

## PENGELOLAAN MANAJEMEN KECEMASAN DAN KETIDAKPASTIAN PENGEMUDI TAKSI DARING

Lingga Angling Wulung<sup>1</sup>, Ignatius Agung Satyawan<sup>2</sup>  
*Universitas Sebelas Maret*

*lingga050191@gmail.com*

### ABSTRAK

Studi ini bertujuan mengungkap fenomena kecemasan dan ketidakpastian pada teknologi aplikasi ponsel pintar. Studi ini dilatar belakangi oleh fenomena adanya kendala dalam penggunaan aplikasi *driver Go-Car* oleh pengemudi taksi daring. Pengoperasian yang sulit menyebabkan para pengemudi mengalami keluh kesah, kecemasan, dan rasa marah. Pengumpulan data menggunakan metode kualitatif yang dilakukan pada komunitas pengemudi transportasi mobil daring di Jawa Tengah. Hasil studi menemukan bahwa masih terdapat kecemasan dan ketidakpastian pada penggunaan teknologi aplikasi *driver Go-Car*. Studi ini juga mengungkapkan bahwa tingkat usia, pendidikan, kemampuan individu, dan budaya mempengaruhi dalam adaptasi teknologi. Dimana mayoritas responden usia tua masih mengalami kecemasan dan ketidakpastian paling tinggi dari pada usia muda pada adaptasi teknologi aplikasi *driver Go-Car* Hai ini dikarenakan bahwa adaptasi teknologi memerlukan waktu dalam mempelajari teknologi sejenis aplikasi *driver Go-Car*.

**Kata Kunci:** kecemasan, ketidakpastian, adaptasi, teknologi.

### PENDAHULUAN

Teknologi komunikasi ponsel pintar tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi saja, melainkan juga dapat digunakan sebagai media transaksi, mulai dari transaksi perbankan hingga pembelian produk dan jasa transportasi yang dirancang dalam bentuk aplikasi. Transportasi online merupakan inovasi dari transportasi konvensional yang dikolaborasikan dengan teknologi aplikasi pada ponsel pintar. Inovasi teknologi yang dimiliki pada transportasi online ini menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan transportasi yang cepat, efisien, dan murah dibandingkan dengan transportasi konvensional. Aplikasi Transportasi online dinilai juga mudah dan ramah untuk digunakan oleh penggunanya, tercatat menurut data salah satu perusahaan transportasi online yaitu Go-Jek terdapat 15

juta penggunaan layanan Go-Jek yang dilayani oleh 900.000 oleh mitra pengemudi Go-Jek (tekno.kompas.com).

Namun pesatnya perkembangan aplikasi transportasi online membuat para pengemudi taksi online mengalami kesulitan dalam pengoperasian aplikasinya. Pengoperasian yang sulit menyebabkan para pengemudi mengalami keluh kesah, kecemasan, dan rasa marah. Hal ini berkaitan dengan sulitnya pengoperasian aplikasi sebagai pengemudi Online.

Dalam penelitian ini, penulis akan mengamati bagaimana proses adaptasi yang terjadi pada pengemudi taksi online. Perbedaan muncul akibat interaksi sosial antar manusia yang memiliki budaya berbeda, Komunikasi antar budaya adalah komunikasi yang terjadi dibawah suatu kondisi kebudayaan yang

berbeda bahasa, norma-norma, adat istiadat dan kebiasaan. Dalam menjalani proses komunikasi antar budaya pasti akan mengalami suatu keterkejutan budaya yang berbeda dengan budaya kita. Hal seperti inilah yang dirasakan para pengemudi taksi online. Melakukan pengelolaan terhadap *anxiety* dan *uncertainty* yang mereka alami selama melakukan komunikasi lintas budaya di lingkungan yang baru. Konsep AUM akan digunakan peneliti sebagai panduan untuk memperdalam analisis terhadap data yang didapat melalui wawancara secara mendalam.

### BAHAN DAN METODE

Budaya atau biasa disebut kebudayaan berasal dari bahasa sansekerta yaitu *buddhayah*, yang merupakan bentuk jamak dari budi atau akal diartikan sebagai hal-hal yang berkaitan dengan budi dan akal manusia. Dalam bahasa Inggris, kebudayaan atau budaya disebut *culture*, yang berasal dari kata Latin *Colere*, yaitu mengolah atau mengerjakan sesuatu. Bisa diartikan juga sebagai mengolah tanah atau bertani. Kata *culture* dapat juga diterjemahkan sebagai “kultur” dalam bahasa Indonesia. Jadi budaya dapat diartikan sebagai hasil cipta, rasa dan karsa manusia (Koentjaraningrat, 2000 :181).

Winkelman (1994) mendefinisikan gegar budaya sebagai pengalaman multifaset yang dihasilkan dari berbagai stresor yang terjadi ketika ada kontak dengan budaya yang berbeda. Biasanya guncangan budaya terjadi untuk kelompok yang baru berpindah tempat (misalnya, mahasiswa asing dan pengungsi (Dodge, 1990 dalam Winkelman 1994); Reaksi gegar budaya dapat memprovokasi krisis psikologis atau disfungsi sosial ketika reaksi terhadap perbedaan budaya yang menghambat kinerja. Hal ini terjadi Karena masyarakat kita menjadi semakin multikultural (Schwartz & Exter, 1989 dalam Winkelman 1994).

Beberapa ahli komunikasi seperti Gudykunst, Toomey, Samovar mencoba untuk memilah beberapa teori yang membahas individu

dengan budaya. Mereka mencoba mengelompokkan teori antarbudaya dan lintas budaya, namun ternyata tidak mudah untuk memisahkan teori-teori tersebut. Maka kajian komunikasi antarbudaya dan lintas budaya sering menggunakan teori yang sama untuk membahas sebuah kajian. Kompetensi komunikasi antar budaya dapat menggunakan beberapa teori yang sudah dikelompokkan ke dalam lingkup kajian lintas budaya. Teori *Anxiety-Uncertainty Management* dari Gudykunst, yang melihat bagaimana komunikator mengurangi kecemasan dan ketidakpastian dalam situasi lintas budaya.

Kejutan budaya pada awalnya dikonseptualisasikan oleh (Oberg, 1954, 1960) sebagai konsekuensi dari ketegangan dan kecemasan akibat kontak dengan budaya baru dan perasaan kehilangan, kebingungan, dan ketidakmampuan yang dihasilkan dari hilangnya isyarat budaya dan aturan sosial yang sudah ada. Taft (1977) meninjau berbagai definisi syok budaya dan memberikan ringkasan-perasaan impotensi dari ketidakmampuan untuk menghadapi lingkungan karena ketidakbiasaan dengan aspek kognitif dan keterampilan bermain peran. Respon stres dari gegar budaya menyebabkan reaksi psikologis dan fisiologis. Reaksi psikologis termasuk komponen fisiologis, emosional, interpersonal, kognitif, dan sosial, serta efek yang dihasilkan dari perubahan dalam hubungan sosiokultural, kelelahan kognitif, stres peran, dan kehilangan identitas.

Adler (1975) menyatakan bahwa masalah dan frustrasi yang ditemui dalam proses kejutan budaya adalah penting untuk memahami perubahan dan pengalaman gerakan, dan pengalaman transisional seperti itu dapat menjadi sumber dari tingkat perkembangan kepribadian yang lebih tinggi. Tersirat dalam konflik dan ketegangan yang ditimbulkan oleh pengalaman transisional terletak pada potensi pertumbuhan dan perkembangan yang otentik, transendensi dari lingkungan untuk dukungan diri [Perls, 1969).

Ahli komunikasi seperti Gudykunst, Toomey, Samovar mencoba untuk memilah beberapa teori yang membahas individu dengan budaya. Mereka mencoba mengelompokkan teori antarbudaya dan lintas budaya, namun ternyata tidak mudah untuk memisahkan teori-teori tersebut. Maka kajian komunikasi antarbudaya dan lintas budaya sering menggunakan teori yang sama untuk membahas sebuah kajian. Kompetensi komunikasi antar budaya dapat menggunakan beberapa teori yang sudah dikelompokkan ke dalam lingkup kajian lintas budaya. Teori *Anxiety-Uncertainty Management* dari Gudykunst, yang melihat bagaimana komunikator mengurangi kecemasan dan ketidakpastian dalam situasi lintas budaya. Selain itu, teori yang dapat membantu pemahaman tentang kompetensi komunikasi adalah teori dari Young Yun Kim tentang Adaptasi Lintas Budaya dan teori Identitas Budaya yang ditulis oleh Mary Jane Collier.

Teori lainnya seperti Teori Anxiety/Uncertainty Management (AUM) dikembangkan oleh Gudykunst pertama sekali pada tahun 1985 dengan perhatian awal tertuju pada proses komunikasi efektif dalam kelompok. Secara resmi teori ini diperkenalkan dengan label AUM pada tahun 1993. Pada perkembangannya teori ini berusaha untuk menjelaskan bagaimana proses penyesuaian diri seseorang dalam konteks komunikasi antarbudaya.

Teori Anxiety/Uncertainty Management (AUM) dikembangkan oleh Gudykunst pertama sekali pada tahun 1985 dengan perhatian awal tertuju pada proses komunikasi efektif dalam kelompok. Secara resmi teori ini diperkenalkan dengan label AUM pada tahun 1993. Pada perkembangannya teori ini berusaha untuk menjelaskan bagaimana proses penyesuaian diri seseorang dalam konteks komunikasi antarbudaya.

Teori AUM terbentuk berdasarkan dua buah pemikiran teori lain yang sudah diajukan sebelumnya, yaitu teori tentang pengurangan ketidakpastian dari

Charles berger dan teori identitas sosial milik Henri Tajfel. Asumsi dasar teori ini membahas tentang pengalaman kecemasan (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*) seseorang yang muncul saat menghadapi orang asing atau bertemu orang yang berbeda budaya dengannya. Gudykunst menyebutkan bahwa ketidakpastian itu ada pada level kognitif seseorang, sedangkan kecemasan berada di level afektif. Gudykunst coba menjelaskan pemahaman mengenai uncertainty dan anxiety melalui beberapa tulisan peneliti sebelumnya dalam bukunya *Communicating with Strangers*:

“Ketidakpastian mengacu pada ketidakmampuan kita untuk memprediksi atau menjelaskan perilaku orang lain, perasaan, sikap, atau nilai-nilai. Ketika kita mengurangi ketidakpastian tentang orang lain dan diri kita sendiri, pengertian mungkin terjadi, kecemasan mengacu pada perasaan gelisah, tegang, cemas, atau khawatir tentang apa yang mungkin terjadi. Ini adalah respon afektif (emosional), bukan respon kognitif seperti ketidakpastian” (Gudykunst and Kim, 2003: 13).

Teori ini berusaha untuk menjelaskan bagaimana seseorang yang asing dengan budaya di sekitarnya dapat berkomunikasi secara efektif melalui manajemen *mindful*.

Teori AUM menyatakan *mindfulness* sebagai kemampuan seseorang baik bagian dari sebuah kelompok maupun orang asing mengurangi kecemasan dan ketidakpastian sampai tahap optimal sehingga pada akhirnya mampu mencapai komunikasi efektif. Kecemasan muncul di tingkat afektif yang mengacu pada perasaan seperti kegelisahan, kecanggungan, kebingungan, stress yang muncul ketika seseorang mulai berhadapan dengan orang asing.

Ketidakpastian menjadi satu fenomena di tingkat kognitif yang melibatkan ketidakpastian yang terduga maupun ketidakpastian yang memberi penjelasan.

Langer (1989) menyebutkan bahwa jika ingin menjadi seseorang yang mindful, harus menyadari bahwa terdapat lebih dari satu pandangan yang dapat digunakan untuk memahami atau menjelaskan bentuk interaksi dengan orang asing (Gudykunst and Kim, 2003: 40). Sama halnya dengan teori Charles Berger yang menggunakan axioma-axioma tertentu dalam menjelaskan bagaimana suatu hubungan, teori ini juga mempunyai 47 axioma yang berkaitan dengan bagaimana konsep diri, motivasi berinteraksi, reaksi terhadap orang asing, dan poin-poin lain yang tertera dalam bagan sebelumnya.

*Salah satu axioma* menyatakan peningkatan kesadaran seseorang dalam proses komunikasinya dengan orang asing, akan menghasilkan peningkatan kemampuannya untuk mengelola kecemasan dan ketidakpastian (Littlejohn and Foss, 2009: 37). Dengan kata lain, teori ini melihat bahwa kecemasan dan ketidakpastian akan muncul dalam situasi interaksi seseorang yang berbeda budaya dan mereka mencoba menguranginya dengan cara yang berbeda. Chang (2013) menyebutkan mindfulness menjadi perhatian utama untuk mencapai kompetensi komunikasi antarbudaya. Bahkan Mindfulness tersirat sebagai faktor penentu suksesnya komunikasi antarbudaya seseorang dalam beberapa teori lain, meskipun tidak secara khusus disebutkan. Secara sederhana, hal utama dalam teori ini dapat digambarkan dengan bagan yang menunjukkan bagaimana faktor tertentu dari individu menciptakan suasana kecemasan dan ketidakpastian. Manajemen terhadap dua situasi ini dengan maksimal oleh seorang individu akan menciptakan kompetensi komunikasi dalam dirinya sehingga dalam interaksi dapat tercipta komunikasi yang efektif.

Faktor yang tergambar dalam bagan menjadi acuan peneliti dalam menyusun serangkaian pertanyaan dan dasar dalam melakukan observasi lapangan. Faktor tersebut secara spesifik digambarkan dalam axioma milik Gudykunst berikut ini:

### **Konsep diri.**

Aksioma 3, menjelaskan bagaimana kecemasan dalam interaksi dapat menurun dan mampu menciptakan kemampuan bagi seseorang untuk memprediksi perilaku lawan dengan akurat, apabila ketika berinteraksi dengan orang asing seseorang mampu meningkatkan harga dirinya.

### **Motivasi berinteraksi.**

Aksioma 9, tentang bagaimana kepercayaan diri seseorang dalam memprediksi tingkah laku orang asing berkembang atas pengaruh dari kurangnya kecemasan. Penurunan kecemasan disebabkan oleh meningkatnya keyakinan pada kemampuannya untuk memprediksi tingkah laku orang asing.

### **Reaksi terhadap orang asing.**

Aksioma 10, menyebutkan peningkatan kemampuan untuk memproses informasi kompleks tentang orang asing dapat menghasilkan penurunan kecemasan dan meningkatkan kemampuan dalam memprediksi perilaku lawan interaksi secara akurat. Aksioma 13, tentang bagaimana toleransi dan ambiguitas membawa pengaruh terhadap penurunan kecemasan dalam diri seseorang.

### **Kategori sosial orang asing.**

Aksioma 17, menjelaskan bagaimana kesamaan pribadi yang dirasakan seseorang terhadap orang asing dapat memengaruhi tingkat kecemasan. Artinya, ketika seseorang merasa semakin memahami kesamaan dirinya dengan orang asing dapat menurunkan kecemasan dalam diri. Keadaan ini akan meningkatkan kemampuan dirinya memprediksi perilaku lawan interaksinya dengan akurat. Aksioma 20 juga menjelaskan tentang peningkatan kemampuan seseorang dalam memahami bahwa dirinya berbagi identitas tertentu dengan orang asing akan menghasilkan penurunan kecemasan dan akan meningkatkan kemampuannya memprediksi perilaku.

### **Proses situasional.**

Aksioma 26, menyebutkan bahwa kecemasan dan keakuratan dalam memprediksi perilaku dapat menurun ketika seseorang merasa mempunyai kekuatan yang lebih baik.

#### **Hubungan dengan orang asing.**

Aksioma 27, berfokus pada peningkatan kemampuan untuk menarik perhatian orang asing akan meningkatkan keyakinan dalam memprediksi tingkah laku karena kecemasan sudah berkurang. Aksioma 31, menekankan pada jaringan yang terbangun dengan orang asing memengaruhi tingkat kecemasan dan kemampuan memprediksi perilaku dengan akurat.

#### **Etika berinteraksi.**

Aksioma 34, menyebutkan peningkatan inklusif moral seseorang terhadap orang asing akan menghasilkan penurunan tingkat kecemasan dalam diri. Di dalam interaksi komunikasi antarbudaya, setiap pelaku komunikasi membawa identitas dirinya sebagai individu maupun identitas dirinya sebagai bagian dari kelompok budayanya. Identitas seseorang terbentuk atas pengalaman sehingga disebutkan bahwa identitas merupakan hal yang dinamis dan beragam. Identitas budaya terbentuk karena adanya aktivitas komunikasi antara kelompok orang yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda (Samovar *et. al.*, 2010: 185).

Konsep utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Anxiety Uncertainty Management* (AUM). 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).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Untuk membantu peneliti dalam memperoleh kedalaman data, peneliti menggunakan

metode studi kasus sebagai metode penelitian. “Hal ini dikarenakan studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *How* dan *Why*, bila penelitiannya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer di dalam konteks kehidupan nyata” (Yin, 2009, p.1). Desain studi kasus yang digunakan adalah kasus tunggal holistik. Peneliti menggunakan studi kasus tunggal untuk mendeskripsikan *anxiety uncertainty management* (AUM) mahasiswi InHolland. Alasan lain dikatakan studi kasus tunggal karena penelitian ini menggunakan satu obyek / satu kasus di satu tempat yaitu Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Universitas Kristen Petra.

#### **Subjek Penelitian**

Penelitian ini menggunakan sasaran penelitian yang dituangkan dalam sebuah subjek dan objek penelitian. Dalam penelitian ini, subjek penelitian yang diambil adalah pengemudi taksi online di Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang yang baru menggunakan aplikasi taksi berbasis online. Selain subjek penelitian tersebut, digunakan pula *anxiety uncertainty management* pengemudi taksi online di Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang dalam konteks komunikasi lintas budaya sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ini, unit analisis adalah individu yang berfungsi sebagai informan.

#### **Analisis Data**

Analisis data dilakukan peneliti untuk dapat menarik kesimpulan. Analisis data dalam penelitian kualitatif pada dasarnya dikembangkan dengan maksud hendak memberikan makna terhadap data, menafsirkan, mentransformasikan data kedalam bentuk-bentuk narasi yang kemudian mengarah pada temuan-temuan yang bernuansakan proposisi ilmiah yang akhirnya sampai pada kesimpulan final. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman. Teknik analisis ini terdiri dari tiga komponen:

reduksi data, penyajian data, penarikan serta pengujian kesimpulan” (Pawito, 2007, p.106).

## HASIL DISKUSI

Berdasarkan hasil yang didapat dari responden di lapangan, kami menemukan bahwa fenomena kecemasan dan ketidakpastian pada penggunaan teknologi dalam bentuk aplikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yang terdiri dari usia, pendidikan, kemampuan individu, dan budaya.

Faktor pertama adalah faktor usia, beberapa responden yang berumur diatas 45 tahun berpendapat bahwa usia menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi dalam menggunakan teknologi aplikasi, hal ini dikarenakan berkurangnya daya serap dalam mempelajari teknologi baru,

Faktor kedua adalah pendidikan, kami menemukan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan responden, maka semakin rendah kecemasan dan ketidakpastian pada penggunaan teknologi. Sebaliknya, semakin rendah tingkat pendidikan responden, maka semakin tinggi kecemasan dan ketidakpastian pada penggunaan teknologi.

Faktor ketiga adalah kemampuan individu, kami juga menemukan bahwa kemampuan individu menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kecemasan dan ketidakpastian pada penggunaan teknologi. Beberapa responden yang memiliki manajemen mindfulness yang baik akan mudah dalam beradaptasi dalam permasalahan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adler, P. S. (1975). The transitional experience: An alternative view of culture shock. *Journal of humanistic psychology*.
- Fatimah Kartini Bohan. 2017. "Berapa Jumlah Pengguna dan Pengemudi Go-

Jek?", <https://tekno.kompas.com/read/2017/12/18/07092867/berapa-jumlah-pengguna-dan-pengemudi-go-jek>. di akses pada tanggal 5 mei 2018

Faktor keempat adalah budaya, budaya juga menjadi faktor yang mempengaruhi kecemasan dan ketidakpastian pada penggunaan teknologi. Hal ini dikarenakan ada perbedaan bahasa, norma, adat dan kebiasaan yang mempengaruhi adaptasi pada seorang pengemudi online. Salah satu perbedaan budaya yang paling menonjol dalam faktor keempat ini adalah bahasa yang ada dalam aplikasi tersebut dengan kebiasaan bahasa sehari-hari yang digunakan mereka sangat berbeda.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kami menemukan beberapa temuan riset, kami menemukan bahwa tingkat usia, pendidikan, kemampuan individu, dan budaya mempengaruhi dalam adaptasi teknologi. Dimana mayoritas responden usia tua masih mengalami kecemasan dan ketidakpastian paling tinggi dari pada usia muda pada adaptasi teknologi aplikasi *driver Go-Car*

## UCAPAN TERIMAKASIH

Trimakasih kepada responden yaitu pengemudi *online* di Jawa Tengah yang sudah membantu penelitian ini.

- Gafni, R., & Geri, N. (2013, February). Generation Y versus generation X: Differences in smartphone adaptation. In *Learning in the*

- technological era: Proceedings of the Chais conference on instructional technologies research* (pp. 18-23).
- Hoskins, B. J. (2010). The art of E-teaching. *Journal of Continuing Higher Education*, 58(1), 53- 56. Retrieved <http://www.tandfonline.com/toc/ujch20/current>.
- Keenan, T. A. (2009). Internet use among midlife and older adults: An AARP bulletin poll. *AARP Bulletin*. Retrieved from.
- Koentjaraningrat. 2000. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta : Rineke Cipta.
- Kraan, K. O., Dhondt, S., Houtman, I. L. D., Batenburg, R. S., Kompier, M. A. J., & Taris, T. W. (2014). Computers and types of control in relation to work stress and learning. *Behaviour & Information Technology*, 33(10), 1013-1026. doi:10.1080/0144929X.2014.916351.
- Niemelä-Nyrhinen, J. (2007). Baby boom consumers and technology: shooting down stereotypes. *Journal of Consumer Marketing*, 24(5), 305-312.
- Oberg, K. (1960) 'Culture shock: adjustment to new cultural environments', *Practical Anthropology* 7: 177-82.
- Osman, M. A., Talib, A. Z., Sanusi, Z. A., Shiang-Yen, T., & Alwi, A. S. (2012). A Study of the Trend of Smartphone and its Usage Behavior in Malaysia. *International Journal of New Computer Architectures and their Applications (IJNCAA)*, 2(1), 274-285.
- Palen, Leysia/Salzman, Marilyn/Youngs, Ed (2001), 'Going Wireless: Behavior & Practice of New Mobile Phone Users', Boulder CO, <http://www.cs.colorado.edu/~palen/Papers/cscwPalen.pdf> (14 July 2005).Google Scholar.
- Tenhunen, S. (2008). Mobile technology in the village: ICTs, culture, and social logistics in India. *Journal of the Royal Anthropological Institute*, 14(3), 515-534.
- Tenhunen, S. (2008). Mobile technology in the village: ICTs, culture, and social logistics in India. *Journal of the Royal Anthropological Institute*, 14(3), 515-534.
- Venkatesh, V., Morris, G. M., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, Y. L. J., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178.
- Winkelman, M. (1994). Cultural shock and adaptation. *Journal of Counseling & Development*, 73(2), 121-126.
- Yang, K., & Jolly, L. D. (2008). Age cohort analysis in adoption of mobile data services: gen Xers versus baby boomers. *Journal of Consumer Marketing*, 25(5), 272-280.
- Pawito. (2005). *Penelitian komunikasi kualitatif*. Yogyakarta: LkiS. :
- Gudykunst, W. (2003). *Cross-cultural and intercultural communication*. USA: Sage Publications.