



ANXIETY UNCERTAINTY MANAGEMENT ORANG KOREA SELAMA PELAKSANAAN KURSUS BAHASA KOREA DI YOGYAKARTA

Febriany

Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam, Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen

Febriany272@gmail.com

Abstrak. Tulisan ini menjelaskan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian (*anxiety uncertainty management*) yang dilakukan orang Korea dalam melakukan komunikasi lintas budaya. Mereka adalah dua orang korea yang saat ini sedang menjalani mengajar dan menjalani program kursus bahasa Korea di salah satu lembaga bahasa kursus Korea di Yogyakarta. Dua orang tersebut telah melakukan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian dengan empat cara, yaitu pengamatan, menyampaikan perbedaan secara langsung, menyesuaikan diri dengan kebiasaan budaya baru, dan juga mempelajari bahasa. Penulis juga menemukan fakta bahwa perbedaan karakter budaya akan mempengaruhi tingkat kesulitan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian.

Kata kunci: *Anxiety uncertainty management (AUM), Komunikasi Lintas Budaya, Korean*

Pendahuluan

Edward T. Hall berpendapat bahwa budaya adalah komunikasi dan komunikasi adalah budaya. Dengan kata lain, tak mungkin memikirkan komunikasi tanpa memikirkan konteks dan makna kulturalnya (Kress 1993: 13 dalam Mulyana, 2011: 3). Budaya menentukan cara kita dalam berkomunikasi, topik pembicaraan, siapa yang boleh berbicara, bagaimana dan kapan, bahasa tubuh, konsep ruang, makna waktu dan sebagainya. Komunikasi antar budaya pada umumnya didefinisikan menurut dua konsep pokok, budaya dan Komunikasi. Seiring waktu ranah ini menjadi meluas hingga mencakup kegiatan komunikasi yang melibatkan dari berbagai kelompok sosiologis domestik dengan berbagai latar belakang, seperti etnis, ras, dan kategori sosial lainnya.

Komunikasi lintas budaya sendiri telah mengalami perkembangan teoritis yang pesat dalam sekitar dua dasawarsa terakhir ini. Beragam buku yang ditulis oleh Gudy kunst

dan koleganya cukup menggambarkan sejarah perkembangan dari komunikasi antar budaya secara utuh. Salah satu teori yang cukup lama dan telah menempuh berbagai macam uji empiris adalah teori *Anxiety / Uncertainty Management Theory* atau Teori Pengelolaan Kecemasan / Ketidakpastian. Selain itu juga perbedaan budaya dalam suatu masyarakat lain jelas akan memperumit proses komunikasi. Komunikasi akan terhambat jika individu tidak mengetahui makna dari bahasa non verbal atau bahasa verbal dari lawan bicaranya. Contohnya, kesulitan atau hambatan yang muncul ketika kita pertama kali bertemu dengan seorang mitra bisnis, bagaimana kita harus menyapanya, menggunakan gelar untuk menghormatinya atau memanggil nama pertama supaya terkesan akrab. Ini akan menimbulkan kecemasan tersendiri dalam diri kita, apakah orang itu tidak akan marah kita memanggilnya dengan nama pertamanya atau sebaliknya.

Dalam tulisan ini akan dibahas tentang dua orang korea yang sedang belajar dan bekerja di Indonesia mereka adalah Mr. Kim dan Mr. Oh. Mr. Kim adalah seorang pengajar bahasa korea di sebuah lembaga kursus bahasa korea di Yogyakarta, sedangkan Mr. Oh adalah seorang pengusaha yang sedang mengikuti kursus bahasa Indonesia di lembaga kursus tersebut. Dalam proses pelaksanaan Kursus tersebut mereka mengalami perbedaan yang berbeda dengan peserta kursus yang lain, yaitu orang Indonesia. Perbedaan interpretasi ketepatan waktu dan cara mengungkapkan pendapat muncul dalam komunikasi lintas budaya antara mahasiswa yang memiliki budaya masing-masing (berlainan), yaitu budaya Korea dan Indonesia. Latar belakang budaya yang berbeda juga memberi kontribusi dalam hal ini. "Seperti yang dijelaskan Liliweri dalam komunikasi antarbudaya bahwa setiap individu memiliki kepribadian, kebudayaan, dan persepsi masing-masing. Maka dari itu, saat berinteraksi muncul perbedaan yang dapat memicu kegelisahan / kecemasan (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*)" (Liliweri, 2007, p.32).

Penulis menemukan adanya *anxiety* dan *uncertainty* ketika kedua orang korea ini berinteraksi dengan mahasiswa Indonesia di dalam kelas. Perbedaan latar belakang budaya mereka menimbulkan *anxiety* dan *uncertainty* dalam menjalani belajar- mengajar. Ketika seseorang berpindah ke budaya baru, seseorang membawa nilai, kepercayaan, kebiasaan, dan perilaku dari budaya lama mereka; yang dapat bertubrukan dengan budaya baru. Hal ini dapat menyebabkan disorientasi, kesalahpahaman, konflik, stres, dan kecemasan (*anxiety*). Para peneliti menyebut fenomena ini sebagai *culture shock*. Winkelman

berargumen bahwa *culture shock* dapat muncul pada kelompok imigran, seperti pelajar asing dan pengungsi, pertukaran bisnis internasional, voluntir *Peace Corp*, para pekerja sosial yang memasuki komunitas baru selama krisis, maupun anggota-anggota dari kelompok mikrokultural dalam budaya dan masyarakat mereka sendiri. (Neuliep, 2009).

Saat kedua orang Korea ini berkomunikasi didalam kelas dengan orang-orang Indonesia, terjadi pula proses interaksi lintas budaya dengan orang Indonesia yang berbeda latar belakang kebudayaan. Dalam interaksi tersebut dapat muncul perbedaan-perbedaan yang meliputi nilai, norma, kepercayaan, bahasa, sikap dan persepsi, yang semuanya itu sangat menentukan pola-pola komunikasi antarbudaya” (Liliweri, 2007: 56).

Hal ini juga muncul dalam komunikasi lintas budaya yang terjadi antara kedua orang Korea ini dalam sebuah proses belajar mengajar bahasa korea. Adanya perbedaan interpretasi pesan ketepatan waktu dan cara mengungkapkan pendapat dalam proses belajar jadi hal yang perlu dibahas pada awal interaksi mereka. Pertama adalah mengenai ketepatan waktu. Contohnya adalah pada saat akan memulai kelas, di mana beberapa peserta kelas yaitu orang indonesia yang terlambat 10-30 menit dari waktu yang ditentukan untuk memulai kelas, kelas sendiri dimulai pada pukul 17.45 WIB.

Dalam hal ketepatan waktu, terdapat perbedaan cara interpretasi waktu oleh Kedua orang Korea dan Peserta kursus atau Orang Indonesia terhadap janji yang telah disepakati. Perbedaan cara pandang terhadap waktu inilah yang menyebabkan timbulnya *anxiety* dan *uncertainty* pada orang Korea ini. Mr.Kim menemukan kondisi berbeda di mana saat peserta kelasnya, dia tidak menemukan hal yang sama dengan apa yang dia ketahui di Korea. “*Anxiety* dapat ditandai dengan rasa khawatir, tidak sabar menunggu, berada di suatu tempat yang asing dan *uncertainty* dapat muncul karena pikiran yang tidak beres, karena berdasarkan keyakinan palsu, tidak sesuai dengan pengalaman, dan menganggap adanya keadaan yang jelek di sekitarnya” (Dyson, 1999, p.123-129). Ketidakpastian (*uncertainty*) dan kegelisahan (*anxiety*) ini muncul karena janji dan pemenuhan (terhadap waktu yang telah disepakati) yang terjadi tidak sama, sehingga membuat pengalaman yang berbeda pada Mr.Kim yang juga seorang pengajar. Begitu pula dengan *anxiety* yang dialami

berada di suatu kelompok dengan latar belakang kebudayaan asing dengan kebiasaan terlambat yang dilakukan Mr Oh.

Kedua, perihal cara mengungkapkan pendapat. Menurut Kim, Peserta Indonesia tidak dapat menyampaikan pendapatnya secara langsung; kurang terbuka. Dia menjelaskan bahwa bila seseorang tidak menyukai ide orang lain, orang tersebut sebaiknya mengatakan secara langsung daripada harus berbisik dengan temannya. Seperti yang terjadi saat Nidya berbisik terhadap Luthfiana, yang tidak mengerti dengan penjelasan Mr Kim tentang penulisan bahasa korea (wawancara pribadi dengan Mr. Kim, Pengajar Bahasa Korea).

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

Hal ini dikarenakan Mr.Kim tidak dapat memahami arti bisikan Nidya pada saat itu. “Sedangkan *uncertainty* dapat muncul karena tidak dapat berkonsentrasi, bingung, dan dalam keadaan emosi” (Dyson, 1999: 127), yang mana dialami Mr.Kim karena tidak mengerti pembicaraan peserta kelasnya dalam bahasa Indonesia. Mengingat kedua orang Korea ini masih akan bekerja dengan mahasiswa Indonesia selama masa Kursus bahasa Korea, maka keduanya perlu mengelola *anxiety* (kegelisahan) dan *uncertainty* (ketidakpastian) yang muncul akibat perbedaan interpretasi dalam komunikasi lintas budaya. Pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* ini bertujuan untuk dapat memperoleh komunikasi lintas budaya yang efektif, terutama untuk mencapai tujuan bersama dalam kelompok belajar tersebut. Melalui uraian di atas, penulis ingin melihat bagaimana kedua orang Korea Ini terhadap *anxiety* dan *uncertainty* yang mereka alami selama melakukan komunikasi lintas budaya di lingkungan yang baru. Konsep AUM akan digunakan penulis sebagai panduan untuk memperdalam analisis terhadap data yang didapat melalui wawancara. Tulisan ini juga dapat dijadikan sebagai kajian dengan sudut pandang berbeda,

yaitu dalam hal mengelola *anxiety* dan *uncertainty* yang muncul dalam konteks komunikasi lintas budaya.

Tinjauan Pustaka

a. Komunikasi Antar Budaya

Komunikasi antarbudaya secara luas didefinisikan sebagai proses komunikasi dimana para individu peserta yang berbeda latar belakang kultur dan subkultur melakukan kontak langsung satu dengan yang lain. Terpadu dengan konsep konseptualisasi luas komunikasi antar budaya adalah dua subdomain yang secara umum dikenal sebagai komunikasi budaya dan komunikasi lintas budaya (Berger, dkk.2014: 650)

Komunikasi berhubungan dengan perilaku manusia dan kepuasan terpenuhinya kebutuhan berinteraksi dengan manusia-manusia lainnya (Tubbs & Moss, 2002). "Gudykunst dan Kim menyebutkan bahwa komunikasi lintas budaya adalah proses transaksional, simbolik yang melibatkan pemberian makna antara orang-orang dari budaya yang berbeda" (dalam Mulyana, 2005: 59). Untuk memahami interaksi budaya, terlebih dahulu kita harus memahami komunikasi manusia. Memahami manusia berarti memahami apa yang terjadi selama komunikasi berlangsung, mengapa itu terjadi, apa yang dapat terjadi, akibat-akibat dari apa yang terjadi, dan akibatnya apa yang dapat kita perbuat untuk mempengaruhi dan memaksimalkan hasil-hasil dari kejadian tersebut.

Budaya-budaya yang berbeda memiliki sistem-sistem nilai yang berbeda dan karenanya ikut menentukan tujuan hidup yang berbeda, juga menentukan cara berkomunikasi kita yang sangat dipengaruhi oleh bahasa, aturan dan norma yang ada pada masing-masing budaya. Sehingga sebenarnya dalam setiap kegiatan komunikasi kita dengan orang lain selalu mengandung potensi komunikasi lintas budaya atau antar budaya, karena kita akan selalu berada pada "budaya" yang berbeda dengan orang lain, seberapa pun kecilnya perbedaan itu.

Perbedaan-perbedaan ekspektasi budaya dapat menimbulkan resiko yang fatal, setidaknya akan menimbulkan komunikasi yang tidak lancar, timbul perasaan tidak nyaman atau timbul kesalahpahaman. Sebagai salah satu jalan keluar untuk meminimalisir kesalahpahaman-kesalahpahaman akibat perbedaan budaya adalah dengan mengerti atau paling tidak mengetahui bahasa dan perilaku budaya orang lain, mengetahui prinsip-prinsip komunikasi lintas budaya dan mempraktekkannya dalam berkomunikasi dengan orang lain. Kebutuhan untuk mempelajari komunikasi lintas budaya ini semakin terasakan karena semakin terbukanya pergaulan kita dengan orang-orang dari berbagai budaya yang berbeda, disamping kondisi bangsa Indonesia yang sangat majemuk dengan berbagai ras, suku bangsa, agama, latar belakang daerah, latar belakang pendidikan, dan sebagainya.

b. *Anxiety Uncertainty Management (AUM)*

Ketidakpastian dan kecemasan dalam komunikasi lintas budaya dikenal dengan sebutan *Anxiety Uncertainty Management* atau disingkat menjadi *AUM*. Teori ini dikembangkan oleh William Gudykunst dari *Uncertainty Reduction Theory (URT)* versi Charles Berger ketika Gudykunst dan koleganya meneliti cara-cara individu dalam memprediksi lingkungan sosialnya dan mengetahui lebih jauh tentang diri mereka dan orang lain. Konsep *Anxiety Uncertainty Management (AUM)* ini memiliki arti manajemen atau penanganan yang dilakukan seseorang yang masuk ke dalam suasana / budaya asing, untuk menghadapi kegelisahan dan ketidakpastian yang ditemukan di dalamnya. *AUM* ini diperlukan untuk membantu terciptanya komunikasi yang efektif di antara pelaku komunikasi yang berasal dari budaya yang berbeda (Gudykunst, 2003).

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

Analisis dan Pembahasan

Dalam menjelaskan pengelolaan yang dilakukan, penulis akan menguraikan perubahan dan toleransi yang muncul selama proses penyesuaian tersebut. Setelah kurang lebih 3 bulan bagi Mr. Oh, dan setahun lebih bagi Mr. Kim, kedua orang Korea ini mengaku telah mengalami cukup banyak penyesuaian untuk mengelola *anxiety* dan *uncertainty*. Pengelolaan terhadap *anxiety* dan *uncertainty* tersebut dilakukan dengan beberapa cara, yaitu melalui pengamatan terhadap budaya baru, menjelaskan perbedaan dalam budaya, menyesuaikan diri dengan kebiasaan budaya baru, dan mempelajari bahasa. Pengamatan digunakan untuk mengetahui seperti apa kebiasaan dalam budaya yang baru. Menjelaskan perbedaan dalam budaya digunakan untuk mengurangi kesalahpahaman. Menyesuaikan diri dengan kebiasaan budaya baru dilakukan untuk memberikan toleransi terhadap perbedaan yang ada dan berusaha mengikuti apa yang dianggap umum dalam budaya baru. Mempelajari bahasa, yaitu bahasa Indonesia sehari-hari digunakan untuk lebih dapat memahami dan mempererat komunikasi dengan teman orang-orang dari budaya baru.

a. Pengamatan Terhadap Budaya Baru

Ketika ditanya mengenai perbedaan atau perubahan dari awal hingga sekarang pada saat kelas bahasa korea, Mr. Kim dan Mr. Oh menjelaskan bahwa memang sekarang sangat berbeda dengan saat ia pertama kali masuk dan mengajar Bahasa Korea dengan peserta kursus. Pada awalnya ia mengecek apakah yang dapat dibicarakan antara yang satu dengan yang lain; Mereka lebih menggunakan pengamatan atau observasi untuk mencari tahu apa yang sedang dibicarakan oleh peserta kursus dan bagaimana gaya komunikasi yang digunakan oleh mereka. Dalam tahap observasi ini, mereka masih berusaha untuk jujur bila ia tidak setuju pada suatu hal. Namun diakui mereka, bahwa saat tahap awal ia memang lebih pada observasi untuk penyesuaian, sehingga cara penyampaian pendapatnya pun diperhalus. Dalam hal ini khusus kepada Mr. Kim, saat menjelaskan tentang penggunaan bahasa korea akan lebih diperhalus dan penjelasan pun dilakukan beberapa kali dengan permintaan dari peserta kursus.

b. Menjelaskan Perbedaan Dalam Budaya

Selain melakukan pengamatan terhadap budaya baru, untuk mengelola *anxiety* dan *uncertainty* kedua orang Korea ini berusaha untuk menjelaskan perbedaan budaya secara langsung. Hal ini dimaksudkan agar peserta kursus mengetahui dan mengerti alasan dari kemunculan sebuah pemikiran berbeda oleh budaya lain. Untuk dari sudut pandang Mr Kim, ia juga mengalami banyak perubahan dan toleransi terhadap peserta kursusnya. Hal ini dikarenakan mereka telah dapat mengerti perbedaan budayanya dengan Indonesia, sehingga tidak perlu menjelaskan secara berulang-ulang mengenai maksud dari penjelasannya yang juga mementingkan pengetahuan peserta kursus bahasa korea. Dari usahanya memberikan penjelasan mengenai budaya yang terjadi di Korea, Peserta Kursus dapat memahami mengapa terkadang ia memiliki cara pikir yang berbeda tentang suatu hal. Misalnya tentang keterlambatan waktu masuk kelas, Mr. Kim menjelaskan bahwa di Korea keterlambatan tidak disukai.

c. Menyesuaikan Diri Dengan Kebiasaan Budaya Baru

Selain melalui pengamatan dan penyampaian secara langsung mengenai perbedaan budaya yang dialami, kedua orang Korea ini juga berusaha untuk menyesuaikan diri dengan kebiasaan Peserta kursus yang lain. Mereka menyadari bahwa apa yang menurut mereka berbeda adalah hal yang biasa untuk peserta kursus atau orang Indonesia. Mr. Kim mengaku, meskipun ia tidak menyetujui para peserta kursus yang selalu terlambat dalam mengikuti kelas, tetapi ia mencoba untuk menerima dan mengikuti cara kerja mereka. Dia memutuskan untuk berusaha menerima dan mengikuti kebiasaan para peserta kursus pada umumnya. Menerima ini bukan artinya menyetujui, tetapi menurutnya karena itu adalah hal yang umum di Indonesia. Selain itu juga dalam hal waktu istirahat di sela-sela kursus, karena kursus dimulai pada waktu mendekati Sholat Magrib, Mr. Kim kemudian memberikan toleransi waktu istirahat selama 5 - 15 menit untuk sholat magrib. Walaupun ia bukan penganut agama muslim, karena ketika pertama kali waktu kursus dia jarang memberikan atau lupa memberikan waktu istirahat karna ketidaktahuannya tentang kebiasaan agama islam di Indonesia. Sedangkan Mr. Oh lebih bertanya kepada peserta kursus tentang apa-apa saja hal pribadi yang tidak boleh ditanyakan kepada orang Indonesia.

d. Mempelajari Bahasa

Setelah ketiga cara di atas, Mr. Kim dan Mr. Oh juga melakukan cara lain untuk berusaha memahami dan mengenal para peserta kursus secara khusus dan Indonesia pada umumnya. Mr. Kim yang telah menjalani kursus bahasa Indonesia di Pusat Bahasa UGM Selama setahun, masih belum menguasai bahasa Indonesia dengan lancar, untuk itu kadang dia meminta penjelasan dengan beberapa Pengajar bahasa Korea yang notabene orang Indonesia di tempat kursus tersebut dan juga bertanya kepada peserta Kursusnya. Mr Oh lebih bertanya bahasa sehari-hari yang sering dipakai dan beberapa tugas bahasa Indonesianya kepada para peserta kursus bahasa Korea. Dia juga mulai menggunakan bahasa-bahasa indonesia yang digunakan oleh kaum muda Indonesia (bahasa gaul). Hal ini mereka maksudkan untuk dapat lebih mengenal lebih dekat negara ini melalui bahasa setempat yang digunakan.

Kesimpulan

Tulisan ini menjelaskan tentang *anxiety uncertainty management* (AUM) yang dilakukan oleh Dua Orang Korea dalam konteks komunikasi antarbudaya dengan Para peserta Kursus Bahasa Korea di salah satu Lembaga Kursus bahasa Korea di Yogyakarta. Selain itu juga digambarkan mengenai pengelolaan yang dilakukan Mr. Kim dan Mr. Oh terhadap *anxiety* dan *uncertainty* dalam konteks komunikasi antarbudaya. Pengelolaan tersebut dilakukan dengan pengamatan terhadap budaya baru, menjelaskan perbedaan dalam budaya secara langsung, menyesuaikan diri dengan kebiasaan budaya baru, dan juga mempelajari bahasa. Pengamatan dilakukan untuk mengenal keadaan dan kebiasaan dalam budaya baru. Menjelaskan perbedaan budaya secara langsung dilakukan untuk memberikan gambaran budaya yang berbeda sehingga dapat menghilangkan kesalahpahaman di antara kedua pihak. Menyesuaikan kebiasaan budaya baru dilakukan dengan cara mengikuti cara kerja dan kebiasaan budaya setempat serta memberi toleransi terhadap perbedaan yang muncul. Untuk mempelajari bahasa digunakan untuk lebih memudahkan dalam mengenal dan berkomunikasi dengan budaya setempat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dyson, L. & Santosa, T. (1999). *Ilmu budaya dasar (edisi revisi)*. Surabaya: CV. Citra Media.
- Gudykunst, W. (2003). *Cross-cultural and intercultural communication*. USA: Sage Publications.
- Liliweri, A. (2007). *Dasar-dasar komunikasi antarbudaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mulyana, Deddy. (2011). *Komunikasi Lintas Budaya*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Neuliep, J.W. (2009). *Intercultural communication: a contextual approach 4th edition*. Los Angeles: SAGE.
- R.Berger, dkk. (2014). *The Handbook of Communication Science*. Diterjemahkan Sri Widowatie, Derta. *Handbook Ilmu Komunikasi*. Bandung: Nusa Media.