasaan-perasaan tersebut berpotensi menjadi prasangka yang dapat mengganggu komunikasi dari pengguna *Couchsurfing* ini. Adanya ketakutan, kekhawatiran serta kecemasan yang ditambah dengan minimnya pengetahuan mengenai kebiasaan, nilai serta norma dari seorang *surfer*

memunculkan rasa tidak percaya diri untuk melakukan komunikasi secara langsung.

Keadaan demikian itu serta situasi yang belum saling mengenal antara *host* dan *surfer* memperkuat bahwa untuk dapat memahami satu sama lain maka diperlukan pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty*. Hal ini bertujuan agar pesan yang disampaikan mampu diterima dengan baik oleh komunikan meskipun dengan latar belakang budaya yang berbeda.

Yogyakarta sendiri merupakan salah satu tempat yang menjadi destinasi wisata di Indonesia. Kearifan lokal serta kebudayaan yang masih terjaga menjadi daya tarik bagi wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Tempat wisata yang dapat dikunjungi di Yogyakarta dikatakan sebagai obyek wisata berkelas dunia. Mulai dari keberadaan Kraton Yogyakarta, Candi Prambanan, Malioboro, Tamansari serta lokasi lainnya. Berdasarkan statistik keuangan, TI dan pariwisata Badan Pusat Statistik Republik Indonesia, wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Yogyakarta pada bulan Januari sampai Juli 2016 apabila dibandingkan dengan tahun 2015 mengalami kenaikan sebesar 41,89 persen. Kenaikan wisatawan mancanegara ini merupakan kenaikan tertinggi dibandingkan dengan daerah lain seperti Lombok ataupun Bali. Pada Juli 2016 sendiri terdapat kenaikan wisatawan yang datang ke Yogyakarta sebesar 130,36 persen. (Sumber : <https://www.jogja.co/jumlah-kunjungan-wisatawan-mancanegara-ke-jogja-meningkat-pesat/> diakses pada 16 Januari 2018 pukul 09.48 WIB)

Couchsurfing juga berkembang di Yogyakarta. Bahkan terdapat komunitas yang terbentuk dari sesama pengguna *Couchsurfing* tersebut. Bukan hanya berperan dalam pertukaran informasi. Namun *Couchsurfing* Jogja ini secara aktif memberikan tumpangan tempat tinggal, melakukan *gathering* ataupun kegiatan lainnya. Keanggotaan dari komunitas ini tidak terbatas hanya pada pengguna lokal saja. Komunikasi yang terjalin juga tidaklah terbatas hanya komunikasi berbasis media sosial tetapi juga komunikasi secara langsung. Dengan kata lain, pengguna *Couchsurfing* tersebut juga melakukan interaksi secara langsung atau komunikasi tatap muka. Hal ini menjadi bahan menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian terkait dengan pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta ketika berkomunikasi dengan *surfer*nya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* dalam komunikasi antarbudaya yang dilakukan oleh pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* dalam komunikasi antarbudaya yang dilakukan oleh pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat dari penelitian yang akan dilakukan ini terbagi menjadi manfaat akademis serta manfaat praktis. Berikut pemaparan mengenai manfaat tersebut.

1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini adalah diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan keilmuan khususnya bagi disiplin ilmu komunikasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu referensi untuk penelitian lanjutan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini terbagi menjadi :

a. Bagi Pengguna *Couchsurfing*

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran terkait kiat-kiat dalam berkomunikasi khususnya untuk mengelola *anxiety* dan *uncertainty* ketika berkomunikasi dengan pengguna *Couchsurfing* lain yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda.

b. Bagi Kementerian Pariwisata atau Dinas Terkait

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi Kementerian Pariwisata maupun Dinas terkait agar mampu memberikan pelayanan dan informasi mengenai pariwisata dengan lebih baik lagi.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan serta pengalaman baru dalam hal berkomunikasi khususnya pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* ketika berkomunikasi dengan orang yang berbeda latar belakang budaya.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi pedoman bagi para pembaca khususnya ketika berkomunikasi terutama dalam hal komunikasi antarbudaya.

E. Telaah Pustaka

Peneliti melakukan tinjauan pustaka dari beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Telaah pustaka diperlukan untuk menemukan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Adanya telaah pustaka ini diharapkan mampu mendukung peneliti khususnya dalam hal kelancaran penelitian ini.

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, yakni :

1. Penelitian yang berjudul *Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Diri dalam Berkomunikasi Studi Kasus Mahasiswa Perantauan UNISMA Bekasi* yang disusun pada tahun 2014 oleh Winda Primasari yakni Mahasiswi Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam “45” Bekasi dalam Jurnal Ilmu Komunikasi Vol. 12 Nomor 1 bulan Januari-April halaman 26-38.

Penelitian ini berfokus pada cara mahasiswa perantauan dalam pengurangan kecemasan dan ketidakpastian dengan menggunakan strategi interaktif. Hasil dari penelitian ini adalah bahwasanya dalam berinteraksi, mahasiswa perantauan terkendala dengan bahasa yang digunakan. Mahasiswa perantauan menggunakan strategi agar bisa beradaptasi yakni aktif, pasif dan interaktif. Dalam penelitian tersebut, peneliti juga menambahkan adanya penetrasi sosial mahasiswa perantauan yang terjadi secara gradual.

Persamaan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang merupakan penelitian kualitatif. Terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yakni metode yang digunakan dimana peneliti tersebut menggunakan studi kasus dan penelitian yang akan dilakukan adalah deskriptif. Fokus penelitian juga terdapat perbedaan dimana peneliti memiliki fokus penelitian terkait dengan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian sehingga penetrasi social berjalan secara efektif. Berbeda halnya dengan penelitian yang akan diteliti dimana fokusnya adalah pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* untuk mendapatkan komunikasi antarbudaya yang efektif. Selain itu, subjek penelitian peneliti merupakan pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta. Perbedaan lainnya adalah penggunaan teori pada penelitian dan unit analisis yang digunakan. Penelitian yang akan peneliti lakukan menggunakan teori *anxiety/uncertainty management theory* tanpa menggunakan teori penetrasi sosial.

2. Penelitian berjudul *Mindfulness dalam Komunikasi Antarbudaya (Studi Deskriptif pada Peserta Indonesia-Poland Cross-Cultural Program)* yang disusun pada tahun 2014 dalam Jurnal Profetik Vol 7 No. 2 bulan Oktober pada halaman 77-89 oleh Durotul Mas'udah yakni Mahasiswi Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Fokus penelitian ini terletak pada upaya peserta Indonesia-Poland *Cross-Cultural Program* dalam mengatasi *anxiety* dan *uncertainty* secara *mindfulness*. Hasil dari penelitian tersebut adalah peserta dari Indonesia-Poland *Cross-Cultural Program* yang mampu mengelola *anxiety* dan *uncertainty* secara *mindfulness* dengan berbagai upaya yang mereka lakukan.

Penelitian tersebut memiliki persamaan pada metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian yang akan peneliti lakukan dan penelitian tersebut adalah *anxiety/uncertainty management theory*. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada subjek penelitian dimana peneliti akan meneliti pada pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta.

3. Skripsi *Pengurangan Ketidakpastian dalam Komunikasi Antarbudaya (Studi Deskriptif Kualitatif pada Mahasiswa Thailand di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta)* yang disusun oleh Ahmad Hidayat yakni Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu

Social dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2015.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah upaya yang dilakukan oleh mahasiswa Thailand dalam mengurangi ketidakpastian dalam komunikasi antarbudaya serta konstruksi diri mereka dalam berkomunikasi dengan sesama mahasiswa khususnya mahasiswa Indonesia. Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan peneliti lakukan merupakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif.

Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada fokus penelitian dimana peneliti menekankan pada pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian. Selain itu, subjek penelitian dalam penelitian peneliti adalah pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta.

Berdasarkan uraian telaah pustaka yang telah dipaparkan di atas, peneliti menyederhanakannya dalam matriks persamaan dan perbedaan penelitian. Dalam matriks tersebut mencakup persamaan dan perbedaan antara penelitian yang akan peneliti teliti dengan penelitian terdahulu. Matriks tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1

Matriks Telaah Pustaka

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	WindaPrimasari/ Universitas Islam “45” Bekasi	Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Diri dalam Berkomunikasi Studi Kasus Mahasiswa Perantauan UNISMA Bekasi	Studi Kasus	- Jenis penelitian kualitatif	- Objek penelitian peneliti terletak pada pengelolaan ketidakpastian dan kecemasan - Teori yang digunakan - Unit analisis tidak menggunakan teori penetrasi sosial - Subjek penelitian	Terdapatnya kecemasan dan ketidakpastian yang diatasi dengan strategi afektif serta terdapatnya penetrasi social secara bertahap
2	Durotul Mas’udah/ UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Mindfulness dalam Komunikasi Antarbudaya (Studi Deskriptif pada Peserta Indonesia-Poland Cross-Cultural Program)	Deskriptif Kualitatif	- Metode deskriptif kualitatif - Teori yang digunakan	- Subjek penelitian - Unit analisis yang digunakan	Upaya dalam mencapai mindfulness dalam berkomunikasi diwujudkan melalui motivasi, mengungkapkan diri, memahami perbedaan, menemukan persamaan dan membangun kedekatan personal
3	Ahmad Hidayat/ UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Pengurangan Ketidakpastian dalam Komunikasi Antarbudaya (Studi Deskriptif Kualitatif pada Mahasiswa Thailand di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta)	Deskriptif Kualitatif	- Metode deskriptif kualitatif	- Objek penelitian peneliti bukan hanya pengelolaan ketidakpastian tetapi juga kecemasan - Teori yang digunakan - Subjek penelitian	Strategi yang dilakukan untuk mengurangi ketidakpastian meliputi strategi pasif, aktif dan interaktif

Sumber : Olahan Peneliti

F. Landasan Teori

Teori merupakan landasan yang berfungsi sebagai dasar untuk membuat unit analisis dalam penelitian. Selain itu, teori juga berguna dalam proses analisis yang kemudian digunakan untuk menginterpretasikan data-data hasil penelitian. Berikut ini pemaparan mengenai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa Inggris *communication* dan bahasa latin *communicatio* (yang mana berasal dari kata *communis*) yang memiliki maksud kesamaan makna. Deddy Mulyana (dalam Darmastuti, 2013:3) mengungkapkan bahwa komunikasi dipahami sebagai kesamaan makna dalam suatu percakapan. Artinya sebuah percakapan mampu diartikan sebagai komunikasi apabila terdapat kesamaan makna dalam percakapan tersebut.

Definisi lain dikemukakan oleh Richard West dan Lyn H Turner (dalam Darmastuti, 2013:3) yang mendefinisikan komunikasi sebagai proses sosial dimana individu menggunakan simbol dalam menciptakan serta menginterpretasikan makna. Menurutnya, sebagai sebuah proses sosial, komunikasi melibatkan manusia dan interaksi.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat dilihat bahwa komunikasi merupakan sebuah upaya dalam hal menciptakan persamaan makna antara pihak yang terlibat dalam komunikasi tersebut.

Dalam Darmastuti (2013:17-24) dikemukakan bahwa komunikasi memiliki proses, dimana proses tersebut disebut dengan proses komunikasi. Proses komunikasi ini terbagi menjadi dua yakni komunikasi primer dan komunikasi sekunder.

a. Komunikasi Primer

Komunikasi primer merupakan penyampaian pesan atau proses penyampaian pikiran, perasaan seseorang kepada orang lain menggunakan lambang (simbol) sebagai perantaranya. Penyampaian komunikasi secara primer dapat dilakukan secara verbal maupun non verbal. Penyampaian secara verbal berarti komunikasi dilakukan dengan menggunakan bahasa. Sedangkan penyampaian secara non verbal merupakan penyampaian pesan dengan menggunakan lambang berupa *gesture* atau cara berkomunikasi melalui pernyataan wajah, nada suara, isyarat, kontak mata dan lainnya.

b. Komunikasi Sekunder

Komunikasi sekunder merupakan proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator dengan menggunakan alat atau sarana sebagai mediana. Media yang dimaksudkan adalah media kedua setelah pemakaian lambang yang merupakan media utama. Media ini digunakan untuk memperlancar komunikasi. Penggunaan media dalam komunikasi sekunder terbagi menjadi :

1) Media massa

Media massa memiliki ciri yakni bersifat massal maksudnya tertuju untuk sejumlah orang yang berjumlah relatif banyak seperti televisi, radio, surat kabar dan lainnya.

2) Media nirmassa atau media nonmassa

Media nirmassa memiliki ciri tertuju pada satu orang atau sejumlah orang yang jumlahnya relatif sedikit seperti poster, email, jejaring sosial, poster dan lainnya.

Komunikasi yang dilakukan oleh manusia memiliki fungsi sebagaimana yang terdapat dalam Darmastuti (2013:47). Fungsi dari komunikasi tersebut adalah:

- 1) Fungsi sosial, dimana komunikasi dibutuhkan untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, kelangsungan hidup dan kebahagiaan
- 2) Fungsi pengambilan keputusan

Sesuai dengan perkembangan komunikasi, dimana menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi antar individu belum tentu memiliki kesamaan. Munculnya ketidaksamaan tersebut berasal dari perbedaan latar belakang budaya. Komunikasi dan budaya merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Budaya tidak akan terbentuk tanpa adanya komunikasi. Begitu pula sebaliknya bahwa tidak akan ada komunikasi tanpa adanya budaya (Darmastuti, 2013:48).

2. Komunikasi Antarbudaya

a. Definisi

Definisi sederhana dari komunikasi antarbudaya dalam Liliweri (2004:9) merupakan komunikasi antara dua orang atau lebih yang berbeda latar belakang kebudayaan. Selain itu, komunikasi antarbudaya merupakan komunikasi antarpribadi yang melibatkan orang dengan latar belakang kebudayaan yang berbeda. Akibatnya butuh penyesuaian diri khususnya bagi lawan bicara agar interaksi yang terjadi berjalan secara efektif baik secara verbal maupun non verbal.

Selain itu, menurut Samovar dan Porter (2010:96) komunikasi antarbudaya adalah komunikasi antara orang yang memiliki persepsi dan sistem simbol yang berbeda untuk mengubah peristiwa komunikasi.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi antarbudaya merupakan komunikasi yang terjadi antara pelaku atau partisipan komunikasi yang memiliki perbedaan budaya atau bangsa yang berbeda. Pada hakikatnya, proses komunikasi antarbudaya sama dengan proses komunikasi secara umum. Proses komunikasi antarbudaya merupakan suatu proses yang interaktif dan transaksional serta dinamis.

b. Elemen dalam komunikasi antarbudaya

Terdapat beberapa elemen dalam komunikasi antarbudaya menurut Samovar & Porter (2010:90). Elemen tersebut adalah :

1) Persepsi

Persepsi merupakan proses dimana individu melakukan seleksi, evaluasi serta merangkai stimuli dari luar individu tersebut. Adapun persepsi kultural dipengaruhi oleh kepercayaan, nilai, dan sistem yang mengatur sikap individu.

2) Proses Verbal

Proses verbal mengarah pada bagaimana kita berbicara dengan orang lain melalui kata-kata dan juga proses berpikir dalam diri (komunikasi intrapersonal).

3) Proses Non-Verbal

Proses non-verbal merupakan penggunaan tanda-tanda non-verbal seperti berbagai gerakan tubuh, nada suara, ekspresi wajah, ataupun jarak fisik ketika berkomunikasi. Tanda-tanda non-verbal memiliki makna yang berbeda-beda sesuai dengan budaya yang melatarbelakanginya.

c. Hambatan- Hambatan dalam komunikasi antarbudaya

Menurut Roger (dalam Purwasito, 2003:177) yang terdapat dalam Shoelhi (2015:17-25) mengemukakan bahwa memahami hambatan dalam komunikasi antarbudaya berarti membangun jembatan untuk mewujudkan komunikasi yang efektif. Sebagaimana yang dikemukakan Roger bahwa hambatan tersebut bersumber dari

adanya perbedaan sehingga hasil dari komunikasi kurang optimal.

Hambatan-hambatan tersebut adalah :

1) Perbedaan Norma Sosial

Norma sosial dapat didefinisikan sebagai suatu cara, kebiasaan, tata karma, adat istiadat dan kepercayaan yang dianut secara turun temurun yang dapat memberikan petunjuk bagi seseorang untuk bersikap dan bertingkah laku dalam bergaul dengan masyarakat. Norma sosial mencerminkan sifat-sifat yang hidup pada suatu masyarakat dan dilaksanakan sebagai alat pengawas secara sadar dan tidak sadar terhadap perilaku dan perkataan. Beragamnya norma sosial memungkinkan terjadinya pertentangan nilai. Kondisi ini menjadi perhatian pelaku komunikasi agar berhati-hati dalam bersikap.

2) *Etnosentrisme*

Etnosentrisme merupakan penghakiman atau penilaian suatu kelompok masyarakat terhadap kebudayaan kelompok masyarakat lain dengan cara membandingkan atau menggunakan standar kebudayaannya sendiri. Dalam *etnosentris*, segala sesuatu dipandang dalam perspektif kelompok sendiri sebagai pembenaran dan diukur atau dinilai berdasarkan rujukan kelompoknya sendiri. Sebuah kelompok menganggap kebudayaan sebagai superior sehingga dapat dikatakan bahwa *etnosentrisme* identik dengan egoisme budaya.

3) *Stereotip* dan Prasangka

Stereotip adalah konsepsi mengenai sifat suatu golongan masyarakat berdasarkan prasangka yang subjektif serta tidak tepat. *Stereotip* merupakan salah satu bentuk prasangka yang mampu menghambat komunikasi antarbudaya dalam hubungannya dengan ras, etnis, warna kulit, kepercayaan serta agama.

4) Perbedaan Perspektif

Perspektif adalah cara pandang terhadap suatu objek, benda, peristiwa atau realitas yang bergantung pada pengamatan dan penafsiran seseorang. Dalam perspektif komunikasi, realitas tidaklah tunggal tetapi kompleks sehingga memungkinkan setiap individu memiliki cara pandangnya mereka sendiri. Cara pandang ini berhubungan dengan nilai dan budaya yang dianutnya.

5) Perbedaan Pola Pikir

Perbedaan pola pikir merupakan bagian dari kajian mental-psikologis. Jika perspektif berkaitan dengan persepsi dan sikap dalam memandang realitas maka pola pikir berkaitan dengan pencarian kebenaran yang mengandalkan rasionalitas. Pola pikir ini berpengaruh terhadap reaksi, rangsangan, dan tanggapan individu dalam berkomunikasi terutama terhadap individu dengan budaya yang berbeda.

6) Faktor Bahasa

Bahasa merupakan alat komunikasi bisa menjadi hambatan utama ketika pelaku komunikasi memiliki perbedaan dalam segi bahasa. Tanpa adanya kesamaan bahasa maka pertukaran pemikiran tidak akan terjadi secara normal.

7) Faktor Sintaksis dan Semantik

Sintaksis adalah pengetahuan mengenai tata bahasa. Sedangkan semantik adalah pengetahuan tentang pengertian atau makna kata yang sebenarnya. Hambatan sintaksis kerap terjadi saat pelaku komunikasi terpaku pada kaidah bahasa aslinya sedangkan bahasa asing menentukan aturan atau tata bahasa yang berbeda. Dalam proses komunikasi antarbudaya, hambatan semantik dapat terjadi dalam beberapa bentuk. Pertama, adanya pengertian konotatif sementara semantik berkaitan dengan pengertian denotatif. Kedua, adanya perbedaan makna dan pengertian untuk kata atau istilah yang sama sebagai aspek psikologis. Ketiga, komunikator salah mengucapkan kata-kata atau istilah karena berbicara tergesa-gesa.

8) Ketidakmerataan Pendidikan

Kesenjangan tingkat pendidikan antara penduduk di perkotaan dengan penduduk pedesaan bisa menjadi masalah atau hambatan dalam proses komunikasi. Komunikator yang bersifat heterogen khususnya dalam tingkat pendidikan akan menyulitkan komunikator dalam menyusun dan menyampaikan pesan. Masalah akan timbul saat komunikator tidak dapat menerima isi pesan sesuai dengan apa yang disampaikan oleh komunikator.

9) Geger Budaya (*Culture Shock*)

Pelaku komunikasi yang sebelumnya belum pernah saling mengenal dan berada dalam lingkungan yang asing biasanya mengalami geger budaya. Geger budaya adalah disorientasi psikologis yang dialami oleh seseorang ketika bergerak selama periode waktu tertentu ke dalam sebuah lingkungan budaya yang berbeda dengan budaya mereka sendiri. Geger budaya sendiri merupakan dinamika dalam proses adaptasi yang dapat mempengaruhi komunikasi dan perilaku orang yang mengalaminya.

d. Komunikasi Antarbudaya dalam Ranah Komunikasi Primer

Seperti dijelaskan sebelumnya, proses komunikasi dalam kehidupan manusia terbagi menjadi komunikasi primer dan komunikasi sekunder. Adanya interaksi yang menyebabkan adanya

kontak langsung antar individu untuk menyampaikan pesan merupakan komunikasi primer yang berlangsung antar individu tersebut. Sama halnya dengan komunikasi lainnya, hal ini juga terjadi dalam komunikasi antarbudaya. Hal yang menjadi fokus perbedaannya terletak pada latar belakang kebudayaan dari partisipan komunikasi yang berbeda.

Komunikasi primer sendiri merupakan proses penyampaian pesan dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai medianya. Adanya penyampaian pesan ini dilakukan baik secara verbal maupun non-verbal. (Darmastuti, 2013:17-18). Berikut penjelasan mengenai komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal dalam komunikasi primer serta hubungannya dengan komunikasi antarbudaya.

1) Komunikasi verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan bahasa. Bahasa ini menimbulkan makna yang bermacam-macam. Munculnya makna tersebut akibat dari kata-kata yang digunakan ketika berkomunikasi.

Komunikasi verbal merupakan proses komunikasi yang paling banyak digunakan. Namun dalam komunikasi ini memiliki permasalahan pada keterbatasan bahasa yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari serta kerumitan makna kata.

2) Komunikasi non-verbal

Komunikasi non-verbal merupakan komunikasi yang menggunakan lambang selain bahasa seperti *gesture*, pernyataan wajah, nada suara, isyarat, kontak mata dan lainnya.

Eksistensi komunikasi yang mengedepankan interaksi secara langsung atau tatap muka tidak kalah dengan komunikasi dengan perantara media komunikasi dalam arti lain media sosial. Meskipun *Couchsurfing* berbasis aplikasi, namun tetap tidak meninggalkan esensi komunikasi antarbudaya yakni komunikasi secara primer. Media sosial tersebut adalah perantara untuk dapat mengantarkan pada proses komunikasi selanjutnya berupa komunikasi primer.

Baik *host* ataupun *surfer* nantinya akan berkomunikasi secara langsung melalui tatap muka ketika bertemu. Hal ini terjadi sebagai tindak lanjut dari komunikasi sekunder yang telah mereka lakukan. Komunikasi yang terjadi antara satu orang dengan orang lainnya yang didalamnya terdapat penyampaian pesan dengan posisi dimana mereka memiliki latarbelakang kebudayaan yang berbeda tersebut merupakan komunikasi antarbudaya.

3. Anxiety/Uncertainty Management Theory

Anxiety/Uncertainty management theory dikemukakan oleh Gudykunst. Dalam Griffin (2006 : 426-427) Gudykunst berpendapat

bahwa pada dasarnya teori ini berfokus pada pertemuan antara budaya *in-group* dan orang asing. Gudykunst dalam Gudykunst & Kim (1997:24) mengungkapkan bahwa orang asing merupakan individu yang berasal dari budaya yang berbeda atau seseorang yang belum dikenal sebelumnya. Budaya yang dimaksudkan adalah perbedaan baik etnis, gender serta perbedaan lainnya. Istilah orang asing yang digunakan mengacu pada orang-orang yang menjalin hubungan yang didalamnya terdapat tingkat keasingan yang tinggi. Tingkat keasingan yang tinggi berarti pula terdapat tingkat familiaritas yang rendah. Keasingan tersebut bisa muncul karena tidak ada pengetahuan yang cukup mengenai orang yang baru ditemui. Pengetahuan yang dimaksud mencakup budaya, orientasi nilai, sikap dan perilaku.

Orang asing yang terlibat dalam komunikasi antarbudaya mengalami *anxiety* dan *uncertainty* yang menjadi penghambat untuk mencapai suatu komunikasi yang efektif. Dalam komunikasi antarbudaya, terdapat penekanan pada pengurangan adanya ketidakpastian dan kecemasan. Charles Berger (1975) dalam Darmastuti (2013:80) menjelaskan bahwa untuk mengurangi hal tersebut terdapat beberapa tingkatan dalam hal memahami orang lain :

a. Menggambarkan (*to describe*)

Kemampuan untuk menggambarkan yakni mengungkapkan secara rinci ciri-ciri seseorang.

b. Meramalkan (*to predict*)

Kemampuan untuk meramalkan yakni kemampuan untuk meramalkan apa yang akan terjadi apabila berkomunikasi dengan seseorang dalam situasi tertentu.

c. Menjelaskan (*to explain*)

Kemampuan untuk menjelaskan yakni kemampuan seseorang untuk menjawab pertanyaan mengapa dia berkomunikasi dengan orang lain.

Berdasarkan penelitian Gudykunst yang menunjukkan bahwa *anxiety* dan *uncertainty* muncul secara bersamaan. Perbedaan keduanya terletak pada *anxiety* yang tidak lain adalah hal afektif sedangkan *uncertainty* merupakan kognitif.

Gudykunst dalam Griffin (2006:429) menjelaskan bahwa *anxiety* adalah perasaan khawatir, tegang, takut, atau gelisah atas apa yang mungkin terjadi pada saat berkomunikasi dengan orang asing. *Anxiety* biasanya disebabkan adanya dugaan negatif terhadap orang asing tersebut. Dalam Gudykunst & Kim (1997:36) juga dijelaskan bahwa *anxiety* yang dirasakan ketika berkomunikasi dengan orang asing adalah berdasarkan prasangka negative. *Anxiety* selalu muncul dalam komunikasi dan akan semakin meningkat saat berkomunikasi dengan orang asing. Setiap orang memiliki tingkat *anxiety* yang berbeda-beda. Apabila seseorang memiliki tingkatan *anxiety* yang tinggi maka orang tersebut akan kesulitan berkomunikasi dengan orang lain dan menggunakan *stereotip* dalam memprediksi perilaku lawan

komunikasinya. Sebaliknya, *anxiety* yang rendah menjadikan seseorang tidak merasakan adrenalin yang memberikan motivasi dalam berkomunikasi.

Menurut Stephan & Stephan (1985) yang terdapat dalam Gudykunst & Kim (1997:38) menjelaskan bahwa terdapat empat tipe dari *anxiety* ketika berinteraksi dengan orang asing, yakni :

a. *Anxiety* terhadap konsep diri

Kekhawatiran ini berupa perasaan yang muncul ketika berinteraksi dengan orang asing dimana muncul perasaan tidak kompeten, bingung, tidak nyaman, frustrasi serta canggung. Bahkan bisa juga kehilangan rasa bangga (kepercayaan diri).

b. *Anxiety* terhadap perilaku negatif yang dihasilkan dari komunikasi dengan orang asing

Hal ini berkaitan dengan perasaan akan adanya eksploitasi yang dilakukan orang asing terhadap kita, adanya pemanfaatan untuk mengambil keuntungan ataupun perasaan khawatir akan adanya usaha orang asing untuk mendominasi diri kita. Bisa juga berkaitan dengan ketakutan diri seseorang dalam hal memperlakukan orang asing secara buruk ketika berinteraksi.

c. *Anxiety* terhadap penilaian orang asing

Perasaan khawatir terhadap penilaian ini berkaitan dengan kekhawatiran pada penolakan, celaan, ejekan dan memunculkan *stereotip* negatif

d. *Anxiety* terhadap penilaian negatif dari ingrup

Ketika berinteraksi dengan orang asing, seseorang merasa khawatir terhadap celaan anggota grupnya, penolakan bahkan penilaian bahwa kita bukan bagian dari grup tersebut.

Berbeda halnya dengan *anxiety*, *uncertainty* merupakan keraguan atas kemampuan untuk memprediksi hasil dari interaksi dengan orang asing yang didalamnya termasuk juga keraguan atas apa yang dilakukan. Dalam Griffin (2006:132) dinyatakan bahwa Berger menyimpulkan terdapat dua jenis *uncertainty* yang muncul ketika berkomunikasi dengan orang asing. Selain itu, dalam Gudykunst & Kim (1997:32) juga dikemukakan bahwa Berger dan Calabrese menyimpulkan bahwa terdapat dua jenis *uncertainty* ketika berinteraksi dengan orang asing.

- a. *Uncertainty* terhadap sikap, perasaan, kepercayaan, nilai dan perilaku orang asing.
- b. *Uncertainty* terhadap makna dibalik perilaku yang ditunjukkan oleh orang asing ketika berkomunikasi.

Uncertainty selalu muncul dalam komunikasi bahkan akan meningkat ketika berkomunikasi dengan orang asing apabila konteksnya berada dalam konteks komunikasi antarbudaya. Sama halnya dengan *anxiety*, *uncertainty* pada tiap-tiap orang akan berbeda-beda. Semakin tinggi tingkat *uncertainty* seseorang maka kenyamanan dalam berkomunikasi akan berkurang dan cenderung tidak percaya diri untuk membuat prediksi sebab kurangnya informasi yang dimiliki

terkait dengan orang asing yang menjadi lawan komunikasinya. Sebaliknya, apabila tingkat *uncertainty* yang dimiliki rendah maka seseorang akan berfikir bahwa perilaku orang asing tersebut sangat mudah untuk diprediksi.

Berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhi *anxiety* dan *uncertainty* tersebut, Gudykunst mengembangkan sebuah teori yang berfokus dalam pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* dalam komunikasi antarbudaya. Teori ini dikenal dengan *anxiety/uncertainty management theory (AUM Theory)*.

Konsep dasar dari *anxiety/uncertainty management theory* dalam Griffin (2006:426-436) dikelompokkan menjadi tujuh kategori yang memiliki keterkaitan dengan pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty*. Kategori tersebut antara lain :

a. *Self-concept* (diri dan konsep diri)

Self-concept merupakan kemajuan dalam melihat diri kita ketika berinteraksi dengan orang lain dari budaya yang berbeda dimana hal tersebut menghasilkan sebuah kemajuan dalam kemampuan kita untuk mengatur kecemasan kita. *Self-concept* terdiri dari *social identities* (identitas sosial), *personal identities* (identitas personal) dan *collective self-esteem* (kebanggaan terhadap identitas).

b. *Motivation to interact with strangers* (motivasi untuk berinteraksi dengan orang asing)

Setiap orang yang berada dalam grup akan membutuhkan rasa inklusi dalam grup itu sehingga hal tersebut menghasilkan dorongan untuk membangun interaksi dengan orang lain. Kondisi ini menghasilkan kemajuan dalam mengatur kecemasan kita. *Motivation to interact with strangers* terdiri dari *need for predictability* (kebutuhan untuk memprediksi), *need for inclusion* (kebutuhan akan rasa inklusi) dan *need to sustain self-concept* (kebutuhan untuk mempertahankan konsep diri)

c. *Reactions to strangers* (reaksi kepada orang asing)

Kemampuan kita dalam memproses informasi yang kompleks terhadap orang asing terutama dengan kebudayaan yang berbeda akan menjadikan kita mampu memprediksi tingkah laku mereka secara akurat. *Reactions to strangers* terdiri dari *emphaty*, *tolerance for ambiguity* (toleransi terhadap ambiguitas) dan *rigid intergroup attitudes* (sikap yang hanya sekelompok).

d. *Social categorization of strangers* (kategori sosial untuk orang asing)

Ketika kita memiliki ekspektasi positif maupun negatif saat mereka melakukan konfirmasi maka ini akan mampu membantu untuk mengatur kecemasan kita dan mengurangi keyakinan kita dalam memprediksi tingkah laku mereka. *Social categorization of strangers* terdiri dari *positive expectation* (dugaan positif), *perceived personal similarities* (kesamaan personal yang

dirasakan) dan *understanding perceived differences* (pengertian terhadap perbedaan yang dirasakan).

e. *Situational processes* (proses-proses situasional)

Situasi yang tidak formal akan menurunkan kecemasan ketika berkomunikasi dengan orang asing yang tentunya memiliki budaya yang berbeda. Situasi tersebut juga dapat membangun kepercayaan untuk memprediksi tingkah laku mereka. *Situational processes* terdiri dari *in-group power* (kekuatan ingrup), *cooperative task* (tugas kooperatif) dan *presence of ingroup members* (kehadiran anggota kelompok ingrup).

f. *Connections with strangers* (koneksi dengan orang asing)

Ketertarikan orang lain terhadap diri kita adalah adanya perbedaan budaya. Budaya yang berbeda akan menurunkan kecemasan kita. Artinya kecemasan dapat diminimalisir ketika terdapat daya tarik terhadap orang lain yang berasal dari budaya tersebut meningkat. Selain itu, daya tarik terhadap budaya juga menumbuhkan kepercayaan diri. *Connection with strangers* terdiri atas *attraction with strangers* (ketertarikan terhadap orang asing), *interdependence with strangers* (ketergantungan pada orang asing) dan *quality and quantity of contact* (kualitas dan kuantitas kontak).

g. *Ethical interaction* (interaksi etis)

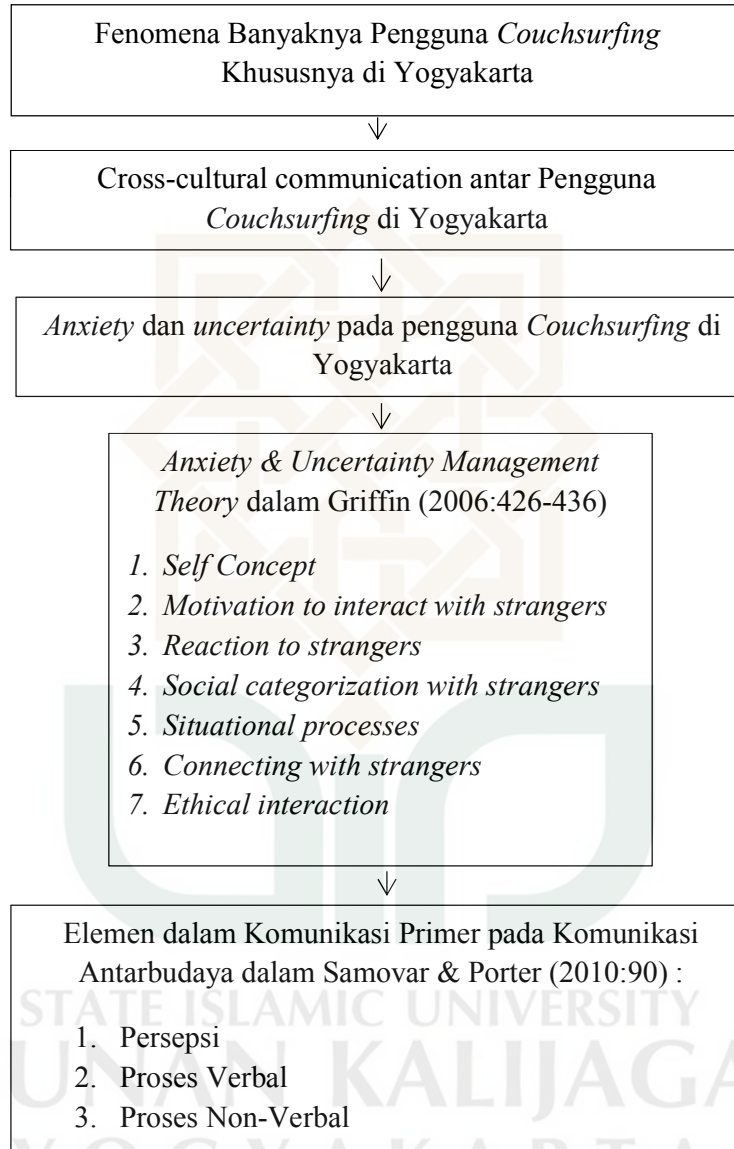
Apabila dilihat dalam konteks komunikasi antarbudaya, peningkatan moral dalam inklusifitas budaya asing akan

menghasilkan pengurangan terhadap kecemasan terutama ketika berkomunikasi. *Ethical interaction* terdiri dari *maintaining dignity* (menjaga martabat), *moral inclusiveness* (keterlibatan moral) dan *respect to strangers* (menghargai orang asing).

G. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, peneliti akan mencoba menemukan bagaimana proses komunikasi yang dilakukan oleh pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta dalam mengelola *anxiety/uncertainty*. Berikut ini adalah kerangka pemikiran dalam penelitian ini

Bagan 1
Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber : Olahan Peneliti

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk menjelaskan mengenai fenomena yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini membahas proses komunikasi antarbudaya yang terjadi antar pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta. Akan tetapi, peneliti memfokuskan pada pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* yang mereka lakukan. Sehingga, dalam menjelaskan hal tersebut maka digunakan metode deskriptif.

Kriyantono (2014:56-57) mengemukakan bahwa metodologi penelitian kualitatif sebagai suatu prosedur penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena secara mendalam dengan mengesampingkan banyaknya populasi dan *sampling*. Sedangkan metode deskriptif diambil peneliti untuk menjelaskan secara sistematis mengenai data terkait dengan objek tertentu atau dengan kata lain peneliti menggambarkan realitas tanpa menjelaskan hubungan antarvariabelnya. (Kriyantono, 2014: 69).

Sebagaimana telah dijelaskan di atas, dalam penelitian ini terdapat analisis secara lebih mendalam mengenai komunikasi antarbudaya dari pengguna *Couchsurfing* yang bertemu secara langsung dan melakukan komunikasi. Data yang digali dalam penelitian ini adalah pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* yang dilakukan oleh mereka ketika mereka melakukan komunikasi. Pengambilan metode deskriptif dalam

penelitian ini menunjukkan bahwa pada penelitian ini menggambarkan dan menjelaskan mengenai pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* dari pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta ketika mereka berkomunikasi tanpa mencari hubungan yang terdapat antara pengelolaan tersebut dengan pengguna *Couchsurfing*.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dari penelitian ini adalah orang yang mengetahui secara mendalam terkait dengan informasi yang berhubungan dengan realitas sosial (Bungin, 2007:76). Sedangkan subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta yang sesuai dengan kriteria *purposive sampling* yakni pengguna *Couchsurfing* aktif, mencantumkan domisili Yogyakarta pada profil *Couchsurfingnya* dan sekurang-kurangnya telah menjadi *host* selama sekali dengan catatan merupakan seorang *host* yang memberikan tempat tinggal (tempat inap) bagi *surfer*.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah segala sesuatu yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah segala bentuk pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* dalam berkomunikasi yang dilakukan oleh *host* dari *Couchsurfing*. Peneliti memfokuskan pada

pengguna yang berada di Yogyakarta sebagaimana kriteria yang telah ditentukan dan dipaparkan pada penentuan subjek penelitian.

3. Jenis Data

Penelitian yang akan dilakukan ini menggunakan dua jenis data. jenis data tersebut adalah data primer dan sekunder. Berikut penjabaran mengenai jenis data baik primer maupun data sekunder :

a. Data Primer

Merupakan pengumpulan data yang diperoleh dari narasumber dimana data tersebut mampu menjadi pendukung penelitian. Data primer ini adalah hasil wawancara dengan beberapa pengguna *Couchsurfing* yang merupakan pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta. Penentuan informan untuk penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan pertimbangan tertentu sebagaimana telah dipaparkan dalam penentuan subjek penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder dari penelitian ini adalah data pendukung yang diperoleh dari referensi terkait dengan pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* dalam komunikasi antar budaya pada pengguna *Couchsurfing* Yogyakarta secara langsung serta didukung dengan data berupa dokumentasi.

4. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara mendalam dan dokumentasi. Penjabaran mengenai metode tersebut adalah sebagai berikut:

a. Wawancara mendalam

Wawancara merupakan salah satu cara untuk mengumpulkan data dengan cara bertatap muka dengan informan guna mendapat data yang lengkap dan mendalam (Kriyantono, 2014:102). Penelitian yang akan dilakukan ini melibatkan informan beberapa pengguna *Couchsurfing* yang merupakan *host* ataupun *surfer* dengan domisili Yogyakarta atau dengan kata lain pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data Model Miles dan Huberman dalam (Ardianto: 2010: 223) yang disebut dengan *interactive model*, yang terdiri dari tiga elemen yaitu:

a. Reduksi data

Merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan dan penyaringan data yang diperoleh dari studi literatur dalam dokumen yang relevan dengan masalah yang diteliti.

b. Display data

Display data yang dilakukan merupakan penyajian secara deskriptif atau naratif data yang telah direduksi dalam bentuk laporan yang sistematis.

c. Penarikan atau Verifikasi Kesimpulan

Merupakan penarikan kesimpulan dengan berangkat dari rumusan masalah atau tujuan penelitian kemudian diperiksa kebenarannya untuk menjamin keabsahannya

6. Metode Keabsahan Data

Keabsahan data diperlukan untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai metode keabsahan data. Triangulasi adalah teknik untuk menganalisis jawaban subjek dengan meneliti

kebenarannya dengan data empiris (sumber data lain) yang tersedia (Kriyantono, 2014:72).

Dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sebagai metode keabsahan datanya. Sedangkan teknik triangulasi yang diterapkan adalah triangulasi sumber. Triangulasi dengan sumber berarti melakukan perbandingan dan pengecekan informasi atau data yang diperoleh dengan menggunakan sumber informasi yang berbeda. (Kriyantono,2014:72)

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai dengan *anxiety/uncertainty management theory* yang dikemukakan oleh Gudykunst, serta komponen dalam komunikasi antarbudaya maka peneliti berusaha untuk mendeskripsikan dan menjelaskan pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* yang dilakukan oleh pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa dalam mengelola *anxiety* dan *uncertainty* dalam komunikasi antarbudaya pada pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta melibatkan seluruh kategori dalam *anxiety/uncertainty management theory*, namun terdapat kecenderungan beberapa kategori saja yang cocok untuk diterapkan pada pengguna tersebut. Hal ini disebabkan keterbatasan waktu interaksi antara pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta dengan *surfer* mereka. Beberapa kategori itu antara lain *self concept* (konsep diri), *motivation to interact with strangers* (motivasi untuk berinteraksi dengan orang asing), *reactions to strangers* (reaksi kepada orang asing), dan *ethical interaction* (interaksi etis).

Pengungkapan diri dalam *self concept* yang dilakukan oleh pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta merupakan salah satu kategori yang efektif sebab dengan saling mengungkapkan diri terutama bagi *host* untuk dapat berkomunikasi antarbudaya secara efektif. Pengutaraan *social identities*, *personal identities* dan *collective self-esteem* yang dilakukan

dengan pesan verbal maupun non verbal menunjukkan bahwa hal tersebut meningkatkan pertukaran informasi sehingga menekan *anxiety* dan *uncertainty* yang terjadi.

Selain itu, kategori lainnya adalah *motivation to interact with strangers*. Pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta memiliki motivasi-motivasi baik untuk belajar mengenai kebudayaan, memperoleh informasi terkait dengan negara-negara Eropa maupun tentang hal yang bersifat personal yakni berhubungan dengan relasi. Dengan adanya motivasi ini akan mendorong pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta guna melakukan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Bahkan dalam hal ini host mengajarkan komunikasi keseharian seperti cara berterimakasih, menyapa dan meminta maaf.

Bukan hanya itu, komunikasi dengan orang asing tidak dapat dilepaskan dari informasi yang bersifat kompleks sehingga berpengaruh pada adanya *anxiety* dan *uncertainty* untuk berkomunikasi. Kategori lain untuk dapat menekan hal tersebut adalah *reactions to strangers* dimana pada pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta atau sebagai *host* memiliki rasa empati dan toleransi. Hal ini dibangun dengan adanya kedekatan personal sehingga mampu memunculkan empati dan rasa toleransi dengan saling bercerita satu sama lain sehingga sering berkomunikasi. Dengan kata lain adanya keseringan komunikasi mampu menekan *anxiety* dan situasi *uncertainty* yang terjadi.

Meskipun memiliki kedekatan dengan *surfer* sehingga komunikasi berjalan dengan baik, namun pengguna *Couchsurfing* di Yogyakarta ini tetap memiliki perbedaan baik budaya, keyakinan, norma ataupun kebiasaannya. *Host* akan dengan tegas menerangkan dengan komunikasi verbalnya ataupun non verbal batasan-batasan perilaku dalam berinteraksi yang sesuai dengan kategori *ethical interaction*.

B. Saran

Sebagaimana penelitian yang telah dilakukan dengan hasil pemaparan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi pembaca

Saran untuk pembaca baik yang hendak ataupun yang telah membaca penelitian ini khususnya para pembaca yang terlibat dengan komunikasi antarbudaya. Perlu pembaca ketahui bahwa dalam komunikasi yang melibatkan latar belakang kebudayaan yang berbeda akan memperluas kemungkinan terjadinya hambatan dalam komunikasi. Hambatan ini yang dapat menambah potensi dalam memunculkan *anxiety* dan *uncertainty*. Agar tetap menjalin komunikasi secara efektif maka pembaca perlu memperhatikan baik pesan verbal maupun non verbal. Komponen ini akan saling melengkapi satu sama lain dalam pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty*. Adanya motivasi, konsep diri, maupun kedekatan antara pelaku komunikasi ditunjang dengan komunikasi yang terjadi antara keduanya. Untuk dapat

berkomunikasi secara efektif hendaknya pembaca memaksimalkan komponen pesan verbal ataupun non verbal tersebut.

2. Bagi pengguna *Couchsurfing*

Pengguna *Couchsurfing* sebagai fokus utama dalam hal ini untuk dapat kembali mengedepankan penggunaan *Couchsurfing* sebagai sarana komunikasi untuk belajar dan bertukar pengetahuan mengenai kebudayaan setempat. Hendaknya pengguna memberikan informasi yang lengkap terkait dengan deskripsi diri dan kepribadiannya dalam profil untuk menghindari prasangka yang tidak sesuai. Hal ini juga mengantisipasi adanya *anxiety* dan *uncertainty* yang muncul pada calon *host*. Pemaparan yang lengkap dalam profil terutama untuk bidang bahasa yang dikuasai juga akan memudahkan bagi *host* dalam memperkirakan komunikasi yang akan terjadi selanjutnya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian mengenai komunikasi antarbudaya terutama dalam pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* akan lebih baik apabila ditunjang dengan pengambilan data dengan wawancara secara mendalam juga observasi. Penggabungan metode tersebut akan menghasilkan analisis yang lebih terperinci dan mendalam dalam mengungkap permasalahan. Bahkan peneliti yang selanjutnya dapat menemukan hal-hal baru dengan berperan langsung menjadi *host* atau *surfer* agar mengalami secara langsung interaksi dengan orang asing. Dengan terjun langsung tersebut maka analisis data akan diperoleh akan semakin beragam.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Daftar Pustaka

Al Qur'an dan Terjemahannya mushaf Quantum Tauhid. 2010. Ditashih oleh tim Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an Departemen Agama RI. Bandung : MQS Publishing.

Buku :

Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan, Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana Prenada Media.

Darmastuti, Rini. 2013. *Mindfulness dalam Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta : Buku Litera Yogyakarta.

Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta. 2016. *Buku Statistik Kepariwisata 2016*. Yogyakarta : Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.

Griffin, Em. 2006. *A First Look at Communication Theory Sixth Edition*. New York : Mc Graw-Hill.

Gudykunst, William B. & Young Yun Kim. 1997. *Communicating with Strangers an Approach to Intercultural Communication Third Edition*. New York: Mc Graw-Hill.

Iriantara, Yossal. 2014. *Manajemen Media Massa*. Banten : Universitas Terbuka.

Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Liliweri, Alo. 2004. *Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Liliweri, Alo. 2015. *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group.

Samovar, L. Porter, Richard dan McDaniel, Edwin R. 2010. *Komunikasi Lintas Budaya*. Jakarta: Salemba Humanika.

Shoelhi, Mohammad. 2015. *Komunikasi Lintas Budaya dalam Dinamika Komunikasi Internasional*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.

Jurnal :

Ildikó Dén-Nagy, Gábor Király. April 2014. *How to Explain Couchsurfing's Success?*. Review of Sociology. Halaman 32-53.

Mas'udah, Durotul. Oktober 2014. *Mindfulness dalam Komunikasi Antarbudaya (Studi Deskriptif pada Peserta Indonesia-Poland Cross-Cultural Program)*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Jurnal Profetik Vol. 7 No. 2. Prodi Ilmu Komunikasi. Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga. Halaman 77-89.

Primasari, Winda. Januari-April 2014. *Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Diri dalam Berkomunikasi Studi Kasus Mahasiswa Perantauan UNISMA Bekasi*. Universitas Islam "45" Bekasi. Jurnal Ilmu Komunikasi. Bekasi : Universitas Islam "45" Bekasi. Halaman 26-38

Skripsi :

Hidayat, Ahmad. 2015. *Pengurangan Ketidakpastian dalam Komunikasi Antarbudaya (Studi Deskriptif Kualitatif pada Mahasiswa Thailand di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta)*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sari, Fitria Purnama. 2013. *Adaptasi Budaya dan Harmoni Sosial (Kasus Adaptasi Budaya Ikatan Mahasiswa Berbasis Etnisitas di Yogyakarta)*. Universitas Diponegoro.

Internet :

<http://www.beritasatu.com/destinasi/132708-couchsurfing-cara-seru-dan-hemat-ke-luar-negeri.html> diakses pada 22 Maret 2018 pada pukul 09.12 WIB

<https://chefocta.wordpress.com/tag/social-media/> diakses pada 10 Maret 2018 pukul 22.28 WIB

<https://jogjaprovo.go.id/profil/4/-visi-misi-tujuan-dan-sasaran> diakses pada 24 Mei 2018 pada pukul 08.10 WIB

<https://www.alexacom.siteinfo/couchsurfing.org> diakses pada 01 Mei 2018 pada pukul 09.20 WIB

<https://www.couchsurfing.com/about> diakses pada 22 Maret 2018 pukul 08.34 WIB

<https://www.goodnewsfromindonesia.id/2017/07/18/couchsurfing-indonesia-komunitas-yang-bisa-bawa-kamu-keliling-tanah-air> diakses pada 22 Maret 2018 pukul 09.17 WIB

<https://www.ibnukatsironline.com/2015/10/tafsir-surat-al-hujurat-ayat13.html?m=1> diakses pada 16 Januari 2018 pukul 11.02 WIB

<https://www.jogja.co/jumlah-kunjungan-wisatawan-mancanegara-ke-jogja-meningkat-pesat/> diakses pada 16 Januari 2018 pukul 09.48 WIB

<https://www.tripsavvy.com/what-is-couchsurfing-1458737> yang diakses pada 22 Maret 2018 pada pukul 09.15 WIB.

(http://www.couchsurfing.org/first_mail.html diakses pada 24 Mei 2018 pada pukul 19.08 WIB)

<http://design.couchsurfing.org/brand-identity/#logo> diakses pada 22 Maret 2018 pada pukul 09.43 WIB)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



LAMPIRAN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Interview Guide

1. Bagaimanakah latar belakang budaya anda ?
2. Pengalaman apa yang anda rasakan setelah bergabung/menggunakan *Couchsurfing*?
3. Saat pertama kali berkomunikasi dengan seseorang (*surfer*), apakah yang anda sampaikan atau tunjukkan (verbal/nonverbal)?
4. Apabila anda merasa tidak nyaman saat berkomunikasi, bagaimana cara anda menunjukkannya?
5. Bagaimana tanggapan anda tentang kebudayaan di luar kebudayaan Yogyakarta/Indonesia juga kebudayaan anda sendiri?
6. Apakah anda mencari informasi terlebih dahulu sebelum berkomunikasi dengan orang asing tersebut?
7. Bagaimana anda percaya diri dan menunjukkan kebudayaan anda kepada mereka?
8. Bagaimana tanggapan anda ketika mendapatkan pesan di *Couchsurfing* dan pada saat bertemu mereka pertama kali?
9. Apakah anda bisa langsung akrab dengan mereka?
10. Bagaimana anda bisa termotivasi untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan mereka? Apa penyebabnya?
11. Berdasarkan pengalaman anda, apa saja yang membuat anda selama ini mudah akrab dengan mereka?

12. Apakah ada perbedaan antara persepsi anda pada orang asing (berbeda kebudayaan) sebelum bertemu, pada awal pertemuan dan ketika telah akrab?
13. Bagaimanakah persamaan dan perbedaan kebudayaan mereka dengan anda?
14. Apakah hal tersebut menghambat interaksi yang anda lakukan baik penghambat komunikasi secara verbal maupun non verbal?
15. Bagaimana persamaan/perbedaan personal antara anda dengan mereka?
Apa saja?
16. Bagaimana anda mengatasi perbedaan yang ada tersebut?
17. Apakah anda selalu menerapkan *positive expectation* saat berkomunikasi dengan mereka? Jelaskan!
18. Apakah anda pernah salah memahami maksud ataupun perilaku mereka? Apa yang anda lakukan setelahnya?
19. Apabila anda ingin mengetahui sesuatu tentang mereka, apakah anda menanyakan langsung atau bertanya kepada orang lain?
20. Apakah anda cukup mengerti dengan perkataan mereka atautkah anda butuh isyarat atau bahasa tubuh agar bisa paham saat berinteraksi?
21. Selama ini, apakah ada dari mereka yang *exited* pada kebudayaan kita?
22. Apakah anda juga merasakan ketertarikan tersebut?
23. Pernahkah mereka mengungkapkan ketergantungan mereka terhadap anda begitu pula sebaliknya?

24. Bagaimanakah sikap anda ketika dihadapkan dengan perbedaan kebudayaan dengan mereka?
25. Apa yang anda lakukan untuk menjaga kebudayaan anda ketika bersama mereka?
26. Bagaimana cara anda dalam menghormati mereka namun tetap mengedepankan kebudayaan yang anda miliki ketika berkomunikasi?
27. Adakah hal-hal yang membuat anda kurang nyaman berkomunikasi dengan mereka baik komunikasi secara verbal maupun non verbal?

Biodata Peneliti



Nama : Rahmah Hayati
Tempat Tanggal Lahir : Nganjuk, 22 November 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Ds. Werungotok Kec/Kab. Nganjuk Jatim
No Hp : 085704237874
Email : rahmahhayati90@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

2001-2008 : SDN Werungotok II
2008-2011 : MTS N Nganjuk
2011-2014 : MAN Nganjuk
2014-sekarang : Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.