

Analisis Ketidakpastian pada Wisatawan Mancanegara dalam Pengembangan Pariwisata di Biak Numfor Papua

Ryand Christian Derek¹, Rini Darmastuti^{2*}

^{1,2} Program Studi Hubungan Masyarakat Universitas Kristen Satya Wacana
Jl. Dr. O. Notohamidjojo Blotongan, Sidorejo, Kota Salatiga 50715, Indonesia

*Penulis korespondensi; email: rini.darmastuti@uksw.edu

Abstrak

Biak Numfor merupakan Kabupaten yang menempati posisi 10 dari bawah di provinsi Papua sebagai kabupaten dengan tingkat kemiskinan tertinggi di Indonesia. Suatu kondisi yang ironis, karena Biak Numfor memiliki potensi wisata yang tinggi baik dari sumber daya alam maupun dari sisi budaya. Hanya saja, dalam beberapa waktu terakhir ini sektor pariwisata di Biak Numfor terjadi penurunan jumlah wisatawan asing. Salah satu penyebabnya adalah terjadinya ketidakpastian pada saat berkomunikasi antara wisatawan asing dengan penduduk asli. Berdasarkan dari latar belakang diatas yang menjadi pertanyaan adalah ketidakpastian apa saja yang dihadapi wisatawan asing di kabupaten Biak Numfor berdasarkan teori ketidakpastian Gudykunst dan bagaimana solusinya? Tujuan dari tulisan ini adalah mengidentifikasi dan mendiskripsikan ketidakpastian yang terjadi antara wisatawan dengan penduduk asli dan solusi dalam mengatasi ketidakpastian tersebut. Analisa pada tulisan ini didasarkan pada teori ketidakpastian Gudykunst, dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan kasus pariwisata di Kabupaten Biak Numfor, Papua. Hasil dari penelitian ini adalah *pertama*, wisatawan asing di Biak Numfor mengalami ketidakpastian informasi, ketidakpastian budaya dan bahasa. Ketidak pastian informasi terkait dengan informasi situasi kegiatan, informasi atraksi wisata, informasi fasilitas pendukung, informasi akomodasi serta aksesibilitas. Kedua, solusi dalam mengatasi ketidakpastian bagi wisatawan asing di Biak Numfor adalah dengan membuat pusat informasi terpadu berbentuk website maupun blog yang terintegrasi dengan pihak terkait dan didukung optimalisasi mesin pencari.

Kata kunci: Pariwisata internasional; Biak Numfor; komunikasi antarbudaya; informasi; ketidakpastian gudykunst.

Abstract

The regency of Biak Numfor is ranked 10th from the lowest in Papua province as the regency with the highest poverty rate in Indonesia. An ironic condition, because Biak Numfor has high potential for tourism both from natural resources and from the cultural side. However, in recent times the tourism sector in Biak Numfor has decreased the number of foreign tourists. One of the causes is the uncertainty when communicating between foreign tourists and natives. Based on the mentioned background, the question is what are the uncertainties faced by foreign tourists in Biak Numfor district based on Gudykunst's uncertainty theory and what is the solution? The objective of this paper is to identify and describe the uncertainties that occur between tourists and natives and solutions in overcoming these uncertainties. The analysis in this paper is based on Gudykunst's uncertainty theory, using a qualitative descriptive method with tourism cases in Biak Numfor Regency, Papua. The outcome of this study is first, foreign tourists in Biak Numfor experience information uncertainty, cultural and language uncertainty. Information uncertainty is related to activity situation information, tourist attraction information, supporting facilities information, accommodation information and accessibility. Second, the solution in overcoming uncertainty for foreign tourists in Biak Numfor is to create an integrated information center in the form of websites and blogs that are integrated with related parties and supported by Search Engine Optimization (SEO).

Keywords: International tourism; Biak Numfor; intercultural communication; information; uncertainty gudykunst.

This is an open access article under the CC BY license.



1. PENDAHULUAN

Kemiskinan membawa dampak buruk pada disabilitas, depresi klinis, bahkan pada tingginya tingkat kematian anak dibawah 1 tahun (Paul-Sen Gupta et al., 2007). Efek buruk ini semain diperparah dengan kemiskinan

yang memunculkan stress berkelanjutan, pengurangan terhadap kapasitas ingatan, dan pengambilan keputusan berdasarkan impulsif untuk gratifikasi cepat. Hal-hal ini menyebabkan individu yang berada dalam kemiskinan semakin sulit untuk meningkatkan taraf hidupnya (Mood et al., 2016). Kemiskinan menjadi masalah besar di Papua. Tingkat kemiskinan di Papua menempati presentase tertinggi di Indonesia, yaitu 27,38% (Badan Pusat Statistik, 2021b) dan Kabupaten Biak Numfor menempati nomor 10 dari bawah (Badan Pusat Statistik, 2021a) yang disebabkan karena sumber daya alam daerah sangat minim. Berbeda dengan kabupaten Pegunungan Bintang, Keerom, Nabire, Dogiyai, Mimika dan Paniai yang memiliki kekayaan alam sangat tinggi karena terdapat tambang emas di kabupaten-kabupaten tersebut (Putri, 2023). Ketidakadaan sumber daya alam ini membuat Kabupaten Biak Numfor melirik sektor penyediaan jasa sebagai sarana meningkatkan ekonomi daerah (Donnagahutan, 2021) dengan sektor jasa paling berpotensi adalah pariwisata.

Berbicara tentang kemiskinan, pengembangan sektor pariwisata dapat digunakan untuk mengurangi kemiskinan (Riyanto et al., 2020). Untuk kabupaten Biak Numfor, kekayaan objek wisata yang sangat lengkap dan beragam, serta wisata berbasis budaya seperti festival budaya Munara Wampasi yang dilaksanakan tahunan menjadi potensi wisata yang dapat digunakan untuk mengatasi kemiskinan (Macap, 2018). Kabupaten Biak Numfor memiliki 71 tempat wisata yang memiliki potensi untuk dikembangkan, yaitu wisata berbasis maritime, wisata berbasis alam dan wisata berbasis sejarah. Diving spot Goa Mundi dan Pesawat Catalina merupakan dua tempat wisata berbasis maritime. Wisata berbasis alam seperti taman Mangrove Ruar dan taman wisata Negeri Dongeng. Wisata berbasis sejarah seperti Kuburan Kuno Padwa, Goa Jepang dan Monumen Perang Dunia Kedua (Badan Pusat Statistik Kabupaten Biak Numfor, 2021)

Sektor Pariwisata Kabupaten Biak Numfor mendapat dukungan pemerintah daerah, hal ini ditunjukkan dengan dukungan dana sebesar 18.924.073.920 rupiah (delapan belas miliar, sembilan ratus dua puluh empat juta, tujuh puluh tiga ribu, sembilan ratus rupiah) pada tahun 2020 untuk pelaksanaan pengembangan, pemasaran, pembangunan kemitraan dan kegiatan penunjang pariwisata lainnya (Dinas Pariwisata Biak Numfor, 2020). Dengan potensi kekayaan pariwisata dan fasilitas pendukung yang telah ada, seharusnya Kabupaten Biak Numfor untuk menarik banyak wisatawan mancanegara. Kenyataannya keberadaan wisatawan mancanegara cenderung mengalami penurunan yang signifikan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh salah satu tour-guide/pemandu wisata Biak Numfor pada saat wawancara pra penelitian dengan penulis. Sementara data dari dinas pariwisata Biak Numfor, penurunan jumlah wisatawan asing ini dapat dilihat dari jumlah kedatangan wisatawan asing sebanyak 2013 menjadi 2075 wisatawan mancanegara pada tahun 2021 (Dinas Pariwisata Kabupaten Biak Numfor, 2021; 2020; 2022). Penurunan wisatawan mancanegara ini berimbas negatif pada pengurangan tingkat kemiskinan dan penurunan jumlah pengangguran (Supriyadi et al., 2017).

Berdasarkan pra-research dengan pemandu wisata, bapak Edison Randongkir, penulis mendapatkan gambaran bahwa minimnya jumlah wisatawan asing di daerah wisata Biak dikarenakan promosi Kabupaten Biak Numfor kurang maksimal. Menurut bapak Edison Randongkir (budayawan sekaligus seniman tradisional), promosi yang kurang maksimal ini menyebabkan ketidakpastian bagi wisatawan mancanegara. Ketidakpastian merupakan suatu kondisi dimana seseorang merasa tidak nyaman berada pada situasi, lingkungan dan budaya yang asing atau belum diketahui oleh orang tersebut (Morris et al., 2022). Ketidakpastian yang dihadapi wisatawan mancanegara salah satunya adalah *self-concept* yaitu kondisi ketika wisatawan asing merasa diri mereka sebagai orang dengan tingkat finansial yang tinggi. Wisatawan asing ini merasa akan dimanfaatkan oleh masyarakat untuk keuntungan finansial seperti harga barang yang dinaikkan, harga sewa yang dibuat lebih mahal, dan masih banyak lagi. Ketidakpastian ini menyebabkan kecemasan yang mempengaruhi keengganan wisatawan asing untuk datang ke kabupaten Biak Numfor.

Oleh karena anomali kedatangan wisatawan asing dan urgensi dari masalah kemiskinan di kabupaten Biak Numfor, maka perlu adanya penelitian dengan judul Analisis Ketidakpastian pada Wisatawan Mancanegara dengan mengacu pada Teori Ketidakpastian Dalam Pengembangan Pariwisata di Biak Numfor Papua. Ketidakpastian akan dibahas berdasarkan teori ketidakpastian Gudykunst, yaitu ketidakmampuan memprediksi sikap, perasaan, keyakinan, nilai dan perilaku orang asing (Bruno, 2008). Berdasarkan latar belakang ini maka yang menjadi rumusan masalah dalam tulisan ini adalah pertama, Ketidakpastian seperti apa yang dihadapi wisatawan asing di kabupaten Biak Numfor berdasarkan teori ketidakpastian Gudykunst? Kedua, Solusi apa yang dapat digunakan untuk mengatasi ketidakpastian yang di hadapi wisatawan asing di kabupaten Biak Numfor?

Tulisan ini didasarkan dari beberapa hasil penelitian terdahulu yang menggunakan teori ketidakpastian Gudykunst. Penelitian yang pertama dengan judul "*Anxiety Uncertainty Management (AUM) Remaja Timor Leste di Kota Malang dalam Membangun Lingkungan Pergaulan*" (Gozali et al., 2018). Penelitian ini membahas tentang cara pengelolaan remaja Timor Leste dalam menghadapi ketidakpastian, yaitu pertama dengan mengetahui siapa diri mereka dan meyakinkan diri agar berperilaku sesuai gambaran diri dengan

berbicara pada diri sendiri. Kedua membangun kepercayaan diri, dukungan besar dari orang tua dijadikan sebagai motivasi dan menanamkan pikiran positif. Ketiga, membangun hubungan dengan orang baru. Terakhir adalah belajar memahami budaya/lingkungan. Ada tiga hal yang menjadi penyebab remaja Timor Leste berperilaku dan respon yang berbeda ketika mengalami anxiety uncertainty, yaitu pola asuh orang tua, karakter, dan pengalaman trauma. Penelitian yang kedua dilakukan oleh Sinuhaji (2022) dengan judul *Dinamika Komunikasi Antar Budaya Pada Siswa Yayasan Kaki Dian Emas (Studi Fenomenologi Etnik Papua Terhadap Elaborasi dengan Suku Lainnya berdasarkan Teori Anxiety and Uncertainty Management)* (Sinuhaji, 2022). Penelitian ini melihat dinamika komunikasi yang dialami oleh siswa-siswi etnik Papua pada Yayasan Kaki Dian Emas terhadap elaborasi dengan siswa-siswi lainnya. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat rasa ketidakpastian dan kecemasan pada siswa-siswi tersebut ketika ditempatkan dengan orang-orang yang memiliki latar belakang kebudayaan yang berbeda dengan mereka (stranger). Penelitian yang ketiga adalah penelitian dengan judul *“Intercultural Communication in Borobudur Homestay Village”* yang bertujuan mengukur tingkat kecemasan dalam interaksi antar masyarakat Bali, pemilik usaha dan wisatawan asing (Suryaningtyas et al., 2020). Tiga penelitian terdahulu ini menjadi acuan bagi penulis untuk melakukan penelitian terkait ketidakpastian pada wisatawan asing di Kabupaten Biak Numfor yang menjadi dasar untuk tulisan ini. Hanya saja penelitian yang dilakukan penulis ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Tulisan ini berusaha menggali ketidakpastian yang terjadi pada wisatawan asing dalam rangka mengembangkan strategi promosi pariwisata di kabupaten Biak Numfor ini. Selain itu, penelitian ini berusaha untuk mencari solusi dalam mengatasi ketidakpastian yang dialami wisatawan asing yang datang didaerah ini. Tulisan ini memberikan kebaruan dalam strategi promosi pariwisata. Strategi promosi yang dihasilkan pada tulisan ini adalah strategi promosi berbasis analisis ketidakpastian komunikasi. Untuk mencapai kebaruan tersebut, penulis mengidentifikasi ketidakpastian-ketidakpastian yang dihadapi wisatawan asing di kabupaten Biak Numfor dan menemukan solusi ketidakpastian tersebut.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam penelitian sebelumnya yang dilaksanakan pada konteks perhotelan pada tempat wisata di Belanda, ditemukan bahwa ketidakpastian atau *handelingsverlegenheid* terjadi pada pekerja hotel yang sering berhadapan dengan wisatawan asing. Ketidakpastian ini disebabkan oleh rendahnya tingkat kemahiran budaya dan kurangnya pengalaman dalam berinteraksi dengan wisatawan asing serta dengan budaya yang berbeda ((Keizer-Remmers et al., 2021). Perbedaan budaya ini dalam penelitian selanjutnya menimbulkan keterasingan dalam proses komunikasi sehingga menimbulkan kecemasan dan ketidakpastian yang besar (Ayu et al., 2021). Untuk mengurangi ketidakpastian dalam konteks budaya ini, penelitian selanjutnya menemukan bahwa meningkatkan interaksi antar dua orang dari budaya berbeda akan meningkatkan pemahaman untuk budaya berbeda, wawasan tentang perhatian dan kecakapan antar budaya sehingga dapat mengurangi ketidakpastian yang terjadi pada kedua orang tersebut (Muhammad et al., 2022).

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menggunakan teori manajemen kecemasan dan ketidakpastian Gudykunst. Teori ini fokus pada peningkatan efektifitas komunikasi atau keadaan dimana seseorang yang menerima pesan dapat menginterpretasikan arti dari pesan mendekati arti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan (Griffin, 1997). Peningkatan efektifitas dicapai dengan mengurangi jumlah ketidakpastian dan kecemasan ke tingkat sedang dengan penggunaan *mindfulness* (Yoshitake, 2002). Komunikasi efektif dalam konteks komunikasi antar budaya seringkali tidak tercapai, yang disebabkan karena pada saat dua orang asing saling bertukar informasi, terjadi perbedaan persepsi mengenai arti pesan tersebut (Panocová, 2020). Perbedaan ini hampir sama dengan apa yang dialami ketika dua orang asing pertama kali bertemu, atau ketika dua orang yang secara fisik dekat namun secara konsep jauh disaat yang bersamaan (Neuliep, 2017) dengan latar belakang budaya sama.

Terdapat dua faktor yang perlu dari segi manajemen untuk memastikan terjadinya komunikasi efektif. Kedua faktor tersebut adalah kecemasan dan ketidakpastian. Ketidakpastian dan kecemasan merupakan akar dari kesalahpahaman yang terjadi dalam proses interaksi antar budaya (Griffin, 1997). Kecemasan merupakan perasaan gelisah, tegang, dan khawatir pada saat memulai interaksi dengan orang asing. Sementara ketidakpastian adalah ketidakmampuan memprediksi atau menjelaskan sikap, perilaku, atau perasaan orang asing (Panocová, 2020). Manajemen kecemasan dan ketidakpastian dipengaruhi oleh faktor-faktor yang dikategorikan menjadi 6 bagian yang disebut *superficial causes*. Enam bagian tersebut adalah konsep diri (*self-concept*), motivasi untuk berinteraksi dengan orang asing (*motivation to interact with strangers*), reaksi terhadap orang asing (*reactions to strangers*), kategorisasi sosial terhadap orang asing (*social categorization of strangers*),

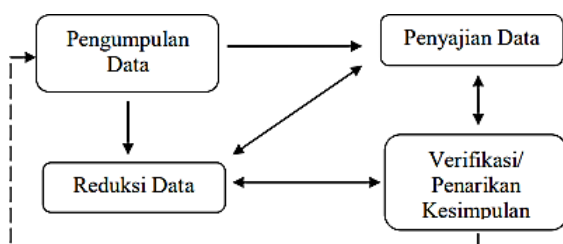
proses situasional (*situational processes*), hubungan dengan orang asing (*connections with strangers*), dan *ethical interactions* (Wijaya et al., 2013).

Konsep penting lainnya yang menjadi dasar untuk tulisan ini adalah pariwisata. UUD no 10 tahun 2009, pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata, yaitu kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Kegiatan ini didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah Daerah (2009). Berbicara mengenai pariwisata tak lepas dari kata wisatawan mancanegara. Wisatawan mancanegara memiliki beberapa definisi, yaitu setiap pengunjung yang mengunjungi suatu negara di luar tempat tinggalnya, didorong oleh satu atau beberapa keperluan tanpa bermaksud memperoleh penghasilan di tempat yang dikunjungi. Wisatawan mancanegara ini biasanya memiliki lama kunjungan tidak lebih dari 12 (dua belas) bulan (Badan Pusat Statistik, 2023). Wisatawan mancanegara juga sering didefinisikan sebagai orang asing yang melakukan perjalanan wisata, yang datang memasuki suatu negara lain yang bukan merupakan negara dimana orang tersebut tinggal (Amerta et al., 2014). Wisatawan asing mempunyai peran sangat penting, karena terdapat korelasi antara keberadaan wisatawan mancanegara dan peningkatan aktivitas ekonomi yang berujung pada peningkatan kesejahteraan masyarakat (Holik, 2016).

Dari segi wisata, Biak Numfor memiliki berbagai kekayaan alam, bahari dan sejarah yang sangat kaya. Terdapat 71 daerah wisata yang terdaftar dengan bentuk beragam, dari wisata bahari pantai anggaduber dengan tebing yang memukau, taman burung dengan koleksi burung burung yang hanya dapat ditemukan di Biak, sampai pada wisata berbasis sejarah seperti monumen perang dunia kedua yang menyimpan artifak-artifak sisa penjajahan jepang (Badan Pusat Statistik Kabupaten Biak Numfor, 2021). Secara garis besar Biak Numfor memiliki potensi yang sangat besar dalam konteks pariwisata.

3. METODE PENELITIAN

Tulisan ini didasarkan dari hasil penelitian dengan menggunakan metode diskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk menyelidiki dan memahami makna individu atau kelompok yang berasal dari masalah sosial atau manusia (Creswell et al., 2018). Deskriptif kualitatif merupakan strategi yang mendeksripsikan data secara sistematis, faktual, dan akurat dengan berupaya menggali kedalaman atau makna lebih mendalam (Kriyantono, 2020, p. 62). Dalam konteks ini, deskriptif diartikan dengan pengumpulan data sebagai usaha untuk menggambarkan suatu situasi dan kondisi yang ada. Melalui penelitian diskriptif kualitatif ini, penulis berusaha untuk menggambarkan secara mendalam tentang ketidakpastian apa saja yang dialami oleh wisatawan asing ketika berkunjung ke Biak Numfor serta solusi untuk mengatasi ketidakpastian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. Wawancara menghasilkan data berbentuk data primer atau data yang didapat langsung oleh peneliti, data kemudian dianalisa peneliti menggunakan reduksi data dimana peneliti meringkas, menetapkan prioritas, memfokuskan pada yang hakiki, mencari tema dan pola data kemudian disajikan dalam bentuk tabel, grafik, phiechart, pictogram dan sejenisnya (Sugiyono, 2013). Tujuannya adalah untuk mempermudah pengertian mengenai apa yang terjadi dan mempermudah ketika penulis membuat analisis data (Miles et al., 1994). Hasil dari penelitian ini adalah menemukan kesimpulan atau temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada (Sugiyono, 2013). Dalam penarikan kesimpulan, peneliti menentukan arti dari data-data yang dikumpulkan, arti bisa berbentuk sebab-akibat, konfigurasi tertentu atau dalil (Miles et al., 1994). Analisis data menurut Miles dan Huberman seperti yang disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur model analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (1994)

Dalam penelitian yang menjadi dasar untuk tulisan ini, diskriptif kualitatif digunakan untuk menggali dan memahami ketidakpastian yang dihadapi kelompok wisatawan asing dalam konteks pariwisata di Biak

Numfor. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran mendalam mengenai masalah ketidakpastian pada wisatawan asing di Biak Numfor dan menemukan solusi bagi masalah tersebut. Lokasi penelitian dipilih secara acak pada daerah wisata di Biak Numfor mengikuti informasi keberadaan dari wisatawan asing tersebut. Wisatawan asing yang menjadi narasumber dalam penelitian ini harus memenuhi parameter, yaitu pertama, wisatawan-wisatawan asing yang pernah melakukan kegiatan wisata di Biak Numfor. kedua, wisatawan ini kemudian diwawancarai secara langsung maupun tak langsung. Ketiga, informan yang diwawancarai adalah Simonash dari Polandia, Toni dan Marielle dari California, Amerika Serikat, dengan data yang akan didapat berbentuk transkrip percakapan dan rekaman dari wawancara dengan wisatawan asing.

Hasil wawancara kemudian diringkas berdasarkan axiom ketidakpastian teori Gudykunst. Tujuannya adalah menemukan pola ketidakpastian yang dihadapi oleh wisatawan asing. Data ini kemudian disajikan dalam bentuk tabel tipe-tipe ketidakpastian yang disesuaikan dengan tipe ketidakpastian dalam teori ketidakpastian Gudykunst. Berdasarkan sajian inikemudian ditarik kesimpulan apa saja bentuk ketidakpastian yang dihadapi oleh wisatawan asing di Biak Numfor dan ditetapkan solusinya berdasarkan teori Gudykunst.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketidakmampuan memprediksi atau menjelaskan sikap, perilaku, atau perasaan orang asing atau yang lebih dikenal sebagai ketidakpastian (Panocová, 2020) seringkali menjadi masalah utama dalam komunikasi antarbudaya (Marinović Matović et al., 2018). Kondisi ini menjadi salah satu penghalang terbesar dalam pengembangan pariwisata suatu daerah (Adanlawo et al., 2021), termasuk pengembangan pariwisata di Biak Numfor. Berger dan Bradag (dalam Dainton & Zelle, 2019) menyatakan terdapat 2 jenis ketidakpastian, yaitu ketidakpastian perilaku (*behavioral uncertainty*) dan ketidakpastian kognitif (*cognitive uncertainty*). Yang menarik, terkait dengan wisatawan mancanegara yang datang ke Biak Numfor justru tidak ketidakpastian perilaku, yaitu ketidakpastian yang muncul karena perilaku orang lain dari relasi yang dilakukan dengan masyarakat lokal. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Simonash pada saat wawancara dengan peneliti, “...People (in Biak) are quite friendly. Sometimes it's the same problem that people don't speak English. But they can use Google Translator so at the end they understand what you want...”. Dalam wawancara dengan penulis, Simonash mengatakan tidak mengalami masalah ketika berinteraksi dengan masyarakat lokal, karena masyarakat lokal cenderung ramah dan terbuka. Ketika berbicara dengan wisatawan asing, bahasa tidak menjadi kendala, karena masyarakat lokal dapat menggunakan Google untuk menerjemahkan bahasa yang digunakan oleh wisatawan asing. Pendapat Simonash ini didukung oleh Tony dan Marielle yang mengatakan, “...I don't think I have experience (problem) of communicating...And speaking of English and we use Google Translate. If, you know, we need to talk to the locals...So, basically language is not a problem... Because we have all this technology in our days that we can use to communicate...”

Pernyataan kedua wisatawan mancanegara ini menjadi hal yang menarik, karena selama ini pengalaman wisatawan mancanegara ketika berkunjung ke tempat wisata yang dialami adalah ketidakpastian dalam hal bahasa dan ketika berinteraksi dengan masyarakat lokal. Mengacu dari teori ketidakpastian Gudykunst yang seharusnya menjadi masalah utama pada pariwisata di negara berkembang seperti di Indonesia adalah ketidakpastian bahasa (Marinović Matović et al., 2018), tetapi hal ini justru tidak terjadi. Kemajuan teknologi menjadi jembatan dalam mengatasi perbedaan bahasa dan budaya masyarakat yang telah terbuka bagi wisatawan asing.

Yang unik, wisatawan mancanegara yang datang ke Biak Numfor justru mengalami ketidakpastian kognitif (*cognitive uncertainty*), yaitu ketidakpastian yang lebih menekankan pada keraguan akan kemampuan diri sendiri untuk menilai dan menunjukkan sikap ataupun kepercayaan pada orang lain. Ketidakpastian yang dalam pandangan Morriss (Morriss et al., 2022) merupakan suatu keadaan dimana sesuatu tidak diketahui sehingga cenderung disertai perasaan negatif seperti ketakutan / kecemasan, dihadapi oleh wisatawan asing pada saat mereka menentukan pilihan Biak Numfor sebagai tempat wisata. Hal ini disebabkan proses pemilihan tempat wisata dipengaruhi adalah keberadaan atraksi wisata yang ada di daerah wisata tersebut (Octavia et al., 2018). Atraksi wisata mencakup wisata alam, atraksi wisata buatan manusia dan acara atau kegiatan khusus (Becken et al., 2002). Dalam konteks proses pemilihan Biak Numfor sebagai tempat wisata, wisatawan-wisatawan mancanegara menemui ketidakpastian *pertama*, yaitu **ketidakpastian informasi atraksi wisata**. Hal ini seperti yang dialami Simonash, wisatawan asing asal Polandia yang datang ke Biak Numfor karena mendapat rekomendasi dari teman-teman wisatawan lainnya. Simonash mengalami kesulitan menemukan informasi di internet mengenai atraksi wisata yang ada di Biak Numfor, “... Here I think it's a bit more complicated for the tourists. And maybe finding online information about some attractions...”.

Ketidakpastian yang sama juga dialami oleh Tony dan Marielle, wisatawan asing dari California, Amerika Serikat, keduanya tidak mengetahui sama sekali mengenai Biak sebagai tempat wisata namun mendatangi Biak untuk menyaksikan terjadi gerhana matahari, “... *I mean we know that there's solar eclipse but we didn't know that there's someone was holding the event...*”

Pengalaman Simonash, Tony dan Marielle ini menunjukkan bahwa wisatawan asing mengalami ketidakpastian untuk mendapatkan informasi terkait atraksi maupun tempat wisata pada saat berada di Biak Numfor. Ketidakpastian ini diperkuat dengan pendapat salah satu pengusaha bidang pariwisata keturunan Scotlandia bernama Joy mengenai ketidakpastian informasi atraksi wisata yang mempengaruhi kecemasan pada wisatawan sebelum mendatangi Biak Numfor “...*The biggest concern is what they want, what is they expected before they come. So, they will ask, what do you have there...*”

Selain ketidakpastian informasi terkait atraksi, Simonash, Tony dan Marielle juga menghadapi ketidakpastian yang *kedua*, yaitu **ketidakpastian informasi fasilitas pendukung akomodasi dan aksesibilitas**. Akomodasi yang dimaksud dalam konteks ini adalah informasi tentang keberadaan hotel dan layanan hotel (Gunasekaran et al., 2012). Sementara aksesibilitas mencakup produk, layanan, dan fasilitas pariwisata yang melengkapi destinasi dengan peluang bisnis, untuk menerima semua tamu dan untuk menambah pendapatan mereka (Ortaleza et al., 2021). Ketidakpastian akomodasi, dialami Simonash pada saat merencanakan wisata di Biak Numfor, ia mengeluhkan informasi mengenai akomodasi di Biak yang dikenal mahal dan berkualitas rendah. Informasi yang diperoleh Simonash ini meningkatkan kecemasan wisatawan asing yang berkunjung ke Biak Numfor. Hal ini seperti yang disampaikan Simonash dalam wawancara mendalam,

“...*Concern for us is like the accommodation. Because I spoke to the people before I come to Biak that sometimes accommodation is quite expensive or it's quite low quality... my (other)main concern was that like it is very hard to find the place to stay... where should I stay at Biak, outside the town...*”

Kualitas akomodasi merupakan salah satu faktor penting dalam pariwisata karena jenis, jangkauan, dan sifat akomodasi menentukan jumlah dan nilai pariwisata di daerah tersebut (Gunasekaran et al., 2012). Kualitas akomodasi juga mempengaruhi kemungkinan wisatawan untuk kembali mengunjungi tempat wisata di masa depan (Nguyen Viet et al., 2020). Disisi yang lain, akomodasi juga merupakan sumber pemasukan terbesar dari kegiatan pariwisata (Sharpley, 2000) sehingga dapat dikatakan jumlah, nilai, pemasukan dan tingkat wisatawan berkunjung kembali ke pariwisata di Biak Numfor akan terpengaruh dengan keberadaan ketidakpastian informasi mengenai akomodasi ini.

Selanjutnya ketidakpastian fasilitas pendukung aksesibilitas didalamnya terdapat 3 masalah utama, yaitu masalah media transportasi menuju Biak, media transportasi di Biak dan kejelasan lokasi wisata. Masalah media transportasi menuju Biak dihadapi Tony dan Marielle, keduanya mengeluhkan ketidakjelasan sinkronisasi penerbangan sehingga butuh waktu sangat lama untuk bisa mencapai Biak, “...*it's very difficult to get there from here...the flight is out of sync so it ends up that like it takes a long time to get there...*”.

Selama berada di Biak Numfor, masalah transportasi menimbulkan ketidakpastian bagi wisatawan mancanegara. Hal ini seperti yang dialami oleh Tony, Marielle dan Simonash. Tony dan Marielle mengalami ketidakpastian dan kebingungan ketika akan menggunakan transportasi umum. Informasi terkait keberadaan transportasi umum di Biak Numfor sangat terbatas, sehingga ia dan suaminya sangat bergantung pada staff hotel setiap ingin mengunjungi tempat wisata. Hal ini seperti yang dikatakan Marielle,

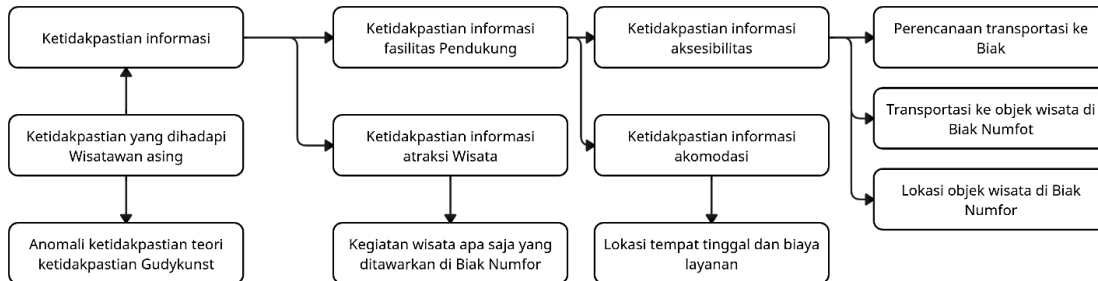
“...*Transportation in Biak. Because I mean, when we were there, we always need one of beach hotel staff. We were driving us somewhere (that) we wanted to go. I don't know (if) Any public transportation there...*”

Menurut Simonash, ketidakpastian terkait media transportasi di Biak salah satunya adalah ketidakjelasan informasi mengenai cara menyewa alat transportasi seperti skuter (kendaraan roda dua) untuk berpergian di Biak dan mengenai sulitnya menemukan jadwal media transportasi kapal dan penyewaan perahu di Biak, “...*like some casual standards, which is easy in our places like renting a scooter. Then it's like how to get to the island, simple information like the schedule of the boat. Because like it's very hard to get this information...*”. Masalah terakhir dalam ketidakpastian aksesibilitas adalah ketidakjelasan lokasi objek wisata secara akurat yang dialami oleh Simonash. Wisatawan asing ini mengalami kesulitan mencari lokasi tempat wisata dikarenakan informasi mengenai tempat wisata tidak akurat. Akibatnya wisatawan seringkali tersesat walaupun telah mengikuti petunjuk arah tempat wisata. Hal ini seperti yang dikatakan Simonash dalam suatu wawancara dengan penulis,

“...*And so, the route (to the tourist destination) is not well marked...So basically, you know, like you are close to this place (tourist destination), but not nowhere to go next. Because...sometimes there is no information board or map or something when you reach the place*”

Ketidakpastian yang muncul dari minimnya informasi terkait aksesibilitas merupakan hal yang perlu diatasi. Hal ini menjadi urgen karena aksesibilitas merupakan salah satu faktor terbesar yang mempengaruhi keputusan wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat wisata, tingkat lama tinggal dan tingkat kepuasan wisatawan di tempat wisata (Kijima et al., 2020; Zeng et al., 2018; Hansson et al., 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber, bentuk ketidakpastian yang dihadapi wisatawan mancanegara ketika berkunjung di Kabupaten Biak Numfor dapat diidentifikasi dan digambarkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram alir ketidakpastian di Biak

Sumber: Data penulis tahun 2023

Keseluruhan ketidakpastian atraksi wisata, fasilitas pendukung akomodasi, dan fasilitas pendukung aksesibilitas memiliki satu akar, yaitu kurangnya dukungan normatif dan kelembagaan dalam bentuk kejelasan informasi pariwisata di Biak Numfor. Kondisi ini meningkatkan kecemasan yang dihadapi wisatawan (Gudykunst, 1998) sehingga mempengaruhi keputusan wisatawan yang akhirnya tidak memilih Biak Numfor sebagai tempat berwisata. Mengacu dari tiga asumsi dari teori pengurangan ketidakpastian Charles Berger (dalam Dainton & Zelly, 2019), ada beberapa solusi yang bisa kita gunakan untuk mengurangi ketidakpastian bagi wisatawan mancanegara yang datang ke Biak Numfor. Tiga asumsi dari teori pengurangan ketidakpastian Charles Berger (dalam Dainton & Zelly, 2019) tersebut adalah *pertama*, tujuan utama komunikasi adalah untuk meminimalisir ketidakpastian seseorang tentang dunia atau orang disekitarnya. *Kedua*, individu mengalami ketidakpastian dalam kehidupan sehari-hari dan merasa tidak nyaman karena hal tersebut. *Ketiga*, komunikasi adalah landasan utama untuk mengurangi ketidakpastian. Dari tiga asumsi diatas, komunikasi mempunyai peran yang sangat besar dalam mengurangi ketidakpastian, termasuk untuk mengurangi ketidakpastian bagi wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Biak Numfor.

Salah satu solusi untuk mengurangi ketidakpastian informasi ini adalah dengan membuat pusat informasi terpadu berbentuk website atau blog yang di integrasikan dengan pihak ketiga. Website atau blog ini dapat didukung optimalisasi mesin pencari, karena website terbukti merupakan media informasi yang paling banyak digunakan wisatawan mancanegara dalam mencari informasi mengenai suatu tempat wisata (Hernández-Méndez et al., 2015). Hal ini seperti yang disampaikan oleh Simonash, Toni dan Marielle bahwa diperlukannya keberadaan website resmi yang setidaknya berisi informasi penting mendasar mengenai pariwisata di Biak Numfor. Menurut Simonash, “...If you have like official site, like official website... I think that it is good for the information in one place, you know, like all the essential information (for tourism) ...”. Hal ini juga disampaikan oleh Tony dan Marielle, “... so having a like separate website i think would help...”

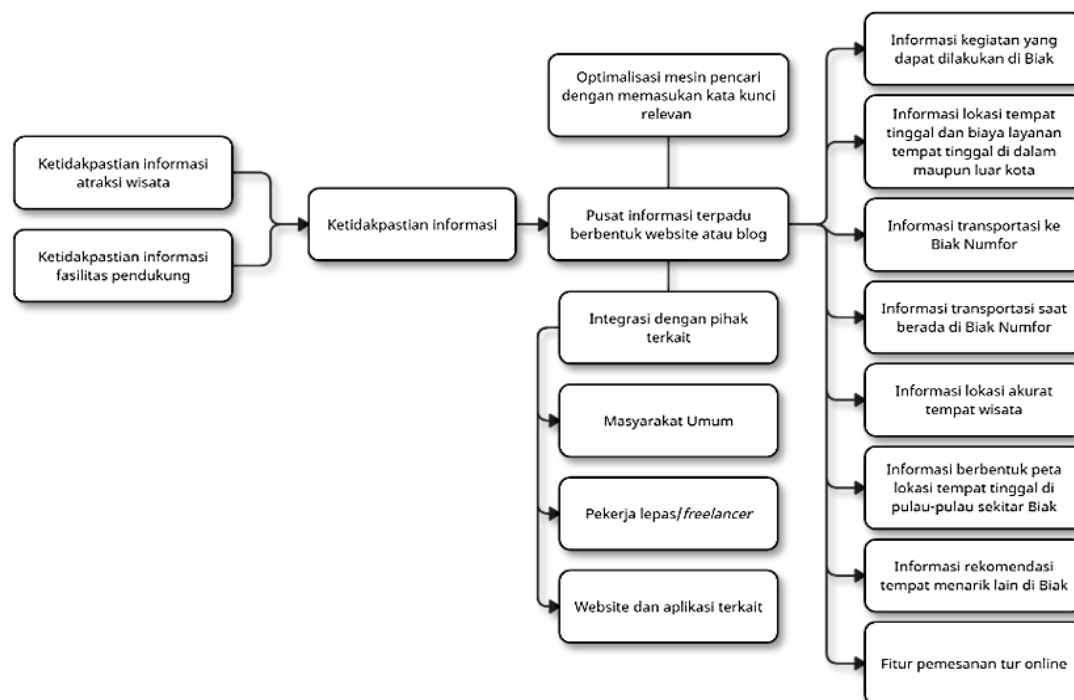
Website menjadi salah satu media yang dapat digunakan untuk mengurangi ketidakpastian akibat permasalahan komunikasi. Seperti yang disampaikan pada aksioma ketiga dalam teori pengurangan ketidakpastian Charles Burger, bahwa komunikasi adalah landasan utama untuk mengurangi ketidakpastian. Komunikasi akan berjalan dengan efektif apabila pesan yang disampaikan dapat diterima oleh komunikan secara jelas. Pada tataran ini diperlukan strategi komunikasi yang tepat supaya pesan dapat diterima dengan baik oleh komunikan, sehingga mengurangi ketidakpastian. Berger dan Calabresse (dalam West dan Turner, 2013: 153-155) melalui aksioma yang mereka kemukakan, menjelaskan bagaimana komunikasi mempunyai peran penting dalam mengurangi ketidakpastian. Sembilan aksioma yang dikemukakan oleh Berger dan Calabresse tersebut adalah *Pertama*, Ketidakpastian yang tinggi pada tahap awal dalam komunikasi, akan mendorong peningkatan komunikasi verbal diantara orang yang tidak saling mengenal, sehingga tingkat ketidakpastian semakin menurun. *Kedua*, Pada tahap awal interaksi, saat komunikasi nonverbal meningkat maka ketidakpastian menurun. *Ketiga*, Tingkat ketidakpastian tinggi akan meningkatkan upaya pencarian informasi mengenai perilaku orang lain. *Keempat*, Tingkat ketidakpastian yang tinggi dalam suatu hubungan

menyebabkan penurunan tingkat keakraban isi komunikasi. *Kelima*, Tingkat ketidakpastian yang tinggi menghasilkan tingkat resiprositas yang tinggi pula. *Keenam*, Kesamaan atau kemiripan yang ada antara komunikan dan komunikator akan menurunkan tingkat ketidakpastian. *Ketujuh*, Ketidakpastian yang meningkat akan mengurangi ketertarikan untuk saling berinteraksi, dan sebaliknya yaitu penurunan tingkat ketidakpastian akan meningkatkan ketertarikan. *Kedelapan*, Tingkat intensitas interaksi yang semakin tinggi antarpihak yang saling berkomunikasi akan menurunkan tingkat ketidakpastian. *Kesembilan*, Tingkat ketidakpastian yang semakin tinggi membuat kepuasan dalam berkomunikasi semakin rendah.

Terkait dengan ketidakpastian yang dialami oleh wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Biak Numfor ketidakpastian dapat dikurangi melalui komunikasi verbal dan non verbal yang dilakukan dengan masyarakat lokal. Dalam aksioma ketiga, ketidakpastian yang tinggi akan meningkatkan upaya pencarian informasi mengenai perilaku orang lain, maupun mengenai lingkungan sekitarnya. Dalam konteks ketidakpastian yang dialami oleh wisatawan mancanegara ini, upaya pencarian informasi dapat dilakukan dengan banyak cara. Website merupakan salah satu solusi untuk mengatasi hal ini.

Ketika website menjadi salah satu solusi untuk mengurangi ketidakpastian, maka kontek yang disajikan dalam website itu juga harus disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan mancanegara. Hal ini seperti yang disampaikan oleh narasumber dalam penelitian ini mengenai konten yang diharapkan muncul pada pusat informasi terpadu tersebut, yaitu informasi atraksi, informasi fasilitas pendukung akomodasi dan informasi fasilitas pendukung aksesibilitas, dengan beberapa hal perlu ditambahkan termasuk peta lokasi tempat tinggal di pulau sekitar Biak sekaligus beberapa rekomendasi tempat menarik lainnya seperti tempat makan, kafe dan lain lain. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Simonash, “...*Maybe some small map of the places where you can stay outside the (city of) Biak or the islands make the register the homes there... And then the basic places like recommended places like for food, for coffee and fun*”. Wisatawan asing juga menginginkan fitur dalam website untuk memesan tur secara online, seperti diucapkan Marielle, “...*people will enjoy book a tour through that website...*”

Selain daripada konten dari pusat informasi terpadu, wisatawan asing juga menekankan pentingnya optimalisasi mesin pencari dengan memasukkan kata kunci relevan seperti “*what /things to do in Biak, Indonesia*” (apa yang bisa dilakukan di Biak, Indonesia) pada pusat informasi terpadu berbentuk website atau blog agar muncul di mesin pencari seperti Google pada saat wisatawan mencari informasi pariwisata di Biak dan atau indonesia, hal ini dikemukakan oleh Marielle, “...*search engine for instance...like (in the) first day i would do research (with) keywords or like what to do in Biak ... put the word Biak, Indonesia that would be (appear) in a search engine*”



Gambar 3. Diagram solusi ketidakpastian wisatawan asing di Biak Numfor
Sumber: Data penulis tahun 2023

Integrasi dengan pihak ketiga seperti Google Maps, website Trip Advisor dan pihak terkait lainnya untuk memudahkan wisatawan mendapatkan informasi yang dibutuhkan pada saat merencanakan wisata di Biak Numfor, integrasi ini dapat dibagi menjadi tiga, yaitu integrasi lokasi tempat wisata pada Google Maps yang dilengkapi gambar-gambar lokasi wisata tersebut seperti yang dikemukakan Simonash, *...At least registered everything on the Google Maps, you know, because then you search on the Google Maps ...*". Kerjasama dengan freelancer atau pekerja lepas dengan kemampuan bahasa Inggris sebagai asisten bagi turis yang merencanakan wisata di Biak, hal mempermudah wisatawan yang merencanakan wisata di Biak Numfor, seperti yang dikatakan oleh Marielle,

"...We met Jennifer (she is) like freelancer like doing a virtual assistance...she helped us with navigating in Indonesia ...it's an advantage of having a local, she knows what to search for in Indonesia how to get there...so that was very helpful..."

Integrasi masyarakat umum Biak Numfor sebagai pemeran aktif dalam pengembangan wisata dengan meninggalkan review atau rekomendasi pariwisata pada website-website pariwisata yang ada di internet, peran aktif ini dapat menyebabkan peningkatan penyebaran informasi pariwisata Kabupaten Biak Numfor dan berakibat pada meningkatnya ketertarikan wisatawan untuk datang ke Biak Numfor (Hernández-Méndez et al., 2015). Ide ini dikemukakan oleh Marielle, *"...People from the Biak, the locals, you can also post in Tripadvisor...that is the site that comes up when i'm searching for things to do in a place..."*

Berdasarkan hasil temuan diatas, maka diagram alur yang menjelaskan solusi dari ketidakpastian yang dihadapi wisatawan mancanegara di Biak Numfor dari bentuk ketidakpastian, solusi dari ketidakpastian dan konten atau isi dari solusi tersebut akan berbentuk seperti pada Gambar 3.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas, ditemukan adanya anomali ketidakpastian, dimana ketidakpastian menurut teori Gudykunst tidak terjadi di Biak Numfor. Anomali ketidakpastian disebabkan kemajuan teknologi mesin penerjemah seperti Google translate yang dapat menjembatani batasan bahasa dan didukung budaya dalam masyarakat Biak telah terbuka bagi wisatawan asing. Namun, wisatawan mancanegara di Kabupaten Biak Numfor menghadapi bentuk ketidakpastian lainnya, yaitu suatu keadaan dimana sesuatu tidak diketahui yang mana keadaan ini cenderung disertai perasaan negatif seperti ketakutan / kecemasan. Ketidakpastian baru ini mencakup ketidakpastian informasi atraksi wisata, akomodasi dan aksesibilitas.

Solusi dari ketidakpastian baru ini ialah pusat informasi terpadu berbentuk website atau blog berisi 8 konten informasi mengenai pariwisata di Biak Numfor dan fitur memesan tur dengan dukungan dalam bentuk optimalisasi mesin pencari sekaligus integrasi pihak terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Adanlawo, E. F., Reddy, M. M., & Rugbeer, H. (2021). Intercultural business communication: The implications of language barriers. *Journal of Education & Psychology*.
- Amerta, I. G. N. O., & Budhiana, I. G. S. (2014). Pengaruh kunjungan wisatawan mancanegara, wisatawan domestik, jumlah hotel dan akomodasi lainnya terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Badung tahun 2001 –2012, *E-Jurnal EP Unu*.
- Ayu, D., Prahasthi, N., & Sudarmo, U. (2021). Anxiety and uncertainty management in intercultural communication experienced by Indonesian students during short-term study abroad. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 9(1). DOI: 10.18415/ijmmu.v9i1.3434
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Definisi wisatawan mancanegara*.
- Badan Pusat Statistik. (2021a). *Indeks Keparahan Kemiskinan (P2) menurut kabupaten/kota (persen), 2019-2021*.
- Badan Pusat Statistik. (2021b). *Persentase Penduduk Miskin (P0) menurut provinsi dan daerah 2022-2023*.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Biak Numfor (2021). *Kabupaten Biak Numfor dalam angka 2021, Biak Numfor*.
- Becken, S., & Simmons, D. G. (2002). Understanding energy consumption patterns of tourist attractions and activities in New Zealand. *Tourism Management*, 23, 343–54.
- Bruno, D. (2008). *Pilot scholars testing anxiety/uncertainty management theory across hispanic-non-hispanic barriers citation: Pilot scholars version (Modified MLA Style)*.
- Creswell, J. W., & David Creswell, J. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*.
- Crowe, S., Cresswell, K., Robertson, A., Huby, G., Avery, A., & Sheikh, A. (2011). The case study approach, *BMC Medical Research Methodology*, 11. DOI: 10.1186/1471-2288-11-100
- Dainton, M., & Zelley, E. D. (2019). *Applying communication theory for professional life: a practical introduction*. 4th Edition. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc

- Dinas Pariwisata Biak Numfor. (2020). *Perjanjian kerja 2020, Biak Numfor*.
- Dinas Pariwisata Kabupaten Biak Numfor (2020). *Laporan kinerja instansi pemerintah, Biak Numfor*.
- Dinas Pariwisata Kabupaten Biak Numfor. (2021). *Laporan kinerja instansi pemerintah*.
- Dinas Pariwisata Kabupaten Biak Numfor. (2022). *Rencana strategis, Biak Numfor*.
- Donnagahutan. (2021). *Biak kota jasa* - Kompasiana.Com.
- Gozali, M., Djoko, J., Tjahjo, W., & Nur, T. (2018). Anxiety Uncertainty Management (AUM) remaja Timor Leste di Kota Malang dalam membangun lingkungan pergaulan. *Jurnal E-Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Petra, Surabaya*, 6(2), from www.depkes.go.id.
- Griffin, E. (1997). *A first look at communication theory*.
- Gunasekaran, N., & Anandkumar, V. (2012). Factors of influence in choosing alternative accommodation: A study with reference to pondicherry, a coastal heritage town. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 62, 1127–32. DOI: 10.1016/j.sbspro.2012.09.193
- Hansson, J., Pettersson, F., Svensson, H., & Wretstrand, A. (2019). Preferences in regional public transport: A literature review. *European Transport Research Review*.
- Hernández-Méndez, J., Muñoz-Leiva, F., & Sánchez-Fernández, J. (2015). The influence of e-word-of-mouth on travel decision-making: Consumer profiles, *Current Issues in Tourism*, 18(11), 1001–21. DOI: 10.1080/13683500.2013.802764
- Holik, A. (2016). Relationship of economic growth with tourism sector. DOI: JEJAK *Journal of Economics and Policy*, 9(1), 16–33. DOI: 10.15294/jejak.v9i1.7184
- Keizer-Remmers, A., Ivanova, V., & Brandsma-Dieters, A. (2021). To act or not to act: Cultural hesitation in the multicultural hospitality workplace. *Research in Hospitality Management*, 11(3), 215–23. DOI: 10.1080/22243534.2021.2006915
- Kijima, K., Novani, S., Widiana, R., Palumian, Y., & Cintyawati, C. (2020). What influences tourist' visit decision to coastal area? A lesson learned from southern beaches of West Java. *The Asian Journal of Technology Management*, 13(1), 63–81. DOI: 10.12695/ajtm.2020.13.1.5
- Macap, A. (2018). *Festival Biak Munara Wampasi - VI - Balai pelestarian nilai budaya Papua, Indosiana*.
- Marinović Matović, I., & Simić, I. (2018). Cultural and communication barriers in international tourism, in *3rd International Thematic Monograph - Thematic Proceedings: Modern Management Tools and Economy of Tourism Sector in Present Era*, Association of Economists and Managers of the Balkans in cooperation with the Faculty of Tourism and Hospitality, Ohrid, Macedonia, 277–88.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis*.
- Mood, C., & Jonsson, J. O. (2023). The social consequences of poverty: An empirical test on longitudinal data. *Social Indicators Research*, 127(2), 633. DOI: 10.1007/S11205-015-0983-9
- Morriss, J., Tupitsa, E., Dodd, H. F., & Hirsch, C. R. (2022). Uncertainty makes me emotional: Uncertainty as an elicitor and modulator of emotional states. *Frontiers in Psychology*, 13. DOI: 10.3389/fpsyg.2022.777025
- Muhammad, S., Siraj, S., Khan, J., & Asif, M. (2022). Effectiveness of intercultural communication of pakistani students during foreign study programs. *Human Nature Journal of Social Sciences*, 3(4), 70–81, from http://hnpublisher.com.
- Neuliep, J. W. (2017). Anxiety/Uncertainty Management (AUM) theory, in *The International Encyclopedia of Intercultural Communication*, Wiley, 1–9.
- Nguyen Viet, B., Dang, H. P., & Nguyen, H. H. (2020). Revisit intention and satisfaction: The role of destination image, perceived risk, and cultural contact. *Cogent Business and Management*, 7(1). DOI: 10.1080/23311975.2020.1796249
- Octavia, A., & Sriyudha, Y. (2018). The decision of visiting and tourists behaviour after visiting Tanggo Rajo tourism place in Jambi City. *Journal of Business Studies and Management Review (JBMSMR)*.
- Ortaleza, M. S., & Mangali, G. R. (2021). Attributes of travel destinations that influence tourists' decisions: A systematic review. *International Tourism and Hospitality Journal*. DOI: 10.37227/ithj-2021-03-247
- Panocová, R. (2020). *Theories of intercultural communication*. Diakses dari www.unibook.upjs.sk.
- Paul-Sen Gupta, R., Wit, M. L. De, & McKeown, D. (2023). The impact of poverty on the current and future health status of children. *Paediatrics & Child Health*, 12(8), 667. DOI: 10.1093/PCH/12.8.667
- Putri, A. M. H. (2023). *Dilirik asing! Ini 3 "harta karun" Papua yang harus dijaga!*.
- Riyanto, Massie, N. W. G., Hartono, D., Revindo, M. D., Usman, & Riyadi, S. A., Puspita Nanda, & Wikarya Uka. (2020). *The impact of tourism on poverty alleviation and income distribution: evidence from Indonesia*.
- Sharpley, R. (2000). The influence of the accommodation sector on tourism development: Lessons from cyprus. *International Journal of Hospitality Management*, 19(3), 275–93. DOI: 10.1016/S0278-4319(00)00021-9
- Sinuhaji, G. V. (2022). Dinamika komunikasi antar budaya pada siswa Yayasan Kaki Dian Emas (Studi fenomenologi etnik Papua terhadap elaborasi dengan suku lainnya berdasarkan teori anxiety and uncertainty management). *Commercium*, 5(2).
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
- Supriyadi, E., & Kausar, D. R. K. (2017). The economic impact of international tourism to overcome the unemployment and the poverty in Indonesia. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 8(2), 451–59. DOI: 10.14505/jemt.v8.2(18).18
- Suryaningtyas, A. A., & Muliawanti, L. (2020). *Intercultural communication in Borobudur Homestay Village. UU Nomor 10 Tahun 2009*.

- West, R., & Turner, L. H. (2013). *Pengantar teori komunikasi: Analisis dan aplikasi edisi 3 (Brian Marswendy. terjemahan)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wijaya, R., Komunikasi, I., Kristen, U., & Surabaya, P. (2013). Anxiety uncertainty management mahasiswa Inholand program studi Manajemen Bisnis Internasional. *Jurnal E-Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Petra, Surabaya, 1*.
- Yoshitake, M. (2002). Anxiety/Uncertainty Management (AUM) theory: A critical examination of an intercultural communication theory. *Intercultural Communication Studies*.
- Zeng, B., & He, Y. (2018). Factors influencing Chinese tourist flow in Japan—a grounded theory approach. *Asia Pacific Journal of Tourism Research, 24*(1), 56–69. DOI: 10.1080/10941665.2018.1541185