



**MANAJEMEN KECEMASAN DAN KETIDAKPASTIAN DIRI DALAM
BERKOMUNIKASI**

(Studi Kasus Mahasiswa Internasional Universitas Mercu Buana Jakarta)

Tugas Akhir Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :

Nur Azizah Rahmah

UNIVERSITAS
44221010167
MERCU BUANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Azizah Rahmah
NIM : 44221010167
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Kecemasan Dan
Ketidakpastian Diri Dalam
Berkomunikasi (Studi Kasus
Mahasiswa Internasional Universitas
Mercu Buana Jakarta)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 25 Juni 2025

UNIVERSITA
MERCU BUANA



Nur Azizah Rahmah

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nur Azizah Rahmah
NIM : 44221010167
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Kecemasan Dan
Ketidakpastian Diri Dalam
Berkomunikasi (Studi Kasus
Mahasiswa Internasional Universitas
Mercu Buana Jakarta)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc ()
NIDN : 0318109301

Ketua Penguji : Dr. Feni Fasta, M.Si ()
NIDN : 0306047601

Penguji Ahli : Dudi Hartono, M.Ikom ()
NIDN : 0320037307

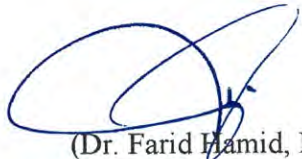
Jakarta, 25 Juni 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Azizah Rahmah
NIM : 44221010167
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Kecemasan Dan
Ketidakpastian Diri Dalam
Berkomunikasi (Studi Kasus
Mahasiswa Internasional Universitas
Mercu Buana Jakarta)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juni 2025

Yang menyatakan,



Nur Azizah Rahmah

ABSTRAK

Nama : Nur Azizah Rahmah
NIM : 44221010167
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Penelitian : Manajemen Kecemasan dan Ketidakpastian Diri Dalam Berkomunikasi (Studi Kasus Mahasiswa Internasional Universitas Mercu Buana Jakarta)
Pembimbing : Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana mahasiswa internasional di Universitas Mercu Buana Jakarta mengelola kecemasan dan ketidakpastian diri dalam berkomunikasi, khususnya dalam konteks komunikasi antarbudaya. Melalui pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap mahasiswa asing yang berasal dari latar belakang budaya berbeda.

Temuan menunjukkan bahwa mahasiswa internasional mengalami kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang dipicu oleh perbedaan budaya, gaya hidup, simbol komunikasi, serta persepsi yang beragam. Sebelum datang ke Indonesia, para mahasiswa umumnya telah melakukan proses pengenalan budaya, namun tetap menghadapi tantangan adaptasi saat berinteraksi dengan masyarakat lokal.

Strategi manajemen kecemasan dan ketidakpastian yang digunakan meliputi proses memahami, mempelajari, serta menerapkan budaya Indonesia dalam kehidupan sehari-hari. Adaptasi dilakukan secara bertahap untuk menciptakan kenyamanan selama tinggal di Indonesia, dan sikap saling menghargai menjadi kunci utama dalam membangun hubungan antarbudaya yang harmonis.

Pengelolaan rasa enggan juga menjadi bagian penting dari proses ini, mengingat rasa enggan dapat memicu kecemasan yang berdampak pada keinginan untuk bersosialisasi. Dengan demikian, pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian diri merupakan aspek krusial bagi keberhasilan komunikasi lintas budaya mahasiswa internasional di lingkungan akademik dan sosial.

Kata Kunci: Universitas Mercu Buana, *Anxiety and Uncertainty Theory*, Komunikasi Antar Budaya, Mahasiswa Asing.

ABSTRACT

Name : Nur Azizah Rahmah

NIM : 44221010167

Study Program : Ilmu Komunikasi

Thesis Report Title : Manajemen Kecemasan dan Ketidakpastian Diri Dalam Berkomunikasi (Studi Kasus Mahasiswa Internasional Universitas Mercu Buana Jakarta)

Counsellor : Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc

This study aims to explore how international students at Universitas Mercu Buana Jakarta manage communication anxiety and self-uncertainty, particularly within the context of intercultural communication. Using a qualitative approach with a case study method, data were collected through in-depth interviews with international students from diverse cultural backgrounds.

The findings reveal that these students experience communication anxiety and uncertainty triggered by cultural differences, lifestyle habits, communication symbols, and varying perceptions. Although many had engaged in cultural familiarization prior to arriving in Indonesia, they still faced adaptation challenges when interacting with the local community.

The strategies employed to manage anxiety and uncertainty involve understanding, learning, and applying Indonesian culture in their daily lives. Adaptation is carried out gradually to create a sense of comfort while living in Indonesia, with mutual respect playing a vital role in building harmonious intercultural relationships.

Managing reluctance also becomes an essential part of this process, as hesitation can lead to anxiety that negatively affects one's willingness to socialize. Therefore, managing anxiety and uncertainty is a crucial element for successful intercultural communication among international students in both academic and social settings.

Keywords: *Mercu Buana University, Anxiety and Uncertainty Theory, Intercultural Communication, International Students.*

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas ke hadirat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. terselesaikannya tugas akhir ini tentu berkat ridho-Nya yang memberi saya kesehatan, kekuatan, kegigihan, dan kesabaran sehingga saya dapat terus berusaha menyelesaikan tugas akhir ini. Adapun judul penelitian saya adalah “Manajemen Kecemasan dan Ketidakpastian Diri Dalam Berkomunikasi (Studi Kasus Mahasiswa Internasional Mercu Buana Jakarta).”

Mengingat fenomena komunikasi yang banyak sekali dijumpai di kehidupan sehari-hari, karena komunikasi adalah salah satu bagian terpenting kehidupan manusia. Komunikasi yang memiliki banyak bentuk membuat banyak sekali kesalahan persepsi atau pemaknaan dalam proses komunikasi terutama pada kasus komunikasi antar budaya, yang sering kali muncul kecemasan dan ketidakpastian diri.

Maka dari itu tugas akhir ini diajukan dengan mengangkat tema manajemen kecemasan dan ketidakpastian diri dalam komunikasi antar budaya, untuk memenuhi syarat kelulusan dari Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan tugas akhir ini.

Namun, tulisan ini tidak akan selesai tanpa dukungan orang-orang sekitar. Dengan segala kerendahan hati saya menyadari selama pengerjaan tugas akhir ini banyak orang yang telah membantu saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc. yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing serta berbagi ilmu kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Para Bapak dan Ibu Dosen lainnya yang telah mengajarkan ilmu komunikasi kepada peneliti selama menuntut ilmu di Jurusan *Public Relations* Universitas Mercu Buana.
6. Keluarga tercinta, Bapak Zubir dan Ibu Ramayulis, kakak kandung saya Zulham Effendi dan keluarga besar, terima kasih untuk semua dukungan dan doa yang selalu diberikan.
7. Teman-teman seperjuangan di masa kuliah ini, Amelia Putri, Fatwa Adelia, Audrey Khirani, Fitri Yani, Herni Atikah, Ranty Danisha, Devina Insan, Aulia Syifa, Salsabila, Audira, Dirgarina, dan Mutiara. Terima kasih karena selama di masa perkuliahan sudah banyak membantu jika ada kendala dan kesulitan selama masa pembelajaran.

8. Sahabat-sahabat saya, Bunga Anggraini, Wina Febriani, Kharisma Dian Damara yang terus bersama saya dan memberikan semangat, menghibur, serta memberikan saya motivasi agar bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Letkol Inf. Teddy Indra Wijaya, S.Tr. Han, M. Si, yang telah menjadi motivator peneliti untuk mengerjakan sesuatu dengan 100%, sehingga peneliti bisa menuntaskan penelitian ini dengan 100%.
10. Park Chanyeol, yang telah memberikan semangat dan hiburan melalui karya-karyanya sehingga peneliti bisa melewati segala proses penyusunan skripsi ini.
11. Para narasumber Jhovito, Anna Maria, Ahmed Yusuf Hassan, dan Deka Ibrahim Dahi yang telah membagikan pengalamannya sehingga melengkapi data-data yang penulis kumpulkan.

Saya berharap dengan adanya penulisan tugas akhir ini, dapat berguna dan bermanfaat secara akademis maupun praktis. Semoga tugas akhir ini bisa melengkapi dan menambah data penelitian sebelumnya agar dapat membantu penelitian serupa dikemudian hari. Saya mohon maaf jika ada kesalahan dan kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Sekian, terima kasih.

Jakarta, 25 Juni 2025

Nur Azizah Rahmah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Kajian Teoritis	33
2.2.1 <i>Anxiety and Uncertainty Management Theory</i> (Teori AUM).....	33
2.2.2 Komunikasi Antar Budaya.....	44
2.2.3 Mahasiswa Asing	45
2.2.4 Gaya Berkomunikasi.....	46
2.2.5 Nilai Sosial.....	47
2.2.6 <i>Culture Shock</i> (Gegar Budaya)	49
2.2.7 Strategi Adaptasi	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	52
3.1 Paradigma Penelitian	52

3.2	Metode Penelitian	53
3.3	Subjek Penelitian	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.4.1	Data Primer	56
3.4.2	Data Sekunder	56
3.5	Teknik Analisis Data	57
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Gambaran Umum.....	59
4.1.1	Mahasiswa Internasional Universitas Mercu Buana	59
4.2	Hasil Penelitian	61
4.2.1	Pengenalan Budaya	63
4.2.2	Perbedaan Latar Belakang Budaya	66
4.2.3	Hambatan Komunikasi Antar Budaya	69
4.2.4	Gaya Hidup dan Kebiasaan.....	73
4.2.5	Adaptasi Diri Pendatang	74
4.2.6	Kecemasan Dalam Komunikasi Antar Budaya.....	75
4.2.7	Ketidakpastian diri Pada Komunikasi Antar Budaya.....	77
4.2.8	Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Diri.....	79
4.3	Pembahasan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		109
5.1	Kesimpulan	109
5.2	Saran	111
5.2.1	Saran Akademis	111
5.2.2	Saran Praktis	111
DAFTAR PUSTAKA		112
LAMPIRAN.....		118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tabel Data Penduduk WNI di Jakarta.....	3
Gambar 1. 2 Tabel Data Penduduk WNA di Jakarta	4
Gambar 1. 3 Tabel Data Jumlah Mahasiswa di Jakarta	4
Gambar 1. 4 Jumlah Status Pengajuan Surat Izin Belajar Mahasiswa Asing	5
Gambar 2. 1 Skema Anxiety and Uncertainty Theory Menurut Gudykunst.....	34
Gambar 4. 1 Gedung Universitas Mercu Buana.....	59
Gambar 4 2 Website Program Kelas Internasional Universitas Mercu Buana.....	61



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	27
Tabel 2. Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Mahasiswa Internasional UMB serta Proses Adaptasinya.....	83
Tabel 3. Ciri Kecemasan yang Muncul Pada Mahasiswa Internasional Universitas Mercu Buana	100
Tabel 4. Jenis Kecemasan Komunikasi Yang Dirasakan Mahasiswa Internasional UMB.....	102

