BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kecemasan Berkomunikasi

1. Definisi Kecemasan Berkomunikasi

Menurut Muslimin (2013), kecemasan komunikasi yaitu ketakutan, kekhawatiran yang berupa perasaan negatif yang dirasakan individu dalam melakukan komunikasi, baik dalam situasi komunikasi yang nyata ataupun komunikasi yang akan dilakukan individu dengan orang lain maupun orang banyak. Sedangkan menurut Horwitz (2002), juga mengemukakan bahwa kecemasan berkomunikasi merupakan suatu jenis fobia sosial, yang ditandai dengan adanya sesuatu pemikiran bahwa dirinya akan dikritik atau dinilai jelek oleh orang lain.

Menurut Reny (2013), kecemasan komunikasi merupakan pengalaman subjektif yang tidak menyenangkan mengenai kekhawatiran atau ketegangan yang berupa perasaan cemas, tegan dan emosi yang dialami seseorang baik dalam situasi komunikasi bersifat formal maupun yang bersifat informal, komunikasi dalm kelompok atau individu dengan individu yang di tandai dengan reaksi fisik dan psikologis. Hardjana (2007), juga mengatakan kecemasan komunikasi (*Communication anxiety*) ini adalah rasa takut, bingung, dan kacau pikiran, tubuh gemetar, dan rasa demam panggung yang muncul dalam komunikasi dengan orang lain.

Pendapat lain juga disampaikan oleh McCroskey (1984) yang menyatakan bahwa kecemasan komunikasi (*communication apprehension)* adalah "*an individuals level of fear or anxiety associated with either real or anticipated communication with another person or persons* yang berarti tingkat ketakutan atau kecemasan komunikasi individu baik komunikasi yang nyata atau komunikasi antara individu lain maupun dengan orang banyak

Berdasarkan penjabaran mengenai teori tersebut, maka dapat dikatakan bahwa kecemasan berkomunikasi adalah keadaan individu yang merasa takut atau khawatir dalam berkomunikasi, dan ketidakmampuan individu untuk menyampaikan atau menerima suatu informasi sehingga menimbulkan reaksi tertentu.

2. Kategori Kecemasan Komunikasi

McCrosky (1984), menjelaskan ada empat jenis kecemasan komunikasi yaitu:

a) *Traitlike* CA

Adanya pandangan setiap individu kecenderungan kecemasan komunikasi yang relatif Stabil dan panjang waktunya ketika seseorang dihadapkan pada berbagai konteks komunikasi. Sebagai contoh pada saat berdiskusi, pertemuan (*meeting*), maupun komunikasi dalam suatu kelompok.

b) Generalized-Contect CA

Kecemasan komunikasi yang muncul ketika individu individu harus berbicara di depan umum (public speaking), tetapi dia tidak mengalami kecemasan pada tipe-tipe komunikasi yang lain. Atau dalam istilah lain,

kecemasan komunikasi yang dialami oleh tipe ini akan berubah konteksnya. Sebagai contoh ketika individu berbicara di depan umum maka kecemasan individu tersebut hanya terjadi pada beberapa situasi tertentu yang ada di depan umum dan tidak mempengaruhi tipe-tipe kecemasan-kecemasan yang lain

c) *Person-Group CA*

Kecemasan komunikasi yang dialami oleh seseorang ketika ia berkomunikasi dengan tipe-tipe orang tertentu tanpa memandang waktu atau konteks. Sebagai contoh ketika individu berbicara dengan individu lain dengan situasi ataupun kondisi yang bisa berubah dengan berbagai macam topik pembicaraan

d) *Situational CA*

Kecemasan komunikasi yang berhubungan dengan situasi ketika seseorang mendapatkan perhatian yang tidak biasa (unusual) dari orang lain. Sebagai contoh ketika individu berada pada kondisi yang mengharuskan untuk berbicara di depan umum dan pendengarnya adalah orang lain yang memiliki status sosial atau jabatan yang lebih tinggi.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kategori kecemasan komunikasi adalah beberapa jenis keadaan individu ketika mengalami berbagai kecemasan yang terdiri dari *Traitlike CA, Generalized-Contect CA, Person-Group CA, Situational CA.*

3. Aspek-aspek kecemasan berkomunikasi

Dari beberapa jenis kategori kecemasan komunikasi menurut McCorsky (1986), penelitian ini menggunakan generalized-context yang terdiri dari beberapa aspek yaitu:

a. Kecemasan komunikai di depan umum (*CA about public speaking*)

Kecemasan komunikasi yang terjadi pada saat individu melakukan komunikasi di depan khalayak ramai seperti saat berpidato atau memberikan sambutan dalam suatu acara.

b. Kecemasan komunikasi dalam pertemuan (*CA about speaking in meetings*)

Kecemasan komunikasi yang terjadi pada saat individu berada pada dalam sebuah sebuah acara formal seperti pada rapat atau pertemuan penting.

c. Kecemasan komunikasi dalam kelompok kecil (*CA about speaking in small group discussion*)

Kecemasan komunikasi yang terjadi pada saat individu berada dalam diskusi kelompok kecil, individu dapat memberikan masukan atau tanggapan dalam diskusi tersebut yang melibatkan penilaian dan atensi pada kelompok kecil.

d. Kecemasan komunikasi dua arah (*CA about dyadic interaction*)

Kecemasan komunikasi yang terjadi pada saat individu melakukan percakapan dengan orang lain.

Menurut Patterson dan Ritts (dalam Littlejohn, 2009) Parameter-parameter tersebut adalah:

a. Aspek fisiologi, seperti detak jantung dan rona merah pipi karena malu
b. Manifestasi perilaku, seperti penghindaran dan proteksi diri
c. Dimensi kognitif, seperti fokus diri dan pikiran negatif

Menurut Zimbardo (dalam Winarni, 2013) mengemukakan bahwa kecemasan komunikasi mempunyai 4 aspek, yaitu:

a. Kognitif yaitu perhatian yang berlebihan terhadap diri sendiri dan juga terhadap pandangan atau penilaian orang lain
b. Afektif yaitu perasaan malu, gelisah dan bingung
c. Perubahan fisiologis yaitu detak jantung dan nadi meningkat, keringat berlebihan, tangan dan kaki dingin serta perut mulas.
d. Perilaku motorik yaitu bicara terpatah-patah, tidak banyak bicara, gemetaran, kepala menunduk atau berusaha menghindari tatap mata

Berdasarkan aspek-aspek di atas dapat disimpulkan bahwa adanya penyebab kecemasan berkomunikasi yang dipandang secara garis besar dan dikategorikan menjadi empat aspek yaitu kecemasan komunikasi di depan umum, kecemasan komunikasi pada pertemuan, kecemasan komunikasi pada kelompok kecil, dan kecemasan komunikasi dua arah.

4. Faktor-faktor Kecemasan Berkomunikasi

Menurut Muslimin (2013) ada tujuh faktor yang mempengaruhi tingkat kecemasan berkomunikasi :

1. Tingkat evaluasi *(Degree of evaluation)*, semakini tinggi individu merasa dirinya sedang dievaluasi, maka kecemasan akan semakin meningkat.
2. Status bawahan *(Subordinate status)*, saat individu merasa bahwa orang lain memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik atau pengetahuan yang lebih luas darinya, maka kecemasan berkomunikasi semakin meningkat.
3. Tingkat konspirasi *(Degree of conspicousness)*, semakin menonjol seorang individu, maka kecemasan berkomunikasi semakin tinggi.
4. Tingkat ketidakpastian (*Degree of unpredictability)*, semakin banyak situasi tak terduga, maka semakin besar tingkat kecemasan.
5. Tingkat ketidaksamaan *(Degree of dissimilarity)*, saat individu merasakan sedikit persamaan dengan teman bicaranya, maka individu tersebut akan merasakan kecemasan berkomunikasi.
6. Keberhasilan dan kegagalan *(Prior success and failures)*, keberhasilan atau kegagalan individu di suatu situasi akan berpengaruh terhadap respon individu pada situasi berikutnya.
7. Kurangnya keterampilan dan pengalaman dalam komunikasi *(Lack of communication skills and experience)*, kurangnya kemampuan dan

pengalaman akan menyebabkan kecemasan berkomuniaksi, terutama jika tidak berusaha untuk meningkatkan kemampuannya.

Berdasarkan faktor-faktor yang ada di atas dapat disimpulkan bahwa yang mempengaruhi tingkat keceamasan berkomunikasi terdiri dari *Degree of evaluation, Subordinate status, Degree of conspicousness, Degree of unpredictability, Degree of dissimilarity, Prior success and failures, Lack of communication skills and experience.* Salah satu faktor yang mempengaruhi efikasi kerja adalah status bawahan yang dimana individu merasa bahwa orang lain memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik atau pengetahuan yang lebih luas darinya, sehingga individu tersebut merasa kurang yakin terhadap dirinya dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.

B. Efikasi Kerja

1. Definisi Efikasi Kerja

Menurut Bandura (1997), efikasi diri adalah perasaan yakin akan kemampuan kita dalam mengerjakan suatu tugas dan perasaan mampu bekerja secara efektif dan kompeten. Efikasi diri adalah kemampuan generatif yang dimiliki oleh individu meliputi kognitif, sosial, dan emosi. Kemampuan individu tersebut harus dilatih dan di atur secara efektif untuk mencapai tujuan individu. Pendapat lain dikemukakan oleh Alwisol (2009), mengatakan efikasi diri adalah penilaian diri apakah bbisa melakukan atau mengerjakan sesuatu sesuai dengan yang dipersyaratkan

Santrock (2007), Efikasi diri adalah kepercayaan seseorang atas kemampuannya dalam menguasai situasi dan menghasilkan sesuatu yang menguntungkan. Lebih lanjut

dijelaskan oleh Niu (dalam Rachmawati, 2012) bahwa efikasi diri merupakan hasil interaksi antara lingkungan eksternal, mekanisme penyesuaian diri serta kemampuan personal, pengalaman dan pendidikan.

Efikasi diri adalah keyakinan individu bahwa dirinya dapat menjalankan perilaku pada tingkat yang diperlukan untuk memperoleh hasil yang diinginkan (Geller dkk., 2009). Gecas menyatakan bahwa efikasi diri mengacu pada asesmen individu terhadap efektivitas, kompetensi, dan agensi kausal (Bracke, dkk., 2008).

Lunenburg (2011) menyatakan efikasi kerja adalah salah satu variabel penting yang dapat mengujur keyakinan individu untuk dapat bertahan dalam kondisi yang menekan dan menuntun para karyawan untuk mampu bekerja secara optimal Pendapat lain di kemukakan oleh Sulistyawati, dkk (2012) menyatakan bahwa efikasi kerja adalah keyakinan dalam diri individu akan kemampuan yang dimiliki dalam menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu, menghadapi rintangan dan melakukan tindakan sesuai situasi yang dihadapi untuk meraih keberhasilan yang diharapkan.

Berdasarkan teori menurut para ahli dapat disimpulkan efikasi kerja adalah keyakinan individu atau seseorang terhadap kemampuan dirinya, serta menyelesaikan tugas yang sedang dihadapinya sehingga tujuannya dapat tercapai atau terpenuhi.

2. Aspek-aspek Efikasi Kerja

menurut Bandura (1997) aspek efikasi kerja adalah sebagai berikut :

a. *Magnitude*

Masalah yang berkaitan dengan derajat kesulitan tugas individu. Komponen ini berimplikasi pada pemilihan perilaku yang akan dicoba individu berdasarkan ekspektasi efikasi pada tingkat kesulitan tugas. Individu akan berupaya melakukan tugas tertentu yang dipersepsikan dapat dilaksanakannya, serta akan menghindari situasi dan perilaku yang dipersepsikan di luar batas kemampuannya.

b. *Strength*

Aspek yang berkaitan dengan kekuatan keyakinan individu atas kemampuannya. Pengharapan yang kuat dan mantap pada individu akan mendorong untuk gigih dalam berupaya mencapai tujuan walaupun mungkin belum memiliki pengalaman-pengalaman yang menunjang. Sebaliknya, pengharapan yang lemah dan ragu-ragu mengenai kemampuan diri akan mudah digoyahkan oleh pengalaman-pengalaman yang tidak menunjang.

c. *Generality*

Hal yang berkaitan dengan luas cakupan tingkah laku diyakini oleh individu mampu dilaksanakan. Keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya bergantung pada pemahaman kemampuan dirinya, baik yang terbatas pada suatu aktivitas dan situasi tertentu maupun pada serangkaian aktivitas dan situasi yang lebih luas dan bervariasi

Berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh bandura (1997) dapat disimpulkan bahwa efikasi diri mempuyai tiga aspek yaitu *magnitude, strength, dan generality*, jadi keyakinan diri seseorang di pengaruhi oleh aspek-aspek tersebut.

C. Hubungan Efikasi kerja dan Kecemasan Berkomunikasi

Kecemasan berkomunikasi adalah adalah keadaan individu yang merasa takut atau khawatir dalam berkomunikasi, dan ketidakmampuan individu untuk menyampaikan sesuatu atau menerima informasi tingkat ketakutan atau kecemasan individu yang sedang berlangsung atau komunikasi yang akan berlangsung dengan orang lain maupun publik menurut McCrosky (1984). Feist & Feist (2002) ketika seseorang mengalami ketakutan atau tingkat stres yang tinggi, maka biasanya mereka mempunyai efikasi kerja yang rendah, begitupun sebaliknya.

Menurut Bandura (1997) efikasi diri adalah keyakinan individu atau seseorang terhadap kemampuan dirinya serta menyelesaikan tugas yang sedang dihadapinya sehingga tujuannya dapat tercapai atau terpenuhi. Seorang pelayan seharusnya tidak mengalami kecemasan dalam berkomunikasi, karena kecemasan berkomunikasi menimbulkan kerugian bagi orang lain, diri sendiri, dan instansi yang terlibat.

Magnitude adalah tingkat sulit suatu pekerjaan. Sebagai pelayan rumah makan melayani berbagai macam tamu tidaklah mudah, dibutuhkan komunikasi dan attitude yang baik. Seorang pelayan harus bisa dan paham mengenai kategori tamu-tamu yang datang ke rumah makan, semakin tinggi magnitude yang dialami pelayan maka akan mempengaruhi kecemasan berkomunikasi pelayan. Contoh, seorang pelayang yang melayani tamu rumah makan dengan jumlah yang sedikit maka kecemasan

berkomunikasi pelayang tersebut rendah karena jumlah tamu rumah makan masih bisa kuasai dibandingkan melayani tamu dengan jumlah yang banyak atau rombongan. Menurut penelitian sulistyawati dkk (2012) menyatakan bahwa tingkat dari suatu tugas dapat dinilai dari tingkat kecerdikan, adanya usaha, ketelitian, produktivitas, cara menghadapi ancaman, dan pengaturan diri yang dikehendaki.

Strength adalah kekuatan keyakinan individu pada kemampuannya. Pelayan yang memiliki strength akan memiliki sikap yang baik dalam menjamu tamu yang datang. Bila pelayan memiliki strength yang rendah maka pelayan tersebut memiliki ketakutan dan kepanikan dalam melayani tamu yang datang. Hakim (Wahyuni, 2014) keyakinan membuatnya merasa mampu untuk bisa mencapai berbagai tujuan hidupnya, sedangkan Wahyuni (2014) menjelaskan bahwa keyakinan yang dibarengkan dengan motivasi tinggi akan menuntun pada rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan suatu permasalahan seperti tugas yang diberikan. Contoh, sebuah rumah makan yang kedatangan tamu mancanegara, bila pelayan rumah makan tersebut memiliki strength yang rendah bisa saja pelayan tersebut mengalami kecemasan berkomunikasi saat melayani tamu mancanegara tersebut. Oleh karena itu seorang pelayan harus bisa percaya dan gigih dengan kemampuanya dalam mencapai tujuannya dalam menjamu tamu, walaupun sebelumnya belum memiliki pengalaman.

Generality adalah luas cakupan tingkah laku yang diyakini mampu dilakukan, pemahaman kemampuan dirinya dalam serangkaian aktifitas atau situasi tertentu. Sebagai pelayan tentu saja harus mampu dan yakin mengatasi kondisi atau situasi yang tidak terduga. Pelayan yang tidak bisa mengatasi kondisi atau situasi yang tak terduga

menimbulkan kecemasan khususnya dalam kecemasan berkomunikasi. Contoh pelayan harus bisa menangani kejadian apabil ada tamu yang yang komplain mengenai makanan atau minuman yang tidak sesuai dengan pesanan, atau tamu yang yang komplain karena pesanan yang dipesan belum diantarkan, dan situasi yang lainnya. Kondisi tersebut membuat pelayan harus yakin dalm memilih tindakan yan cepat dan tepat apabila terjadi hal yang tidak terduga.

D. Hipotesis

Berdasarkan dari uraian teoritis yang telah dikemukakan, maka hipotesis yang diajukan peneliti adalah adanya hubungan negatif antara efikasi kerja dan kecemasan berkomunikasi pada pelayan rumah makan. yaitu semakin tinggi efikasi kerja maka tingkat kecemasan berkomunikasi semakin rendah, dan sebaliknya apabila efikasi kerja rendah maka tingkat kecemasan berkomunikasi semakin tinggi.