

***ANXIETY UNCERTAINTY MANAGEMENT DALAM KOMUNIKASI
INTERPERSONAL PETUGAS REGSOSEK 2022***
**(Studi Kualitatif pada Proses Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian
Petugas Pendata Lapangan Badan Pusat Statistik Kota Palembang di
Kecamatan Sako)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai
derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat (Humas)



Oleh

Vivin Ardiana

07031181924237

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

***“Anxiety Uncertainty Management dalam Komunikasi Interpersonal
Petugas Regsosek 2022 (Studi Kualitatif pada Proses Pengelolaan
Kecemasan dan Ketidakpastian Petugas Pendata Lapangan Badan Pusat
Statistik Kota Palembang di Kecamatan Sako)”***

Skrripsi

Oleh :

Vivin Ardiana
07031181924237

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 9 Juni 2023**

Pembimbing :

1. Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si.
NIP. 199309052019032019

Tanda Tangan



Penguji :

1. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si.
NIP. 199208222018031001

Tanda Tangan

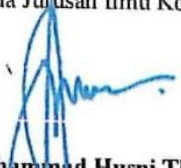


2. Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIP. 199209292020122014



Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

***“Anxiety Uncertainty Management dalam Komunikasi Interpersonal
Petugas Regsosek 2022 (Studi Kualitatif pada Proses Pengelolaan
Kecemasan dan Ketidakpastian Petugas Pendata Lapangan Badan Pusat
Statistik Kota Palembang di Kecamatan Sako)”***

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi**

Oleh :

Vivin Ardiana

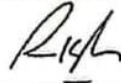
07031181924237

Pembimbing I

I. Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si.

NIP. 199309052019032019

Tanda Tangan



Tanggal

16-5-23



Mengetahui,
Ketua Jurusan,

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vivin Ardiana
NIM : 07031181924237
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 3 Agustus 2001
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : *Anxiety Uncertainty Management* dalam Komunikasi Interpersonal Petugas Regsosek 2022 (Studi Kualitatif pada Proses Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Petugas Pendata Lapangan Badan Pusat Statistik Kota Palembang di Kecamatan Sako)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 16 Mei 2022
Yang membuat pernyataan,


Vivin Ardiana

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Veni, Vidi, Vici en Ardiansyah Lusiana.

-Vivin Ardiana, dalam nama diriku sendiri

***It's about doing what you love, but not just falling in love –it's also
how staying in love.***

-Prof. Angela Duckworth, dalam Grit

Skripsi ini dibuat pada tahun 2022-2023.

Saya persembahkan untuk diriku sendiri, orang tua,

saudara, keluarga, orang-orang baik disekelilingku,

dan Almamaterku, Universitas Sriwijaya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “*Anxiety Uncertainty Management dalam Komunikasi Interpersonal* Petugas Regsosek 2022 (Studi Kualitatif pada Proses Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Petugas Pendata Lapangan Badan Pusat Statistik Kota Palembang di Kecamatan Sako)”. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabatnya serta pengikutnya hingga akhir zaman. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat (Humas) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik karena mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kekuatan selama pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, M.S.C.E selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta jajaran pengurus dekanat lainnya.
4. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si. dan Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si. selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Mba Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, membagikan ilmu, serta memberikan arahan dan motivasi selama masa perkuliahan serta penyusunan skripsi penulis dengan penuh ketulusan dan semangat.

6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, arahan, dan semangat selama penulis berkuliah.
7. Mba Elvira Humairah selaku Admin Jurusan Ilmu Komunika beserta staf lainnya yang telah banyak membantu penulis terkait administrasi selama masa perkuliahan dan penulisan skripsi.
8. Orang tua yang saya sayangi, Ayah Ardiansyah dan Ibu Lusiana, adik saya tercinta Feni Febrina serta keluarga besar, terima kasih atas kasih sayang yang selalu diberikan hingga saat ini dan doa-doa yang selalu mengiringi setiap langkah saya.
9. Seluruh informan maupun pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini, terima kasih karena telah bersedia meluangkan waktunya dan menceritakan pengalamannya saat wawancara serta memberikan kemudahan informasi dan akses sehingga saya mendapatkan data yang dibutuhkan pada penelitian ini.
10. Gadis Barbar Jiayou! Alya, Defa, Bella, dan Ghina, terima kasih untuk menerima diri ini (dengan segala kekurangannya) menjadi teman sejak awal perkuliahan yang membuat saya terus bersemangat melewati dunia perkuliahan bersama dengan orang-orang baik dan tulus seperti kalian.
11. Para Pencari Cuan! Nini, Zakiyah, dan Dita, terima kasih selalu memberikan keyakinan kepada saya untuk bisa menjadi diri saya sendiri dan memberikan kepercayaan untuk bisa berkembang bersama. Terima kasih sudah merangkul serta memberikan penguatan ketika saya sedang tenggelam disuatu keadaan yang gelap.
12. Teman-teman terdekat penulis lainnya yang telah kebersamai selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, Musdalifah, Riska, Syadza, Aje, Aisyah, Aurel, Fadila, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih telah membantu dan memberikan kebaikannya kepada penulis.

13. Kelas Ilmu Komunikasi B Indralaya beserta teman-teman angkatan Ilmu Komunikasi 2019, terima kasih telah menjadi teman kelas yang mendampingi dan belajar bersama selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, tentu terdapat banyak kekurangan dari berbagai aspek, oleh karena itu kritik dan saran sangat diperlukan untuk perbaikan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan agar skripsi ini dan bermanfaat bagi pembaca. Aamiin Yaa Rabbal'alamin.

Wasaalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Indralaya, 16 Juli 2023

Penulis

ABSTRAK

Pertemuan awal diantara dua budaya yang berbeda dapat menciptakan suasana yang tidak akrab sehingga menyebabkan situasi krisis. Beberapa studi membuktikan jika keadaan psikologi pelaku komunikasi yang buruk dapat menjadi penghambat komunikasi efektif. Situasi ini dapat menjadi persoalan pada aktivitas pekerjaan yang menjadikan komunikasi sebagai alat utamanya, salah satunya adalah profesi Petugas Pendata Lapangan (PPL). PPL Badan Pusat Statistik (BPS) memiliki peran untuk menghimpun data masyarakat yang digunakan sebagai basis pembangunan negara. Namun, PPL menghadapi situasi dimana bertemu dengan masyarakat yang berbeda-beda sehingga keadaan ketidakpastian dan kecemasan sangat mungkin untuk mereka alami. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana keadaan kecemasan dan ketidakpastian serta bentuk pengelolannya yang dilakukan oleh PPL BPS Kota Palembang dalam kegiatan Pendataan Awal Regsosek 2022 di Kecamatan Sako. Penelitian ini mengacu pada teori *Anxiety Uncertainty Management* dengan mengelompokkan tujuh kategori penyebab tampak serta *mindfulness* untuk mencapai komunikasi yang efektif. Data penelitian diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan studi dokumentasi dengan menggunakan metode penelitian deksriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PPL mengalami keadaan kecemasan dan ketidakpastian dan terus melakukan proses pengelolaan karena situasi dan lawan interaksi yang mereka temui berbeda-beda. Peneliti juga menemukan jika sikap *mindfulness* dapat berhasil menuntun PPL memilih alternatif-alternatif sikap yang bertendensi menciptakan komunikasi yang efektif.

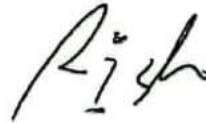
Kata kunci: *Anxiety Uncertainty Management*, Kecemasan, Ketidakpastian, Komunikasi *Interpersonal*, Petugas Statistik.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dosen Pembimbing

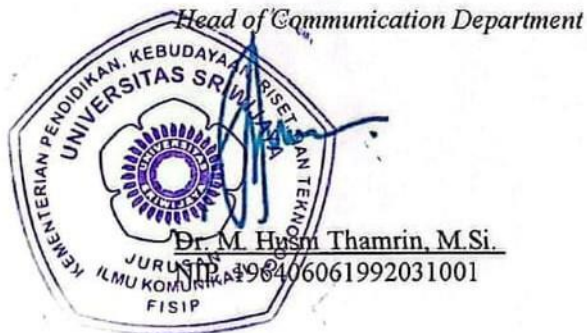


Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si.
NIP. 199309052019032019

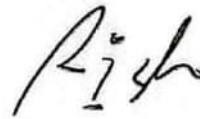
ABSTRACT

The initial encounter between two cultures can create an unfamiliar atmosphere that can lead to a crisis. Several studies have proven that the poor psychological state of the communicator can be an obstacle to effective communication. This situation can be a problem in work activities where communication is the main tool, one of which is the Field Assessing Officer (PPL) profession. PPL Central Statistics Agency (BPS) has a role to collect community data used as the basis for state development. However, PPL faces a situation where they meet with different people so a state of uncertainty and anxiety is very likely for them to experience. This study aims to determine the state of anxiety and uncertainty and the forms of management carried out by PPL BPS Palembang City in the 2022 Preliminary Research and Research Data Collection activities in Sako District. This study refers to the theory of Anxiety Uncertainty Management by grouping seven categories of visible causes and mindfulness to achieve effective communication. The research data were obtained from the results of in-depth interviews and documentation studies using qualitative descriptive research methods. The results showed that PPL experienced a state of anxiety and uncertainty and continued to carry out the management process because of the different situations and opponents they encountered. Researchers also found that mindfulness can successfully lead PPLs to choose alternative attitudes that tend to create effective communication.

Keywords: *Anxiety Uncertainty Management, Anxiety, Uncertainty, Interpersonal Communication, Statistics Officer.*



Advisor



Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si
NIP. 199309052019032019

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13

1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.2 Komunikasi <i>Interpersonal</i> dalam Konteks Komunikasi Antarbudaya	14
2.3.1. Efektivitas Komunikasi <i>Interpersonal</i>	17
2.3 Kecemasan dan Ketidakpastian.....	18
2.4 Berbagai Teori Mengenai Pengelolaan Ketidakpastian	21
2.5 Teori Pengelolaan Ketidakpastian dalam Komunikasi <i>Interpersonal</i> yang Digunakan	24
2.6 Kerangka Teori.....	27
2.7.1 Kategori Penyebab Tampak Teori AUM	27
2.7.2 <i>Mindfulness</i> : Pilihan Sadar Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian sebagai Dasar Komunikasi yang Efektif.....	32
2.7 Kerangka Pemikiran	33
2.8 Penelitian Terdahulu.....	35
BAB III.....	40
METODE PENELITIAN.....	40

3.1	Desain Penelitian	40
3.2	Definisi Konsep	41
3.3	Fokus Penelitian	43
3.4	Unit Analisis	45
3.5	Informan Penelitian	45
3.6	Sumber Data	46
3.7	Teknik Pengumpulan Data	47
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	48
3.9	Teknik Analisis Data	49
BAB IV		52
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		52
4.2	Gambaran Umum Kecamatan Sako	52
4.2	Gambaran Umum Instansi Badan Pusat Statistik Kota Palembang	55
4.3	Profil Informan / Narasumber	59
BAB V.....		66
HASIL DAN PEMBAHASAN		66
5.1	HASIL PENELITIAN.....	67
5.1.1	Kecemasan dan Ketidakpastian yang Dialami oleh PPL.....	67
5.1.2	Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian.....	76

5.1.3 <i>Mindfulness</i> : Pilihan Sadar Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian sebagai Dasar Komunikasi yang Efektif.....	110
5.2 PEMBAHASAN	114
5.2.1 Kecemasan dan Ketidakpastian yang Dialami oleh PPL.....	115
5.2.2 Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian.....	120
5.2.3 <i>Mindfulness</i> : Pilihan Sadar Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian sebagai Dasar Komunikasi yang Efektif.....	140
5.3 Keterbatasan Penelitian	152
BAB VI.....	153
KESIMPULAN DAN SARAN	153
6.1 Kesimpulan.....	153
6.2 Saran	155
6.2.1 Saran Teoritis.....	155
6.2.2 Saran Praktis	156
DAFTAR PUSTAKA	158
LAMPIRAN.....	158

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Sako Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Sako Berdasarkan Agama.....	53
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kecamatan Sako Berdasarkan Pendidikan	53
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Kecamatan Sako Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Kecamatan Sako Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.6 Profil Informan.....	60
Tabel 5.1 Temuan Penelitian pada Kategori Keadaan Kecemasan Informan.....	70
Tabel 5.2 Temuan Penelitian pada Kategori Keadaan Ketidakpastian Informan	75
Tabel 5.3 Temuan Penelitian pada Kategori Konsep Diri	79
Tabel 5.4 Temuan Penelitian pada Kategori Motivasi untuk Berinteraksi	83
Tabel 5.5 Temuan Penelitian pada Kategori Reaksi Kepada Orang Asing	90
Tabel 5.6 Temuan Penelitian pada Kategori Sosial atas Orang Asing	97
Tabel 5.7 Temuan Penelitian pada Kategori Proses-Proses Situasional.....	101
Tabel 5.8 Temuan Penelitian pada Kategori Koneksi dengan Orang Asing.....	105
Tabel 5.9 Temuan Penelitian pada Kategori Interaksi Etis.....	109
Tabel 5.10 Temuan Penelitian pada Kategori <i>Mindfulness</i>	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsumen PST BPS Menurut Pekerjaan Utama	7
Gambar 1.2 Presentase Konsumen di PST BPS Menurut Pemanfaatan Utama	8
Gambar 1.3 Hasil Pengukuran Pengalaman Kecemasan PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako.....	11
Gambar 1.4 Hasil Pengukuran Pengalaman Ketidakpastian PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako.....	11
Gambar 4.1 Dokumentasi Kegiatan Pendataan Informan A.....	61
Gambar 4.2 Dokumentasi Kegiatan Pendataan Informan B	62
Gambar 4.3 Dokumentasi Kegiatan Pendataan Informan E	64

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Representasi Skematis Teori AUM	26
Bagan 2.2 Alur Pemikiran.....	34
Bagan 4.1 Organisasi Lapangan Pendataan Awal Regsosek	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Pedoman Wawancara	165
Lampiran II. Open Coding	166
Lampiran III. Axial Coding.....	219
Lampiran IV. Selective Coding	230
Lampiran III. Catatan Lapangan	235
Lampiran VI. Dokumentasi Penelitian.....	241
Lampiran VII. Surat Penelitian	243
Lampiran VIII. Hasil Tes Plagiat di Perpustakaan Universitas Srwijaya	246

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai instansi pemerintah yang memiliki fungsi dalam pengolahan data statistika untuk keperluan pembangunan negara tengah mengalami beberapa tantangan, salah satunya adalah partisipasi masyarakat. Berdasarkan Laporan Kinerja Badan Pusat Statistik Tahun 2021 yang dirilis menyatakan bahwa permasalahan yang kerap dihadapi saat ini adalah adanya konsekuensi penurunan partisipasi masyarakat sebagai responden akibat banyaknya penyelenggaraan kegiatan statistika di lapangan yang berulang kali melibatkan masyarakat (Subdirektorat Rujukan & Statistik, 2021). Akibatnya, ada besar kemungkinan potensi masyarakat untuk memberikan penolakan pendataan pada saat kegiatan survey maupun sensus yang akan berdampak pada jumlah *response rate* BPS.

Sepanjang tahun 2022, diketahui BPS telah menyelenggarakan kegiatan statistika yang bersinggungan dengan pemukiman masyarakat sebanyak 6 kali. Salah satu diantaranya ialah penyelenggaraan kegiatan Registrasi Sosial Ekonomi (Regsosek) 2022. Regsosek merupakan program pendataan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya membangun data kependudukan tunggal atau satu data (Badan Pusat Statistik, 2022). Dalam proses pengumpulan data dalam kegiatan Regsosek selanjutnya disebut sebagai kegiatan Pendataan Awal Regsosek 2022.

Dimana kegiatan Pendataan Awal Regsosek 2022 diselenggarakan pada tanggal 15 Oktober hingga 14 November 2022 dengan kegiatan berbentuk sensus.

Dalam definisinya, sensus diartikan sebagai cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pencacahan semua unit populasi di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam memperoleh karakteristik suatu populasi (UU RI No. 16 Tahun 1997, 2004). Dengan begitu, kegiatan Pendataan Awal Regsosek 2022 menjangkau seluruh penduduk Indonesia tanpa terkecuali. Dalam hal ini, BPS Kota Palembang juga sebagai pelaksana dalam melakukan pendataan pada masyarakat Kota Palembang. Kota Palembang merupakan ibu kota dari Provinsi Sumatera Selatan. Karakteristik wilayah perkotaan membuat Kota Palembang tersusun atas masyarakat yang multikultural. Keadaan masyarakat yang multikultural tersebut dipicu karena tingginya mobilitas sosial masyarakat sehingga membentuk lingkungan dengan heterogenitas yang tinggi dengan latar belakang atau beragam masyarakat yang berbeda-beda. Kecamatan Sako adalah salah satu wilayah administratif di bawah Kota Palembang. Kecamatan Sako sendiri merupakan wilayah hasil pemekaran dari Kabupaten Musi Banyuasin yang kemudian diserahkan ke Pemerintah Kotamadya Palembang. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mochammad Doddy Syahirul Alam dikemukakan bahwa kebijakan pemekaran wilayah memberikan dampak sosial yakni adanya heterogenitas (multietnik) akibat percampuran penduduk asli dan penduduk pendatang (Alam, 2008).

Dalam melakukan pendataan, BPS melibatkan petugas yang bertanggungjawab dalam melaksanakan pengumpulan data, baik melalui wawancara, pengukuran, maupun cara lain terhadap objek kegiatan statistik. Petugas statistik

dalam pelaksanaan Kegiatan Pendataan Awal Regsosek 2022 biasa disebut sebagai Petugas Pendataan Lapangan (PPL). Banyaknya target sasaran masyarakat Kota Palembang di Kecamatan Sako yang perlu didata dalam kegiatan Pendataan Awal Regsosek 2022 turut melibatkan jumlah petugas statistik dalam jumlah besar. Sehingga, PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako yang terlibat berasal dari berbagai latar belakang. Oleh karena itu, tidak sedikit dari mereka bukan merupakan suku asli masyarakat Kota Palembang terlebih lagi dalam kegiatan Pendataan Awal Regsosek 2022 merupakan pengalaman pertama bagi sebagian mereka menjadi petugas statistik.

Melihat beban tanggung jawab yang diberikan kepada PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako yakni wajib memperoleh data masyarakat, membuat para PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako dituntut untuk dapat menjalin hubungan interaksi melalui komunikasi dengan baik kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, PPL ditempatkan di lingkungan masyarakat yang mana merupakan wilayah baru bagi mereka. Sedangkan dari perspektif masyarakat, PPL merupakan orang asing yang hadir di lingkungan mereka. Situasi interaksi antarbudaya antara PPL BPS Kota Palembang yang merupakan pendatang dengan masyarakat Kecamatan Sako Kota Palembang sebagai penduduk setempat menjadi salah satu fenomena dari komunikasi antarbudaya. Komunikasi antarbudaya sendiri merupakan komunikasi antara dua orang atau lebih yang berbeda latar belakang kebudayaan, misalnya antar suku bangsa, antar etnik dan ras, antar kelas sosial (Liliweri, 2013).

Namun, dalam proses komunikasi juga melibatkan keadaan psikologis individu yang bertindak sebagai pelaku komunikasi. Dalam beberapa kajian sosiopsikologis dalam pendekatan Komunikasi Antarbudaya menerangkan bahwa individu dapat merasakan keadaan kecemasan serta ketidakpastian ketika berinteraksi dengan orang asing. Fenomena ini selanjutnya dikonsepsikan oleh James C. McCroskey sebagai *Communication Apprehension* (CA). CA mengacu pada keadaan yang membuat individu cenderung mengalami ketakutan dalam berkomunikasi dengan orang lain. Keadaan CA sendiri merupakan persoalan serius yang perlu disadari. Sebab, individu-individu yang mengalami tingkat CA yang tinggi dapat mengalami kesulitan dalam berinteraksi sosial (Primasari, 2014). Maka dari itu PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako juga memiliki potensi mengalami kecemasan dan ketidakpastian, terlebih lagi mereka melakukan pendataan pada wilayah di luar tempat tinggal mereka sendiri dan memasuki lingkungan responden sebagai orang asing.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya maka fenomena interaksi antara PPL BPS Kota Palembang dengan masyarakat Kecamatan Sako memiliki kesenjangan yang terjadi pada iklim komunikasi antarbudaya diantara keduanya. *Pertama*, minimnya pengetahuan masyarakat Kecamatan Sako Kota Palembang mengenai PPL BPS Kota Palembang dan sensus atau survei yang berlangsung sehingga menyebabkan penurunan partisipasi masyarakat karena kehati-hatian mereka terhadap pendatang dan dalam memberikan data menimbulkan sifat tertutup dari masyarakat. *Kedua*, potensi perasaan negatif PPL BPS Kota Palembang sebagai pendatang berupa keraguan dan ketakutan akibat minimnya informasi dan pemahaman terkait

masyarakat setempat membuat mereka tidak yakin bagaimana harus bersikap. Adanya dua faktor ini dapat berpotensi dalam kegagalan untuk mencapai komunikasi yang efektif diantara keduanya. Padahal PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako sendiri dituntut untuk dapat memperoleh data masyarakat yang valid.

Aspek utama yang menjadi ranah dalam penelitian ini adalah komunikasi antarbudaya dimana komunikasi melibatkan dua atau lebih kebudayaan. Sedangkan untuk konteks berdasarkan partisipan dalam komunikasi akan menggunakan komunikasi *intrapersonal*. Dalam hal ini, peneliti akan terfokus pada aspek komunikasi *interpersonal* bukan pada komunikasi antarbudaya karena peneliti ingin melihat bagaimana proses interaksi yang dilakukan oleh PPL BPS Kota Palembang kepada masyarakat Kecamatan Sako melalui pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian. Permasalahan dalam situasi komunikasi dalam penelitian ini selanjutnya ditinjau dari Teori *Anxiety Uncertainty Management* (AUM). Teori AUM sendiri berusaha menjelaskan bahwa untuk mencapai komunikasi yang efektif perlu adanya pengelolaan rasa kecemasan dan ketidakpastian yang dialami oleh individu. Sebab, ketika seseorang sadar dan mencoba memahami lawan bicaranya dan mampu dalam menafsirkan pesan secara terbuka maka seseorang tersebut dapat mengatur respon sedemikian rupa sehingga mengarahkan komunikasi ke arah yang efektif (Yip, 2010).

Pengelolaan pada teori ini dimaksudkan sebagai kondisi dimana individu dapat menjaga rasa kecemasan dan ketidakpastian berada diantara ambang minimum dan ambang maksimum (Yip, 2010). Ambang minimum adalah ketika jumlah kecemasan dan ketidakpastian berada dalam jumlah rendah yang dirasakan sehingga

membuat individu merasa terlalu nyaman dalam berinteraksi. Namun, tidak adanya rasa ketegangan dalam sebuah kelompok dapat membuat hubungan interaksi menjadi bosan. Sedangkan ambang maksimum adalah ketika kecemasan dan ketidakpastian berada dalam jumlah yang tinggi. Ketika rasa ketakutan dan keraguan berada dalam titik tinggi akan membuat orang menjadi *paralyzed* yang menimbulkan perubahan drastis dalam berkomunikasi karena mereka jatuh dalam stereotip negatif sehingga tidak dapat berkonsentrasi pada pesan atau lawan bicara yang pada akhirnya membuat mereka menarik diri dari percakapan (Griffin, Em, 2021).

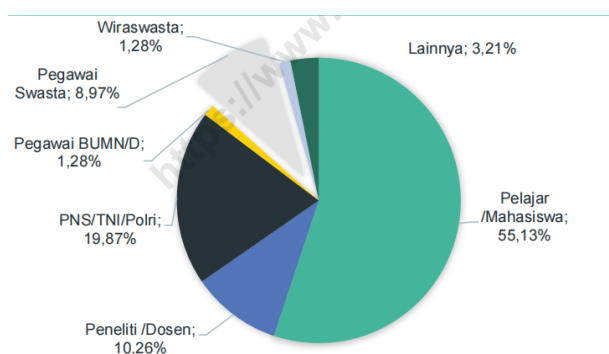
Mengingat pentingnya data statistik yang dihasilkan dari kegiatan Pendataan Awal Regsosek 2022 Kecamatan Sako untuk kepentingan pembangunan nasional yang perolehannya dipengaruhi oleh kualitas komunikasi PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako membuat fenomena ini menarik untuk diteliti. Maka dari itu, penelitian ini memfokuskan pada bagaimana komunikasi *interpersonal* dalam situasi komunikasi antara PPL BPS Kota Palembang dengan masyarakat Kecamatan Sako yang ditinjau melalui gambaran rasa kecemasan dan ketidakpastian PPL BPS Kota Palembang dan bagaimana mereka dalam melakukan pengelolaan terhadap faktor-faktor personal tersebut. Adapun alasan utama peneliti mengambil judul ini yaitu :

1.1.1 Data Sajian BPS dibutuhkan Oleh Berbagai Elemen Masyarakat

Berdasarkan sajian dalam Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021, peran BPS semakin meningkat serta diakui oleh berbagai pihak baik pemerintah, swasta, dan masyarakat maupun pihak luar negeri (Subdirektorat Rujukan & Statistik, 2021). Dari hasil sajian tersebut diketahui bahwa konsumen terbesar dalam

penggunaan data BPS ialah pelajar/mahasiswa. Hal ini mengindikasikan bahwa data BPS banyak digunakan untuk menunjang keperluan di dunia pendidikan. Lalu kelompok konsumen lainnya disusul oleh PNS/TNI/POLRI sebesar 19,87%, dosen/peneliti sebesar 10,26%, dan sisanya adalah pegawai swasta, wiraswasta, dan pegawai BUMN serta BUMD.

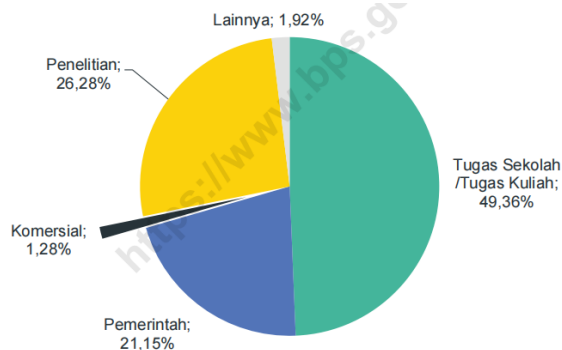
Gambar 1. 1 Persentase Konsumen PST BPS Menurut Pekerjaan Utama



Sumber : Hasil Analisis Kebutuhan BPS

Pada data lainnya yakni persentasi pemanfaatan utama dalam data BPS diketahui memiliki hasil yang relatif beragam. Data BPS utamanya dimanfaatkan untuk keperluan tugas sekolah/tugas kuliah sebesar 49,36%. Lalu dimanfaatkan untuk keperluan pemerintah sebesar 21,15%, dan disusul untuk keperluan penelitian sebesar 26,28%. Dalam data yang tersaji pada Gambar 1.2 dapat diartikan bahwa pada aktivitas pemerintahan amat dibutuhkan data BPS dengan maksud untuk mendukung suatu pengambilan keputusan untuk perencanaan maupun sebagai fakta yang disajikan dalam proses evaluasi kegiatan atau kebijakan.

Gambar 1. 2 Persentase Konsumen di PST BPS Menurut Pemanfaatan Utama



Sumber : Hasil Analisis Kebutuhan BPS

1.1.2 Kualitas Komunikasi Petugas Statistik (PPL) Mempengaruhi Hasil Kualitas Sajian Data

Sebagaimana mekanisme pelaksanaan pengumpulan data oleh PPL yakni melalui metode wawancara mengharuskan para petugas statistik perlu melakukan pertemuan secara langsung kepada masyarakat yang ditemuinya. Dalam proses pengumpulan data tersebut agar PPL dapat diterima kehadirannya dan dapat menggali informasi data responden lebih dalam maka diperlukan proses percakapan melalui komunikasi. Hal tersebut sesuai dengan esensi dari komunikasi sendiri yakni proses pertukaran gagasan melalui bahasa verbal maupun nonverbal dengan tujuan untuk mempengaruhi lawan bicara baik secara kognitif maupun perilaku. Sehingga apabila seorang PPL dapat mengakomodir psikologisnya serta pesan yang tersampaikan, potensi responden sebagai lawan bicara dapat memahami kepentingan yang disampaikan oleh PPL. Dengan begitu proses pendataan masyarakat dapat berjalan dengan baik. Sebaliknya apabila PPL sebagai representasi dari BPS tidak mampu menjelaskan informasi dengan baik akibat ketidakmampuannya dalam pengelolaan

diri akan membuat masyarakat ragu dan tidak yakin dalam memberikan informasi datanya.

Ketidakefektifan komunikasi yang dilakukan oleh PPL tersebut berpotensi adanya penolakan oleh responden. Akibat hal itu akan mempengaruhi jumlah penerimaan dokumen yang masuk ke BPS untuk diteruskan dalam proses pengolahan. Ketidakesesuaian jumlah dokumen dari hasil lapangan serta jumlah riil penduduk Indonesia akan membuat kecacatan data akibat tidak dapat mencerminkan hasil yang sesuai dengan lapangan. Ketidakakuratan data yang diakibatkan oleh kurangnya kemampuan komunikasi PPL dalam menggali informasi responden yang dapat mempengaruhi kualitas hasil sajian data juga disetujui oleh Koordinator Sensus Kecamatan (Koseka) Badan Pusat Statistik Kota Palembang. Salah satu Koseka Badan Pusat Statistik yang merupakan organik instansi yakni Ibu YW mengatakan :

“Hasil kegiatan dari Regsosek ini sangat berpengaruh dari pencacah (PPL) ya. Jadi kalau di pendataan, PPL dibekali dengan kuesioner dengan beberapa pertanyaan. Kalau komunikasi petugas kurang baik seperti malu atau takut maka ada kemungkinan tidak menanyakan pertanyaan yang ada di kuesioner sehingga akan bias kan datanya. Misalnya pertanyaan yang agak sensitif itu asset, masalah emas, mobil, misal petugas tidak menanyakan maka ada kemungkinan mereka akan mengisinya dengan sembarangan. Tentu kalau kami yang dikantor tinggal mengolah isian dari mereka. Jadi kalau mereka isinya sembarangan maka data yang dihasilkan akan jelek dan tidak akurat.”
(Sumber: Wawancara pra-riset dengan Koseka Kecamatan Sako di Kantor BPS Kota Palembang pada tanggal 26 Desember 2022)

1.1.3 PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako Mengalami Kecemasan dan Ketidakpastian dalam Melakukan Pendataan

Dalam proses pendataan, masyarakat dalam hal ini responden yang ditemui menjadi sosok asing atau *strangers* bagi para petugas statistik yang mengakibatkan

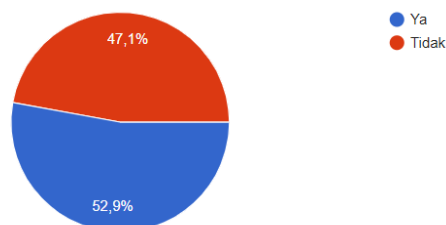
perasaan negatif. Gudykunst dalam Griffin mengatakan bahwa *anxiety* merupakan perasaan khawatir, tegang, takut, atau gelisah atas apa yang terjadi pada saat berkomunikasi dengan orang asing (Griffin, 2021). Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herman dan Schield pada tahun 1961 (dalam Siagian, 2022) dimana menyebutkan bahwa ketika seseorang berada dalam situasi baru menyebabkan akibat psikologis berupa kurangnya rasa aman, ketidaktahuan tentang potensi yang melekat dalam situasi tertentu, sarana untuk mencapai tujuan, dan kemungkinan yang akan terjadi atas tindakan yang dilakukan. Situasi baru tersebut pada akhirnya membuat mereka mengalami *anxiety* dan *uncertainty*.

Keadaan kecemasan dan ketidakpastian yang dirasakan oleh PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako diketahui melalui hasil kuesioner pra-penelitian yang disebarkan dan dijawab oleh PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako. Berdasarkan hasil kuesioner yang ditunjukkan pada Gambar 1.3 diketahui bahwa sebesar 52,9% PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako pernah merasakan kecemasan ketika berinteraksi dengan responden yang mereka temui. Hal ini mengindikasikan bahwa rasa kecemasan memiliki potensi tinggi untuk dirasakan oleh para petugas.

Gambar 1. 3 Hasil Pengukuran Pengalaman Kecemasan PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako

Apakah anda pernah merasakan kecemasan ketika berinteraksi dengan responden yang anda temui?

70 jawaban



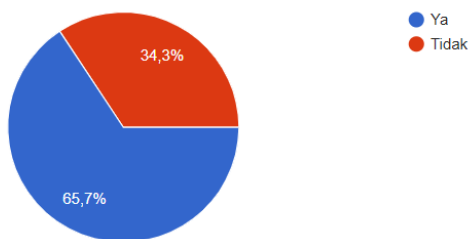
Sumber : Hasil Survei Peneliti / Diolah Oleh Peneliti

Sama halnya dengan kecemasan, PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako juga diketahui merasakan ketidakpastian ketika berinteraksi dengan responden mereka. Hasil pengukuran yang ditunjukkan pada Gambar 1.4 memperlihatkan bahwa sebanyak 65,7% PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako setuju bahwa mereka pernah merasakan ketidakpastian dimana mereka tidak mampu untuk memprediksi sikap atau perilaku dari responden.

Gambar 1. 4 Hasil Pengukuran Pengalaman Ketidakpastian PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako

Apakah anda pernah merasakan ketidakpastian ketika berinteraksi dengan responden yang anda temui?

70 jawaban



Sumber : Hasil Survei Peneliti / Diolah Oleh Peneliti

Hasil kuesioner pra-penelitian yang disebarakan kepada PPL BPS Kota Palembang Kecamatan Sako dapat diinterpretasikan bahwa sebagian besar dari mereka pernah mengalami rasa kecemasan dan ketidakpastian ketika melakukan pendataan kepada masyarakat. Keadaan perasaan kecemasan dan ketidakpastian yang dirasakan oleh PPL BPS Kota Palembang menjadi hal yang wajar dimana sejalan dengan konsep yang ditawarkan oleh Gudykunst dalam teorinya yakni *Anxiety Uncertainty Management*. Dimana, lingkungan pendataan dan masyarakat yang ditemui sebagai responden merupakan hal asing yang baru dihadapi oleh para PPL.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagaimana keadaan dan pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* PPL BPS Kota Palembang dalam berinteraksi dengan masyarakat di lingkungan baru yang berbeda-beda?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui lebih jelas bagaimana gambaran *anxiety* dan *uncertainty* yang dialami oleh PPL BPS Kota Palembang serta mengetahui bagaimana bentuk pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* yang dilakukan oleh mereka dalam proses pendataan masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi mahasiswa diharapkan dapat memperoleh ilmu pengetahuan mengenai pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* dalam proses komunikasi *interpersonal*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan teori yang telah ada dalam mengkaji suatu fenomena yang terjadi di masyarakat.
3. Diharapkan dapat memberikan informasi ilmiah dan menjadi referensi penelitian lanjutan khususnya dalam bidang mata kuliah yang berkaitan dengan Etika Komunikasi, Komunikasi Antarbudaya, Psikologi Komunikasi, dan Sosiologi Komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan dapat memberikan masukan bagi para petugas sensus agar dapat menyadari pentingnya fungsi kualitas kemampuan komunikasi serta pengelolaan *anxiety* dan *uncertainty* yang baik dalam diri petugas sensus dalam pelaksanaan kegiatan sensus.

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, A. (2009). *Gambaran Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok Tahun 2009*. Universitas Indonesia.
- Budyatna, M. (2015). *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar Pribadi*. Prenada Media.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (14th ed.). Pearson.
- Diana, A., & Lukman, E. (2018). Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian dalam Komunikasi Antarbudaya antara Auditor dan Auditee. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 7(1), 99–108. <https://doi.org/10.7454/jki.v7i1.9666>
- Farisi, L. Al, Wiyono, T., & Nurhuda, M. (2020). *Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Dalam Menghadapi Wabah Covid-19 Management of Anxiety and Uncertainty in Facing*. 5(2).
- Fathoni, A. (2006). *Metodologi Penelitian*. Rineka Cipta.
- Gandasari, D., Muslimah, T., Pramono, F., Nilamsari, N., Iskandar, A. M., Wiyati, E. K., & Sudarmanto, E. (2022). *Pengantar Komunikasi Antarmanusia*. https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Komunikasi_Antarmanusia/BWNhEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

- Gozali, M., Tjahjo, J. D. W., & Vidyarini, T. N. (2018). Anxiety Uncertainty Management (AUM) Remaja Timor Leste di Kota Malang dalam Membangun Lingkungan Pergaulan Pendahuluan. *Jurnal E-Komunikasi Program*, 6(2), 1–12.
- Griffin, E., Ledbetter, A., & Sparks, G. (2021). *A First Look At Communication Theory* (Tenth). McGraw-Hill Education.
- Gudykunst, W. B., Kim, Y. Y., & Ridge, B. (1997). Third Edition Communicating With Strangers an Approach To in Tercultural Communication. *Communicating with Strangers*, 30.
- Harmoko. (2022). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. CV Feniks Muda Sejahtera.
- Hayati, R. (2018). *Anxiety and Uncertainty Management Dalam Komunikasi Antarbudaya Pengguna Couchsurfing Di Yogyakarta*.
- Herman, S. N., & Schild, E. (1987). from the SAGE Social Science Collections . All Rights. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 9(2), 20–33.
- Hirsh, J. B., Mar, R. A., & Peterson, J. B. (2012). Psychological entropy: A framework for understanding uncertainty-related anxiety. *Psychological Review*, 119(2), 304–320. <https://doi.org/10.1037/a0026767>
- Iqbal, F. (2014). Komunikasi dalam Adaptasi Budaya (Studi Deskriptif pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). *Jurnal Komunikasi PROFETIK*, 7(2), 65–76.
- Liliweri, A. (2013). *Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya*. Pustaka Pelajar.

- Littlejohn, S. W. (2009). *Eyclopedia of Communication Theory*. Sage Publications.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2012). *Teori Komunikasi*. Salemba Humanika.
- Lustig, M. W., & Koester, O. (2010). *Intercultural Communication Competence*. Pearson Education.
https://www.academia.edu/42803933/Intercultural_competence_Interpersonal_communication_across_cultures20200420_60827_82gab0
- Malestha, A. (2020). Pengurangan Ketidakpastian Pada Pekerja Salon Tunarungu dalam Melayani Pelanggan Baru. *Jurnal Komunikasi Dan Teknologi Informasi*, 12(1), 51–67.
- Matondang, F. M. M. A. (2016). *Model Hands-on Mathematics dan RME Pada Kemampuan Pemahaman Relasional dan Mathematics Anxiety Anak Sekolah Dasar*. CV Jakad Media Publishing.
- McLain, D. L. (2015). *Ambiguity Tolerance in Organizations: Defitional Clarification and Perspectives on Future Research*. National Library of Medicine. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4411993/#>
- “melepaskan diri.” (2008).
- Muhadjir, N. (1998). *Metode Penelitian Kualitatif, Pendekatan Positivistik, Rasionalistik, Phenomenologik, dan Realisme Metaphidik*. Rake Sarasin.
- Musdalifah, F. S. (2018). *Hiperrealitas Simbol ...*, Farisha Sestri Musdalifah, FISIP UI, 2018.

- Nurdin, A. (2020). *Teori Komunikasi Interpersonal Disertai Contoh Fenomena Praktis*. Prenada Media.
- Pricilla, P., Herwandito, S., Krisnawati, E., Komunikasi, J. I., Ilmu, F., Komunikasi, I., Kristen, U., & Wacana, S. (2022). *Jurnal Multikultural Internasional dan Pemahaman Multireligius Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Pelajar Indonesia di Taiwan*. 276–284.
- Primasari, W. (2014). Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Diri Dalam Berkomunikasi Studi Kasus Mahasiswa Perantau UNISMA Bekasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(1), 26–38.
<http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/355>
- Prince, A. G. (2021). Managing anxiety and uncertainty: applying anxiety/uncertainty management theory to university health professionals and students' communication. *Journal of Communication in Healthcare*, 14(4), 293–302.
<https://doi.org/10.1080/17538068.2021.1913946>
- Putriana, A., Kasoema, R. S., & Gandasari, D. (2021). Psikologi Komunikasi. In *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* (Vol. 2, Issue 1). Yayasan Kita Menulis.
- Rakhmat, J. (2007). *Psikologi Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya.
<https://www.yumpu.com/id/document/read/55276404/psikologi-komunikasi>
- Samsinar, & Rusnali, A. N. A. (2017). *Komunikasi Antar Manusia*. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Watampone.

- Sarwono, Aris Eddy & Hadayani, A. (2021). *Metode Kuantitatif*. Unisri Press.
- Sendjaja, S. D. (2014). *Teori Komunikasi*. Universitas Terbuka.
- Siagian, L. D. (2022). Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian dalam Komunikasi Antar Probad di Kalangan Mahasiswa Batak. *Jurnal Komunikasi Massa*, 1–20.
- Subdirektorat Rujukan, & Statistik, B. P. S. (2021). *Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021*.
- Sujudi, F. F. (2022). *Konsep Diri Dalam Adaptasi Budaya Mahasiswa Rantau Asal Kalimantan Barat Yang Berkuliah Di Surakarta*. 1–24.
- Sungarimbun, Masri & Efendi, S. (2012). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.
- Syamsu Andika, N. I. M. 11730066. (2017). *PENGELOLAAN KECEMASAN DALAM KOMUNIKASI ANTARBUDAYA (Studi Deskriptif Kualitatif pada Mahasiswa Turki yang Menetap di Daerah Istimewa Yogyakarta)*. 151.
<https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/28515/>
- UU RI No. 16 Tahun 1997. (2004). Presiden republik indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1985 Tentang Jalan, 2003(1)*, 1–5.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjWxrKeif7eAhVYfysKHcHWAOWQFjAAegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ojk.go.id%2Fid%2Fkanal%2Fpasar-modal%2Fregulasi%2Fundang-undang%2FDocuments%2FPages%2Fundang->

undang-nomo

- Wandani, D. (2021). Pengelolaan Anxiety Uncertainty Komunikasi Bermedia Followers SM_NCT. In *Komunikasi Anak Muda untuk Perubahan Sosial* (p. 67). PT Gramedia Pustaka Utama.
- West, R., & Turner, L. H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Salemba Humanika.
- Wijaya, R. (2013). Anxiety Uncertainty Management Mahasiswi Inholland Program Studi Manajemen Bisnis Internasional. *Jurnal E-Komunikasi*, 1(1), 1–10.
- Yasir. (2020). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. CV Budi Utama.
- Yip, G. (2010). A Theoretical Basis of Intercultural Communication Competence: Gudykunst's Anxiety/Uncertainty Management Theory. *Global Missiology*, 2(7), 1–16. <http://ojs.globalmissiology.org/index.php/english/article/view/6>