

Abstract

Leadership adaptability, cultural intelligence (CQ), and tolerance for ambiguity (TFA) are critical factors in navigating crises within multicultural organisations. This research investigates how these elements influence crisis management effectiveness within UGM Buddy Club, a culturally diverse student organisation at Universitas Gadjah Mada. Using a qualitative single-case study approach, the study analyses the 2023 financial crises during the International Student Gathering through interviews, document analysis, and thematic coding, structured by the Four R's Crisis Management Model and Situational Leadership Theory. Findings show that high CQ and TFA enabled student leaders to sustain team cohesion, manage ambiguity, and implement adaptive leadership strategies. The combined use of culturally intelligent communication and collective decision-making enhanced the organisation's resilience and crisis recovery. This study contributes to the theoretical discourse on crisis leadership in multicultural settings and offers practical recommendations for student organisations in Indonesia and beyond.

Keywords: crisis management, cultural intelligence, tolerance for ambiguity, situational leadership, student leadership, multicultural organisation, UGM Buddy Club

Intisari

Adaptabilitas kepemimpinan, kecerdasan budaya (CQ), dan toleransi terhadap ambiguitas (TFA) merupakan faktor penting dalam menangani krisis di organisasi multikultural. Penelitian ini menganalisis pengaruh ketiga elemen tersebut terhadap efektivitas manajemen krisis di UGM Buddy Club, sebuah organisasi mahasiswa multikultural di Universitas Gadjah Mada. Dengan pendekatan studi kasus kualitatif, studi ini mengkaji krisis keuangan tahun 2023 saat International Student Gathering melalui wawancara, analisis dokumen, dan pengkodean tematik, berdasarkan Model Empat R dan Teori Kepemimpinan Situasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingginya CQ dan TFA memungkinkan para pemimpin mahasiswa mempertahankan kohesi tim, mengelola ketidakpastian, dan menerapkan strategi kepemimpinan yang adaptif. Penggunaan komunikasi yang berwawasan budaya dan pengambilan keputusan kolektif secara efektif meningkatkan ketahanan organisasi dalam menghadapi dan memulihkan diri dari krisis. Studi ini memberikan kontribusi teoritis terhadap kepemimpinan dalam konteks multikultural serta rekomendasi praktis bagi organisasi mahasiswa di Indonesia dan luar negeri.

Keywords: manajemen krisis, kecerdasan budaya, toleransi terhadap ambiguitas, kepemimpinan situasional, kepemimpinan mahasiswa, organisasi multikultural, UGM Buddy Club