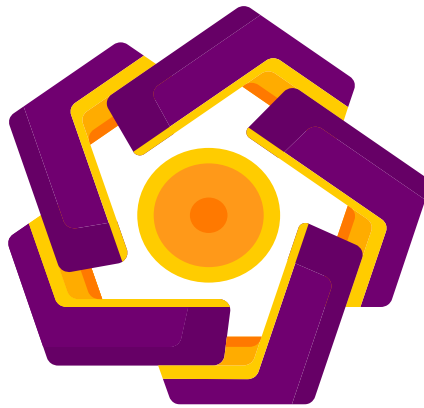


**PENGELOLAAN KECEMASAN DAN KETIDAKPASTIAN DALAM
INTERAKSI ANTARBUDAYA AWAK KAPAL KARGO
INTERNASIONAL PADA LINGKUNGAN KERJA
MULTIKULTURAL : STUDI FENOMENOLOGI**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Aura Syifa Nur Fadhilah

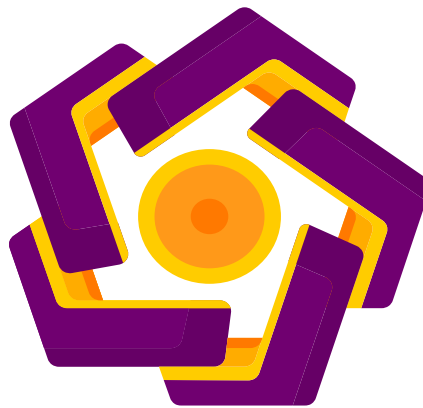
22.96.3161

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025-2026**

**PENGELOLAAN KECEMASAN DAN KETIDAKPASTIAN DALAM
INTERAKSI ANTARBUDAYA AWAK KAPAL KARGO
INTERNASIONAL PADA LINGKUNGAN KERJA
MULTIKULTURAL : STUDI FENOMENOLOGI**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi S-1 Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

Aura Syifa Nur Fadhilah

22.96.3161

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025-2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGELOLAAN KECEMASAN DAN KETIDAKPASTIAN DALAM INTERAKSI ANTARBUDAYA AWAK KAPAL KARGO INTERNASIONAL PADA LINGKUNGAN KERJA MULTIKULTURAL : STUDI FENOMENOLOGI

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Aura Syifa Nur Fadhilah
NIM. 22.96.3161

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada tanggal 2026

Nama Penguji

Alvian Alrasid Ajibulloh, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIK. 190302486

Bela Fataya Azmi, S.Kom.I., M.A.
NIK. 190302659

Etik Anjar Fitriarti, S.I.Kom., M.A.
NIK. 190302659

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Tanggal 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom. Ph.D
NIK. 190302125

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGELOLAAN KECEMASAN DAN KETIDAKPASTIAN DALAM
INTERAKSI ANTARBUDAYA AWAK KAPAL KARGO
INTERNASIONAL PADA LINGKUNGAN KERJA
MULTIKULTURAL : STUDI FENOMENOLOGI**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Aura Syifa Nur Fadhillah
NIM. 22.96.3161

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
Pada tanggal 2026

Dosen Pembimbing,



Etik Anjar Fitriarti, S.I.Kom, M.A.
NIK 190302656

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 2026



Aura Syifa Nur Fadhillah
NIM. 22.96.3161

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan ucapan rasa syukur panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan segenap hati dan ketulusan serta rasa syukur, dan bahagia telah sampai pada titik ini, tentunya bukan suatu hal yang mudah, tetapi dengan niat, dukungan dan juga doa dari orang-orang baik disekitar saya, pada akhirnya tugas akhir saya terselesaikan dengan baik. Dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat, ridho, dan pertolongan-Nya. Atas kekuatan di saat lemah, petunjuk di saat bingung, dan ketenangan di saat hati hampir menyerah. Tanpa kehendak dan izin nya, skripsi ini tidak akan pernah sampai pada titik ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayah saya (Wahyudi) dan Ibu (Sri Rahayu) Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan, tak kenal lelah untuk mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan terbaik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat ayah dan ibu lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan satu-satunya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga ayah dan ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
3. Kepada Panutan penulis yang selalu menjadi kompas dalam menjalani kehidupan, terima kasih kepada abang kandung saya tercinta (Muhammad Rafi Syarifudin Abdullah) atas dukungan, perhatian, dan kehadiran disetiap pencapaian penulis yang selalu terasa, meskipun tidak selalu diungkapkan dengan kata-kata. Arahan dan motivasi yang selalu penulis dengar untuk

berproses dalam kehidupan yang lebih baik untuk kedepannya sehingga dapat membuat penulis bisa bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Keluarga besar penulis, terima kasih atas doa, dukungan, dan kepercayaan yang selalu mengiringi setiap langkah penulis. Kehangatan dan rasa kebersamaan yang senantiasa diberikan telah menjadi penguat bagi penulis untuk terus berjuang menyelesaikan pendidikan ini.
5. Teruntuk kucing-kucing lucu dan tersayang saya (Ima, Mbul, Kancil, Wowo, Betik, Saritem, Ujang, Ocil) Terima kasih telah menjadi penghibur ditengah lelah dan peneman di saat sunyi. Kehadiran kalian yang hanya bisa penulis lihat lewat video call tetapi menjadi alasan penulis tersenyum dan kembali tenang di sela-sela proses yang melelahkan ini.
6. Terima kasih teruntuk teman-teman seperjuangan yang sangat saya sayangi, yang telah menjadi keluarga sekaligus rumah kedua saya di kota dengan sejuta cinta ini (Yogyakarta), yaitu Anak kost puri dianie, teman grup perkuliahan saya, terima kasih atas doa-doa baik kalian, perhatian, ketulusan, kehangatan, dan saling menguatkan di tengah perjalanan akademik yang penuh tantangan.
7. Teman-teman saya yang ada di Tanjungpinang, terima kasih karena tetap hadir meski terpisah jarak. Dukungan, doa, dan perhatian kalian selalu menjadi pengingat bahwa saya tidak pernah benar-benar jauh dari rumah.
8. Teristimewa teruntuk jodoh penulis kelak, seseorang yang belum bisa penulis tulis dengan jelas namanya disini, namun sudah tertulis di Lauhul Mahfudz untuk penulis. Kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun disaat pembuatan skripsi ini penulis tidak mengetahui keberadaanmu dimana dan sedang menjaga perasaan siapa. Semoga Allah SWT selalu menjaga dirimu di sana. Semoga hal-hal baik selalu beriringan denganmu. Percayalah di suatu sudut dunia yang teramat luas ini, ada seseorang selalu berdoa untukmu dalam sunyi dan liris tanpa sepengetahuanmu. Semoga semesta memberikan kita kemudahan untuk bertemu.

9. Terakhir, saya berterima kasih kepada sosok gadis yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang perempuan sederhana dengan hati kecil tetapi dengan mimpi besar. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diri saya sendiri, Aura Syifa Nur Fadhillah. Anak bungsu dan harapan kedua orang tuanya. Terima kasih telah hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tidak selalu dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dimanapun dirimu sebagai sosok yang bermanfaat untuk dirimu sendiri maupun orang lain. Aku berdoa semoga langkah kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang baik dan hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab, Aamiin.

Karya ini bukan sekadar memenuhi salah satu persyaratan akademik, tetapi juga menjadi simbol dari perjalanan panjang yang dipenuhi kerja keras, dukungan, doa, serta pengorbanan dari banyak pihak. Semoga hasil ini dapat menjadi kebanggaan bersama dan memberi manfaat bagi siapa pun yang membacanya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta)
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T.,M.Kom. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. Rivga Agusta, S.IP., M.A. (Kaprodi Universitas Amikom Yogyakarta)
4. Ibu Etik Anjar Fitriarti, S.I.Kom., M.A. selaku dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan berharga selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas AMIKOM Yogyakarta, yang telah memberikan bekal ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
6. Rekan-rekan dan sahabat seperjuangan di Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan 2022, yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaan yang berharga.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 13 Februari 2026



Aura Syifa Nur Fadhilah

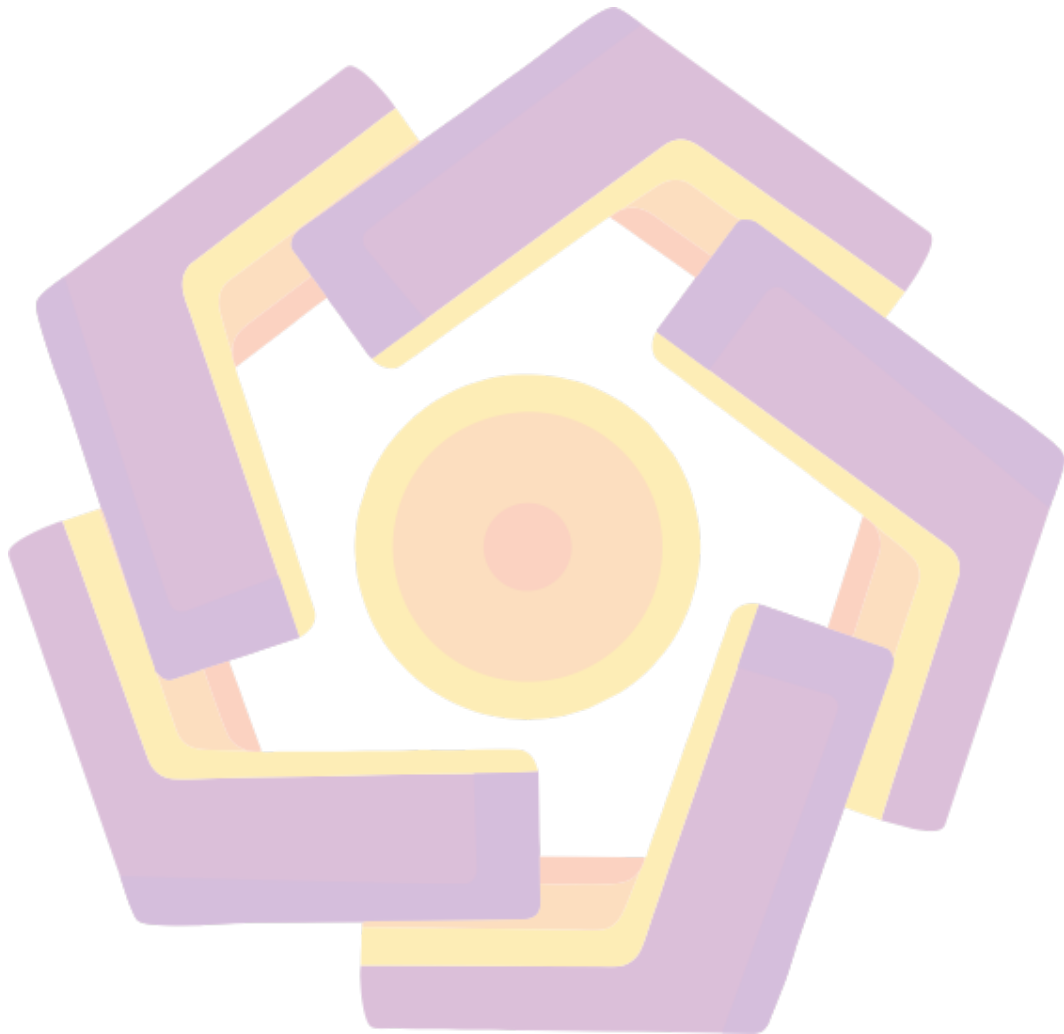
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
<i>ABSTRACT (In English)</i>	xiv
ABSTRAK (Bahasa Indonesia).....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
A. Manfaat Teoritis.....	5
B. Manfaat Praktis.....	5
1.5 Sistematika Bab	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	7
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Komunikasi Antarbudaya	10
2.2.2 Teori AUM (<i>Anxiety and Uncertainty Management Theory</i>).....	11
2.2.3 Pendekatan Fenomenologi.....	14
2.3 Landasan Konsep	15
2.4 Kerangka Konsep.....	18
BAB III.....	20
METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Paradigma Penelitian	20
3.2 Pendekatan Penelitian	21
3.3 Metode Penelitian	22
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	24
3.4.1 Subjek Penelitian	24
3.4.2 Objek Penelitian	26

3.5 Teknik Pengambilan Data	27
3.6 Waktu Penelitian	29
3.7 Teknik Analisis Data	29
3.8 Teknik Keabsahan	30
BAB IV	31
TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Profil Informan.....	31
4.2 Temuan Penelitian.....	33
4.2.1 Pengalaman Interaksi Antarbudaya Awak Kapal Kargo Internasional .	34
4.2.2 Ketidakpastian dalam komunikasi Antarbudaya	36
4.2.3 Kecemasan dalam komunikasi Antarbudaya	39
4.2.4 Dampak kecemasan dan ketidakpastian terhadap awak kapal	42
4.2.5 Strategi pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian	44
4.2.6 Makna dan pembelajaran dari pengalaman komunikasi Antarbudaya .	48
4.3 Pembahasan.....	51
4.3.1 Pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian Awak Kapal Kargo Internasional dalam Lingkungan Kerja Multikultural	51
4.3.2 Komunikasi Antarbudaya dalam Lingkungan Kerja Multikultural Awak Kapal Kargo Internasional.....	52
BAB V.....	55
PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56
5.3 Penelitian Selanjutnya.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	61

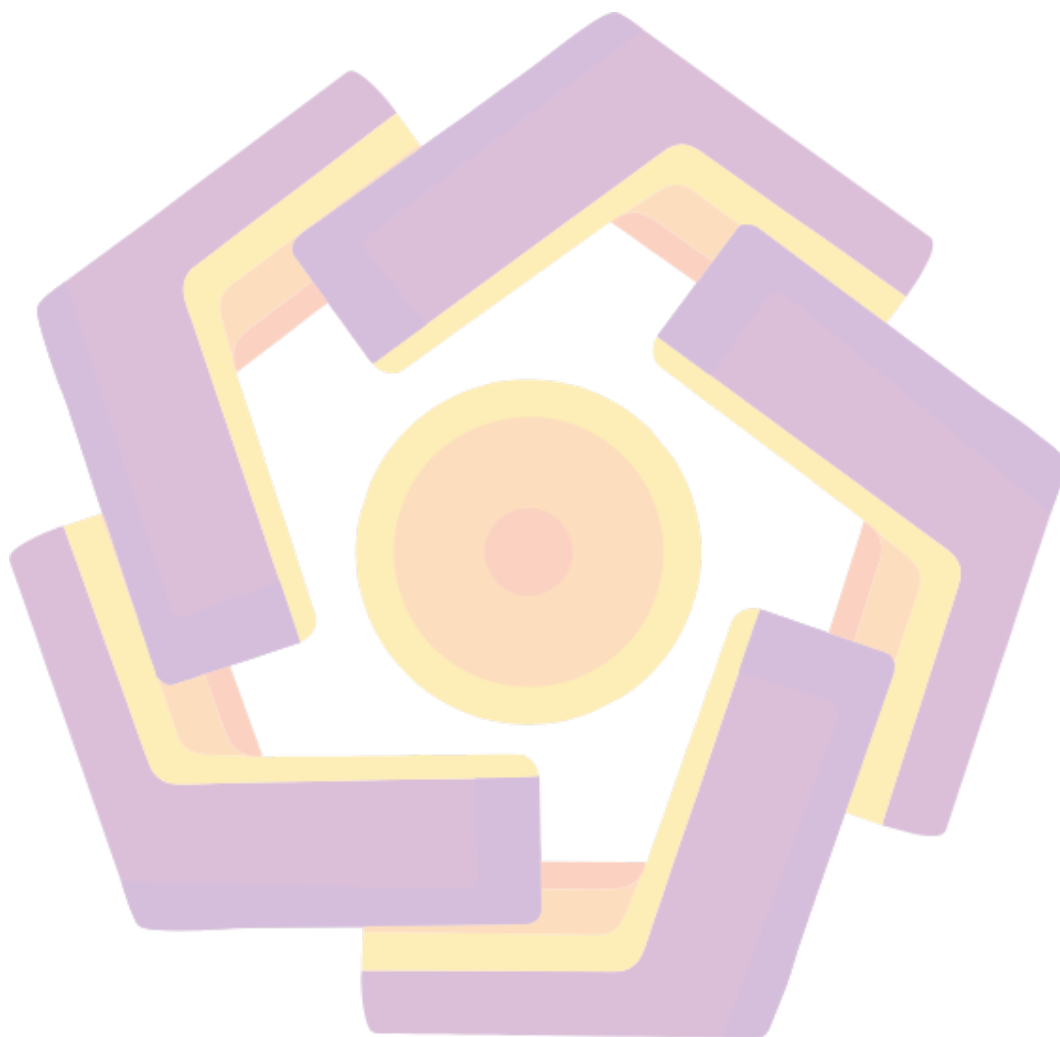
DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Sebelumnya	7
Tabel 2. Data informan.....	32



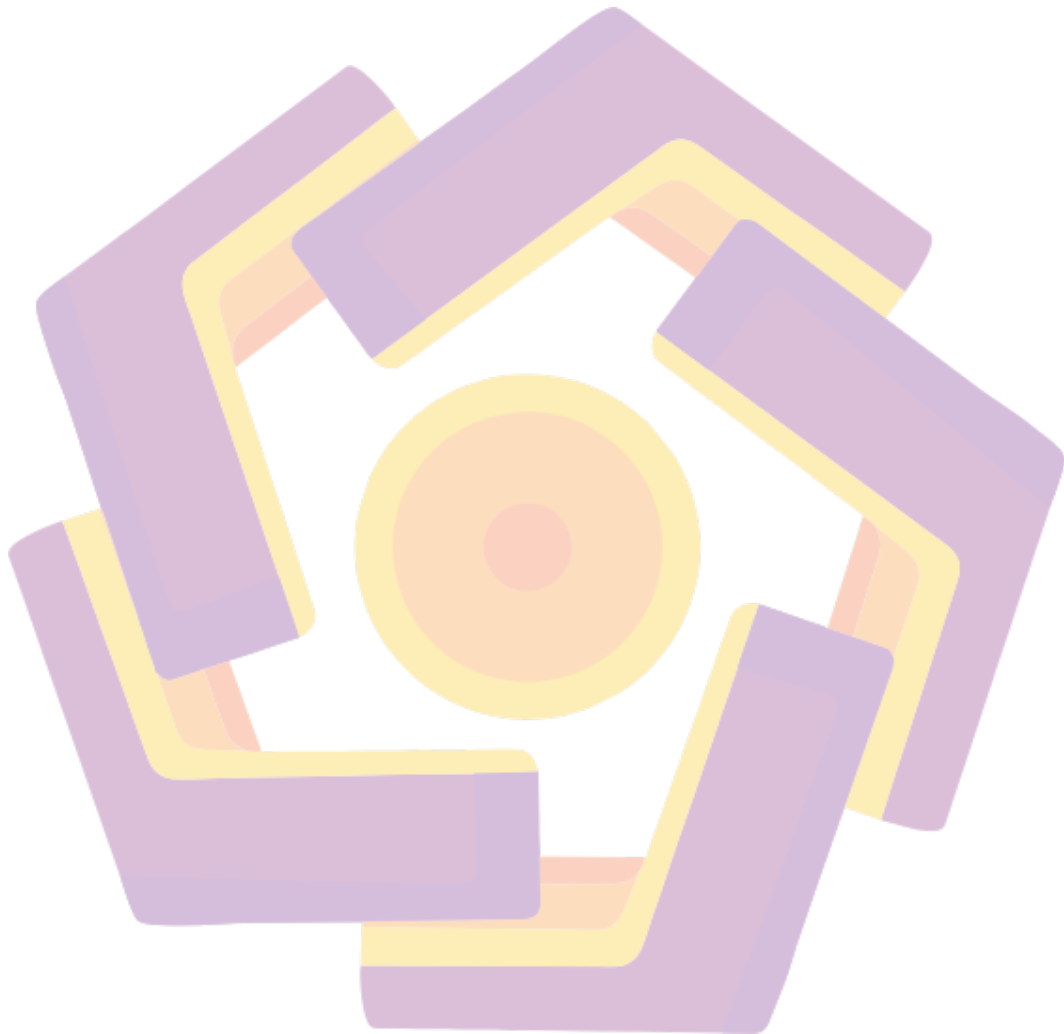
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	19
---------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi wawancara	61
Lampiran 2. Interview Guide	62



ABSTRACT

The working environment of international cargo ships brings together crew members from diverse cultural backgrounds within limited spaces, prolonged interaction periods, and high work pressure, which may lead to anxiety and uncertainty in intercultural communication. This study aims to explore how international cargo ship crews experience, interpret, and manage anxiety and uncertainty in their intercultural communication during onboard interactions. This research adopts a constructivist paradigm with a qualitative phenomenological approach. Data were collected through in-depth interviews with international cargo ship crew members who have experience working in multicultural settings. The analysis focuses on understanding the participants' subjective experiences to reveal the meaning of intercultural communication as they perceive it. The theoretical framework applied in this study is Gudykunst's Anxiety and Uncertainty Management (AUM) Theory. The findings indicate that anxiety and uncertainty arise from differences in language, communication styles, work hierarchy, and cultural expectations. However, through increased work experience and continuous interaction, crew members develop strategies to manage anxiety and uncertainty by adapting their communication, learning cultural norms, and building mutual trust among crew members. This study highlights that intercultural communication aboard international cargo ships is not merely an information exchange process but also a complex psychological and emotional experience.

Keywords: *intercultural communication, anxiety, uncertainty, international cargo ship crew.*

ABSTRAK

Lingkungan kerja kapal kargo internasional mempertemukan awak kapal dari latar belakang budaya yang beragam dalam ruang kerja yang terbatas, durasi interaksi yang panjang, serta tekanan kerja yang tinggi, sehingga berpotensi menimbulkan kecemasan dan ketidakpastian dalam komunikasi antarbudaya. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana awak kapal kargo internasional mengalami, memaknai, dan mengelola kecemasan serta ketidakpastian dalam komunikasi antarbudaya selama bekerja di kapal. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan pendekatan kualitatif fenomenologis. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap awak kapal kargo internasional yang memiliki pengalaman kerja lintas budaya. Analisis data dilakukan dengan menelaah pengalaman subjektif informan untuk mengungkap makna komunikasi antarbudaya yang mereka rasakan. Kerangka teoritis yang digunakan adalah *Anxiety and Uncertainty Management Theory* (AUM) dari Gudykunst. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecemasan dan ketidakpastian komunikasi muncul akibat perbedaan bahasa, gaya komunikasi, hierarki kerja, serta ekspektasi budaya. Namun, seiring dengan pengalaman kerja dan intensitas interaksi, awak kapal mampu mengelola kecemasan dan ketidakpastian melalui adaptasi komunikasi, pembelajaran budaya, serta pembentukan kepercayaan antar kru. Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi antarbudaya di kapal kargo merupakan pengalaman psikologis dan emosional yang kompleks, bukan sekadar proses pertukaran informasi.

Kata kunci: komunikasi antarbudaya, kecemasan, ketidakpastian, awak kapal kargo internasional.