NASKAH PUBLIKASI

EFIKASI KERJA DAN KECEMASAN KOMUNIKASI PADA PELAYAN RUMAH MAKAN DI YOGYAKARTA

Oleh :

Fadhlurrahman

Dr.rer.nat Arief Fahmi M.A., Psikolog

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2018

NASKAH PUBLIKASI

EFIKASI KERJA DAN KECEMASAN KOMUNIKASI PADA PELAYAN RUMAH MAKAN DI YOGYAKARTA

Telah disetujui pada Tanggal:

25 SEP 2018

Dosen Pembimbing Utama :

Dr.rer.nat Arief Fahmi, M.A., Psikolog.

WORK-EFFICACY AND ANXIETY COMMUNICATION ON RESTAURANT AT YOGYAKARTA

Fadhlurrahman
Department of Psychology Universitas Islam Indonesia
E-mail: rexipad00@gmail.com

Dr.rer.nat Arief Fahmi M.A., Psikolog
Department of Psychology Universitas Islam Indonesia
E-mail: arief268@googlemail.com

ABSTRAK

This study aims to determine the relationship between self-efficacy and communication anxiety in restaurant waitresses. The study involved 50 restaurant servants, consisting of 33 men and 17 women. The measuring instrument used in this study is the self-efficacy scale developed by researchers based on Bandura's (1997) theory and the communication anxiety scale developed by researchers based on McCrosky's (1986) theory. The results of this data analysis using SPSS 16.0 which shows that there is a significant negative relationship between self-efficacy and communication anxiety of 18,4% ($r = -0.429$, $p = 0.002 < 0.05$). These results indicate that there is a significant negative relationship between self-efficacy against communication anxiety in restaurant servants

Keywords: Work-efficacy, Communication Anxiety, Waiter, Restaurant

EFIKASI KERJA DAN KECEMASAN KOMUNIKASI PADA PELAYAN RUMAH MAKAN DI YOGYAKARTA

Fadhlurrahman
Dr.rer.nat Arief Fahmi M.A., Psikolog

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Efikasi kerja dan kecemasan komunikasi pada pelayan rumah makan. Penelitian ini melibatkan 50 pelayan rumah makan, yang terdiri dari 33 laki-laki dan 17 perempuan. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala efikasi kerja yang dikembangkan oleh peneliti berdasarkan teori Bandura (1997) dan skala kecemasan komunikasi yang dikembangkan oleh peneliti berdasarkan teori McCrosky (1986). Hasil analisis data ini menggunakan SPSS 16.0 yang menunjukkan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara efikasi kerja dan kecemasan komunikasi sebesar 18,4% ($r = -0.429$, $p = 0.002 < 0.05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara efikasi kerja terhadap kecemasan komunikasi pada pelayan rumah makan

Kata kunci: Efikasi kerja, Kecemasan Komunikasi, Pelayan, Rumah makan

PENDAHULUAN

Di dalam suatu perkerjaan sebuah komunikasi sangat dibutuhkan khususnya dalam bidang pelayanan suatu rumah makan, karena pelayan adalah orang yang berhadapan langsung dengan pelanggan, dan sebagai seorang pelayan harus mengetahui berbagai macam tipe pelanggan agar tidak terjadi kesalahan dalam berkomunikasi. Banyak tipe pelanggan yang berbeda seperti dari kalangan bawah, menengah, atas, maupun pelanggan dari mancanegara. Oleh karena itu komunikasi sangat di butuhkan dalam suatu pekerjaan khususnya rumah makan, untuk menghindari kecemasan atau ketakutan dalam berkomunikasi.

Penelitian Burgoon (Muslimin, 2013) mengemukakan sebesar 10-20% populasi di Amerika Serikat mengalami kecemasan berkomunikasi yang sangat tinggi dan sekitar 20% yang mengalami kecemasan komunikasi yang cukup tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dengan A, laki-laki usia 28 tahun salah satu karyawan rumah makan X yang berada di jogja mengatakan bahwa kecemasan berkomunikasi masih saja tetap timbul yang dikarenakan berbagi hal, salah satunya ketika tamu ataupun konsumen merupakan sosok artis, pejabat, maupun orang asing.

Komunikasi merupakan cara yang digunakan untuk menjalin hubungan antara pelayan dengan pelanggan, serta untuk mencapai kepuasan pelanggan, seperti yang dikemukan oleh Liansyah dan Kurniawan (2015) yang mengatakan bahwa tujuan komunikasi membangun hubungan interpersonal yang baik. Menurut Rahmayanty (2010) Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada.

(MENPAN) nomor 81 tahun 1993 mengenai sendi-sendi pelayanan seperti tentang kesedarhanaan , dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Berdasarkan penjelasan mengenai pelayanan tersbut, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayan sangat penting, karena merupakan ujung tombak untuk mencapai kepuasan.

Menurut Indarti (2016) rumah makan adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik

kepada semua tamunya dapat berupa makan maupun minum. Selain menjual makanan dan minuman, rumah makan juga menyuguhkan pelayanan jasa yang khas dan memiliki beraneka ragam ciri dan jenis pelayanan. Semua itu bertujuan agar tamu merasa puas dan nyaman.

Lebih lanjut, Indarti (2016) mengatakan bahwa orang yang berperan pada rumah makan saling melakukan komunikasi, komunikasi sangat diperlukan untuk dapat mewujudkan situasi yang bersifat kekeluargaan dan bersahabat, sehingga pada akhirnya dapat memperkuat keinginan guna mewujudkan visi dan misi perusahaan tersebut. Indarti (2016) juga mengjelskan bahwa pentingnya sebuah komunikasi pada rumah makan berperan aktif guna memperlancar operasional kerja. Hadirnya komunikasi yang baik dan lancar, diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang muncul akan sesegera mungkin dapat terselesaikan.

Dance (Rakhmat, 2009) menjelaskan bahwa komunikasi dalam kerangka psikologi behaviorisme sebagai usaha menimbulkan respons melalui lambang-lambang. Menurut Handoko (2012) komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus, tidak hanya memerlukan transmisi data, tetapi tergantung pada keterampilan-keterampilan tertentu untuk membuat sukses pertukaran informasi.

Idealnya komunikator yang baik perlu memahami beberapa hal, yakni perlu menyusun dengan baik isi pesan yang akan disampaikan, sehingga pesan tersebut mudah dimengerti oleh pihak penerima. Komunikator yang baik juga harus mengetahui mana media yang paling tepat untuk mengirimkan pesan kepada penerima dan harus tahu bagaimana cara mengantisipasi gangguan yang akan muncul pada proses pengiriman pesan sehingga tidak terjadi kecemasan dalam komunikasi.

Dalam ilmu komunikasi rasa kecemasan tersebut dikenal dengan *communication apprehension (CA)* yang berarti bahwa rasa cemas dengan tindak komunikasi yang akan dan sedang dilakukan dengan orang lain. Menurut McCroskey (1984) *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

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.

Kecemasan berkomunikasi adalah suatu perilaku yang normal pada umumnya. Namun apabila kecemasan tersebut sudah menjadi perilaku yang tidak bisa dihilangkan maka orang tersebut akan menghadapi permasalahan pribadi yang sangat serius, seperti akan selalu menghindar untuk berkomunikasi dengan orang-orang ataupun menghindari komunikasi di depan umum seperti pidato, presentasi dan menjadi pembicara suatu forum, dan individu yang tidak berani berkomunikasi biasanya akan menarik diri dari pergaulan.

Rogers (2012) menjelaskan bahwa kemampuan bekomunikasi terhambat oleh tiga faktor, salah satu faktor yang menghambat adalah *self efficacy for communication* yang rendah. Individu atau seseorang yang memiliki *self efficacy for communication* yang rendah biasanya menimbulkan kecemasan- kecemasan pada diri individu tersebut, sebaliknya apabila individu memiliki *self efficacy for communication* yang tinggi biasanya tidak akan mengalami kecemasan dalam berkomunikasi. Menurut Feist (2002) mengemukakan bahwa ketika seseorang mengalalmi kecemasan yang tinggi maka mereka biasanya memiliki efikasi kerja yang rendah, sementara mereka yang memiliki efikasi kerja tinggi merasa mampu mengatasi rintangan dan menganggap ancaman sebagai suatu tantangan yang tidak perlu dihindari.

Keyakinan yang dimiliki seseorang dalam melakukan sesuatu atau kemampuan menghadapi kendala biasanya disebut efikasi kerja. efikasi kerja juga mempengaruhi kecemasan individu dalam berkomunikasi karena apabila individu mempunyai efikasi kerja yang rendah maka kecemasan individu dalam

berkomunikasi semakin besar, oleh karena itu dibutuhkan efikasi kerja yang tinggi untuk berkomunikasi.

Menurut Bandura (Sulistyawati, 2010) efikasi kerja adalah penilaian seseorang akan kemampuannya atau menampilkan kompetensi, meraih tujuan, atau mengatasi suatu hambatan. Ketika individu menghadapi suatu masalah dalam berkomunikasi maka individu tersebut tidak akan mudah menyerah melainkan terus berusaha sampai berhasil.

Menurut Myers (2012) Ketika masalah timbul, seseorang dengan efikasi diri yang kuat tetap tenang dalam menghadapi masalah dan mencari solusi, bukan memikirkan kekurangan dari dirinya. Jadi dalam berkomunikasi dibutuhkan efikasi diri yang tinggi agar tidak terjadi kecemasan berkomunikasi, sebaliknya apabila efikasi diri tersebut rendah maka kecemasan berkomunikasi pun semakin tinggi.

Konsep efikasi diri yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah efikasi kerja, 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 penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Musyafa (2017), ditemukan bahwa efikasi diri dengan kecemasan komunikasi memiliki hubungan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Hanifah (2015) mendapatkan hasil yang senada, yaitu adanya hubungan antara academic efikasi diri terhadap kecemasan berkomuniukasi. Melalui uraian di atas, maka penting bagi peneliti untuk mengangkat permasalahan ini, oleh karena itu peneliti ingin meneliti antara hubungan efikasi kerja terhadap kecemasan berkomunikasi pada pelayan rumah makan, di karenakan seorang pelayan rumah makan adalah yang langsung berhadapan dengan para konsumen sehingga peran pelayan untuk berkomunikasi sangat di butuhkan.

Adapun rumah makan yang dijadikan tempat penelitian ini adalah sebuah rumah makan bistro berlokasi di Yogyakarta. Rumah makan ini menyajikan makanan dengan berbagai varian, mulai dari makanan tradisional hingga *western food.* Rumah makan yang memilik 4 cabang ini memiliki jumlah karyawan pada setiap cabangnya berjumlah 20 orang.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti ingin mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara efikasi kerja terhadap kecemasan berkomunikasi pada pelayan rumah makan.

METODE PENELITIAN

Subjek Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada rumah makan besar. Karyawan dalam bidang pelayanan atau server, bukan koki ataupun dengan karyawan yang memiliki jabatan penting.

Metode Pengumpulan Data dan Alat Ukur Penelitian

Metode Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 2 skala yaitu Skala efikasi kerja dan skala kecemasan berkomunikasi. Skala yang digunakan dalam efikasi kerja ini menggunakan skala dari Hary Yon Witjaksono (2017) yang di modifikasi oleh peneliti berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Bandura (1997), yaitu *magnitude, generality,* dan *strength.* Skala penelitian ini di modifikasi peneliti dikarenakan skala Witjaksono H,Y (2017) mengukur efikasi diri terhadap *Air Traffic Controller* sedangkan peneliti melakukan pengukuran efikasi diri pada pelayan rumah makan. Peneliti menggunakan skala Likert dengan empat macam pilihan jawaban yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Skala ini terdiri atas 24 aitem yang terdiri dari butir *favorable* dan *unfavorable.*

Skala berikutnya adalah skala kecemasan berkomunikasi. Skala yang digunakan dalam kecemasan komunikasi ini menggunakan skala dari Jan Emory, dkk (2017), yang di modifikasi oleh peneliti berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh McCrosky (1986), yaitu Kecemasan komunikasi di depan umum (*CA about public speaking*), Kecemasan komunikasi dalam pertemuan (*CA about speaking in*

meetings), Kecemasan komunikasi dalam kelompok kecil (*CA about speaking in small group discussion*), Kecemasan komunikasi dua arah (*CA about dyadic interaction*). Skala penelitian ini di modifikasi peneliti dikarenakan skala Jan Emory, dkk (2017) mengukur kecemasan komunikasi dan kesediaan untuk mendengarkan pendidikan perawat sedangkan peneliti melakukan pengukuran kecemasan komunikasi pada pelayan rumah makan.

Peneliti menggunakan skala Likert dengan empat macam pilihan jawaban yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Skala ini terdiri atas 24 aitem yang terdiri dari butir *favorable* dan *unfavorable.*

Metode Analisis Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian korelasional yang mencari hubungan antara dua variabel, yaitu hubungan antara efikasi kerja dan kecemasan berkomunikasi pada pelayan rumah makan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode statistik untuk menguji hipotesis penelitian. Data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode analisis korelasi teknik *product moment* menggunakan bantuan program *SPSS (Stactistical package for social science) version 16.0 for windows.*

HASIL PENELITIAN

Responden yang di teliti dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja sebagai seorang pelayan sebuah rumah makan yang ada di daerah Yogyakarta, jumlah yang di ambil dalam penelitian ini sebanyak 50 responden yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Responden dalam penelitian ini merupakan karyawan tetap ataupun karyawan *part time*.

Responden pada penelitian ini rata-rata berusia sekitar 17 sampai 28 tahun, dan minimal bekerja responden di sebuah rumah makan adalah 1 bulan. Responden pada penelitian ini tidak hanya berasal dari daerah Yogyakarta, di karenakan adanya rumah makan yang dimana semua karyawan tidak hanya berasal dari Yogyakarta.

Tabel 1. *Deskripsi Subjek penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin*

Jenis Kelamin	Jumlah Subjek	Persentase (%)
Laki-laki	33	66 %
Perempuan	17	34 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Subjek penelitian yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 33 orang dengan persentase sebesar 66% dan Subjek penelitian yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 17 orang dengan persentase sebesar 34%.

Tabel 2. *Deskripsi Data Penelitian*

Variabel	Empirik			
	Xmin	Xmax	Mean	SD
Efikasi kerja	42	80	63.34	7.763
Kecemasan Komunikasi	22	63	40.66	9.703

Variabel	Hipotetik			
	Xmin	Xmax	Xmin	SD
Efikasi kerja	30	48	1.220	3
Kecemasan Komunikasi	23	66	934.5	6.833

Deskripsi data penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu tinggi dan rendahnya efikasi kerja dan kecemasan komunikasi pada pelayan rumah makan yang menjadi subjek dalam penelitian ini. Berdasarkan analisis yang terdapat pada tabel diatas hasil penelitian ini dikategorisasikan ke dalam lima kategori yakni sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Peneliti melakukan kategorisasi untuk mengetahui lebih jauh tingkat efikasi kerja dan kecemasan komunikasi. Kriteria skala yang dibuat didasarkan pada norma rumus sebagai berikut:

Tabel 3. *Rumus Kategorisasi Norma Persentil*

Kategorisasi	Rentang Nilai
Sangat Rendah	X < P20
Rendah	P20 ≤ X < P40
Sedang	P40 ≤ X < P60
Tinggi	P60 ≤ X ≤ P80
Sangat Tinggi	X > P80

Berdasarkan norma kategorisasi yang telah disebutkan ditabel atas, maka subjek penelitian ini dapat dikelompokkan ke dalam lima kategori pada masing-masing variabel. Ketegorisasi subjek penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. *Kategorisasi Persentil pada Skala Kecemasan Berkomunikasi dan Efikasi Kerja*

Norma Kategorisasi	Efikasi Kerja	Kecemasan Komuikasi
Sangat Rendah	X <58	X <30
Rendah	58< X <61	30< X <38
Sedang	61< X <67	38< X <44
Tinggi	67< X <70	44< X <48
Sangat Tinggi	X >70	X >48

Mengacu pada tabel kategorisasi persentil di atas maka peneliti memasukkan data subjek penelitian ini yang kemudian dikelompokkan ke dalam lima kategori pada variabel efikasi kerja dan kecemasan komunikasi yang ditujukkan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 5. *Kategorisasi Subjek pada Variabel Efikasi Kerja*

Kategori	Rentang Skor	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Rendah	X <58	13	26 %
Rendah	58< X <61	10	20 %
Sedang	61< X <67	10	20 %
Tinggi	61< X <70	7	14 %
Sangat Tinggi	X >70	10	20 %
		100	100 %

Berdasarkan analisis data yang diperoleh pada variabel efikasi kerja, dari total 50 responden didapatkan 10 responden yang masuk ke dalam kategori sangat tinggi dengan persentase sebesar 20%. Pada kategori tinggi terdapat 7 responden dengan persentase sebanyak 14%. Pada kategori sedang ada 10 responden dengan persentase 20%. Sedangkan pada kategori rendah terdapat 10 responden dengan persentase sebesar 20% dan pada kategori sangat rendah terdapat 13 responden dengan besaran persentase sebesar 26%.

Tabel 6. *Kategorisasi Subjek pada Variabel Kecemasan Komunikasi*

Kategori	Rentang Skor	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Rendah	X <30	10	20 %
Rendah	30< X <38	10	20 %
Sedang	38< X <44	10	20 %
Tinggi	44< X <48	13	26 %
Sangat Tinggi	X >48	7	14 %
Total		50	100 %

Berdasarkan analisis data yang diperoleh pada variabel kecemasan komunikasi, dari total 50 responden didapatkan 7 responden yang masuk ke dalam kategori sangat tinggi dengan persentase sebesar 14%. Pada kategori tinggi terdapat 13 responden dengan persentase sebanyak 26%. Pada kategori sedang ada 10

responden dengan persentase 20%. Sedangkan pada kategori rendah terdapat 10 responden dengan persentase sebesar 20% dan pada kategori sangat rendah terdapat 10 responden dengan besaran persentase sebesar 20%.

Analisis berikutnya adalah uji asumsi yang bertujuan untuk mengetahui apakah data yang terkumpul memenuhi syarat asumsi analisis yang akan digunakan. Pada uji asumsi ini dilakukan uji normalitas dan uji linearitas untuk melihat apakah hasil analisis yang diperoleh telah sesuai dengan standar yang ada atau menyimpang dari standar. Pengujian asumsi ini dilakukan dengan bantuan program statistik yaitu *SPSS version 16.0 for Windows*

Tabel 7. *Hasil Uji Normalitas*

Variabel	**Taraf Signifikansi (p)**	**Keterangan**
Efikasi Kerja	.200	Normal
Kecemasan Komunikasi	.200	Normal

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian yang dilakukan antara variabel efikasi kerja dan kecemasan komunikasi memiliki distribusi data yang normal atau tidak. Uji normalitas ini dilakukan dengan menggunakan metode *Analyze One Sample Kolmogorov Smirnov*. Data penelitian bisa dikatakan terdistribusi secara normal apabila nilai $p > 0,05$ dan dapat dikatakan tidak normal apabila nilai $p < 0,05$.

Tabel 8. *Hasil Uji Linearitas*

Variabel	**Koefisien Linearitas (F)**	**Signifikasi (p)**	**Keterangan**
Efikasi Kerja dan Kecemasan Komunikasi	14.155	0,001	Linear

Uji linearitas ini bertujuan untuk mengetahui linearitas hubungan antara efikasi kerja dengan kecemasan komunikasi yang diteliti. Uji linearitas ini

bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara kedua variabel linear atau berada dalam satu garis lurus. Kedua variabel dikatakan linear jika $p < 0,05$ dan sebaliknya. Hasil pengolahan data menunjukkan nilai $F = 14.155$ dengan $p = 0,001$. Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara efikasi kerja dan kecemasan komunikasi memenuhi asumsi linearitas atau mengikuti satu garis lurus.

Tabel 9. *Uji Korelasi Efikasi Kerja dan Kecemasan Berkomunikasi*

Variabel	**r**	**r^2**	**p**	**Keterangan**
Efikasi Kerja terhadap Kecemasan Komunikasi	-0.429	.184	0.002	Signifikan

Uji hipotesis ini bertujuan untuk mencari hubungan negatif antara efikasi kerja dengan kecemasan komunikasi. Semakin tinggi efikasi kerja maka semakin rendah pula kecemasan komunikasi. Uji hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dari *Pearson* untuk variabel yang sebaran datanya normal dengan menggunakan program komputer *SPSS 16.0 for Windows.*

Dari hasil uji hipotesis yang dilakukan, didapatkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar -0.429 dengan $p = 0,002$. Hal ini menunjukkan ada hubungan signifikan antara efikasi kerja dengan kecemasan komunikasi Dimana semakin tinggi efikasi maka semakin rendah kecemasan komunikasi seorang pelayan rumah makan. Disamping itu, nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar .184 dimana hal tersebut menunjukkan bahwa efikasi kerja memberi sumbangan sebesar 18,4% terhadap kecemasan komunikasi.

PEMBAHASAN

Tujuan dalam penlitian ini adalah untuk mengetahui hasil apakah ada hubungan negatif antara efikasi kerja dan kecemasan komunikasi pada pelayan rumah makan yang berada di wilayah Yogyakarta. Dari hasil penelitian menunjukan bahwa hippotesis peneliti diterima, hal tersebut dapat dilihat dari koefisien korelasi (r) sebesar -0.429 dengan taraf signifikasi (p) sebesar 0,002 ($p<0.05$), dan berdasarkan data tersebut dapat di katakan semakin tinggi efikasi kerja pelayan maka semakin rendah kecemasan komunikasinya. Dalam penelitian ini juga di temukan pengaruh efikasi kerja terhadap kecemasan komunikasi bahwa nilai (r^2) sebesar.184 yang berarti efikasi kerja memberikan sumbangsih sebesar 18,4 % terhadap kecemasan komunikasi pelayan rumah makanyang berarti efikasi kerja merupakan salah satu pengaruh terhadap seseorang yang mengalami kecemasan dalam berkomunikasi.

Deskripsi data juga menunjukan kategori efikasi kerja dan kecemasan komunikasi pada tingkatan yang bervariasi. pelayan dengan efikasi kerja yang berada pada kategori sangat rendah adalah sebesar 26%, pelayan dengan efikasi kerja yang berada pada kategori rendah adalah sebesar 20%, pelayan dengan efikasi kerja yang berada pada kategori sedang adalah sebesar 20%, pelayan dengan efikasi kerja yang berada pada kategori tinggi adalah sebesar 14%, pelayan dengan efikasi kerja yang berada pada kategori sangat tinggi adalah sebesar 20%. Pada variabel kecemasan komunikasi pelayan dengan kecemasan komunikasi yang berada pada kategori sangat rendah adalah sebesar 20%, pelayan dengan kecemasan komunikasi yang berada pada kategori rendah adalah sebesar 20%, pelayan dengan kecemasan komunikasi yang berada pada kategori sedang adalah sebesar 20%, pelayan dengan kecemasan komunikasi yang berada pada kategori tinggi adalah sebesar 26%, pelayan dengan kecemasan komunikasi yang berada pada kategori sangat tinggi adalah sebesar 14%.

Penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang peneliti ajukan dengan menunjukan hasil bahwa adanya hubungan negatif antara efikasi kerja dan

kecemasan komunikasi pada pelayan rumah makan yang berada di Yogyakarta. Pelayan rumah makan dengan efikasi kerja yang tinggi maka memiliki kecemasan komunikasi yang rendah dan sebaliknya apabila pelayan rumah makan memiliki efikasi kerja yang rendah maka memiliki kecemasan komunikasi yang tinggi. Hasil ini sesuai dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Musyafa (2017) adanya hubungan negatif antara efikasi kerja dengan kecemasan berkomunikasi dalam bersiaran pada penyiar radio dikota Malang dan penelitian yang dilakukan Hanifah (2015) adanya hubungan negatif antara *academic* efikasi kerja dengan kecemasan komunikasi pada siswa SMA

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dikatakan bahwa efikasi kerja seorang pelayan rumah makan sangat berpengaruh dalam beberapa aspek salah satunya adalah aspek mengenai kecemasan yang didalamnya terdapat kecemasan komunikasi, seorang pelayan yang mempunyai pikiran positif dan memiliki keyakinan dalam mengerjakan sesuatu akan membuat kecemasan yang ada di dalam dirinya itu rendah. Bandura (1997) mengatakan efikasi kerja adalah perasaan yakin akan kemampuan kita dalam mengerjakan suatu tugas dan perasaan mampu bekerja secara efektif dan kompeten.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada salah satu restaurant mengatakan bahwa masih ada saja kecemasan komunikasi atau ketakutan pada pelayan apabila menghadapi tamu-tamu tertentu, pikiran negatif individu tersebut yang seharusnya sudah tidak ada karena menurut McCrosky (1984) salah satu faktor yang mempengaruhi kecemasan berkomunikasi adalah persepsi negatif individu tersebut pada dirinya sendiri.

Feist & Feist (2002) mengatakan ketika seseorang mengalami ketakutan atau tingkat stres yang tinggi, maka biasanya mereka mempunyai efikasi kerja yang rendah, begitupun sebaliknya apabila seseorang memiliki efikasi kerja yang tinggi maka seseorang tersebut merasa mampu mengatasi masalah dan menganggapnya sebagai suatu tantangan yang harus dihadapi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti semakin tinggi efikasi kerja maka semakin rendah kecemasan komunikasi begitupun sebaliknya, semakin

rendah efikasi kerja maka semakin tinggi kecemasan komunikasi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sam, Othman, dan Nordin (2015) yang menghasilkan efikasi kerja mempunyai korelasi dengan kecemasan yang dalam penelitiannya menunjukan mahasiswa yang memiliki kecemasan komputer rendah memiliki sikap yang positif dalam penggunaan komputer, yang berarti memiliki efikasi kerja yang tinggi. Fathunnisa (2012) juga menjelaskan bahwa kecemasan komunikasi yang berlebihan akan menjadi masalah yang serius karena hasil komunikasi yang dilakukan tidak tercapai karena proses pertukaran pesan yang tidak efektif.

Penelitian ini secara keseluruhan masi memiliki banyak kelemahan. Kelemahan yang disadari oleh peneliti dari penelitian ini adalah adanya kemungkinan munculnya bias ketika responden menjawab kuisioner. Dalam penelitian psikologi, bias adalah faktor yang dapat menyimpangkan data (Azwar, 2015). Peneliti juga tidak mengawasi secara langsung pada saat proses pengisian kuisioner dikarenakan waktu pengambilan dilaksanakan pada saat jam bekerja para pelayan rumah makan, sehingga responden bisa saja mengisi kuisioner mengisi kuisioner secara acak. Kemungkinan bias muncul karena berbagai hal, seperti terburu-buru pada saat menjawab aitem, kurang fokus mengerjakan kuisioner, atau meniru hasil jawaban (Azwar, 2015).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan negatif yang signifikan antara efikasi kerja dan kecemasan komunikasi pada pelayan rumah makan, Semakin tinggi efikasi kerja maka akan semakin rendah kecemasan komunikasi. Sebaliknya, semakin rendah efikasi maka ada akan semakin tinggi kecemasan komunikasi.

Saran

1. **Bagi Perusahaan**

   Bagi perusahaan agar dapat memahami dan mengawasi permasalahan mengenai kecemasan komunikasi dalam sebuah pekerjaan. Perusahaan diharapkan bisa melatih efikasi kerja para pegawai rumah makan terutama pelayan dengan memberikan tentang pemahaman dan pelatihan mengenai efikasi kerja.

2. **Bagi Subjek Penelitian**

   Bagi responden, yaitu agar para pelayan rumah makan mampu melakukan komunikasi secara baik agar tidak timbul kecemasan dalam berkomunikasi terhadap pelanggan rumah makan dan melatih diri agar mempunyai efikasi kerja yang baik. Kecemasan komunikasi seharusnya dapat dilatih dengan adanya training dalam sebuah pelatihan di dalam rumah makan.

3. **Bagi Penelitian Selanjutnya**

   Penelitian selanjutnya diharapkan mampu menggali lebih dalam mengenai kecemasan komunikasi pada para pekerja khususnya dalam bidang pekerjaan yang membutuhkan komunikasi seperti pelayan rumah makan, dan dalam pengambilan data penelitian selanjutnya diharapkan mampu melakukan observasi dan wawancara untuk mendapatkan datayang dapat mendukung penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, S. (2015). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bandura, A. (1997). *Self efficacy the exercise od control.* New York: W.H Freeman Company.

Cangara, Hafied. (2005). *Pengantar ilmu komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Emory, J., Kippenbrock, T., Lee, P., Miller, M. T., & Reimers, J. (2017) Communication apprehension and willingness to listen in nursing education. *Journal of Professional Nursing*. 5.

Fathunnisa, A. (2012). Pengaruh penyesuaian diri terhadap kecemasan komunikasi interpersonal pada remaja di panti asuhan muslimin. *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi, 1*(1).

Feist, J., Feist, G. J. (2002). *Teori kepribadian* (edisi 5). Jakarta: Salemba Humanika.

Handoko, T. H. (2012). *Manajemen (edisi 2).* Yogyakarta: BPFE.

Indarti, R. (2016). Peranan komunikasi terhadap operasional F&B service di restaurant fish & co surabaya. *Tourism, Hospitality and Culinary Journal, 1*(1).

Liansyah, T. M., Kurniawan, H. (2015). Pentingnya komunikasi dalam pelayanan kesehatan primer. *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala, 15*(2), 120-124.

McCroskey, J. C. (1984). The communication apprehnesion perspective. Diakses dari Http://www.jamesmccroskey.com.

Muslimin, K. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi kecemasan berkomunikasi di depan umum (kasus mahasiswa fakultas dakwah inisnu jepara). *Jurnal Interaksi*, *2*(2), 45-52.

Musyafa, M. I. (2017). Hubungan antara efikasi diri dengan kecemasan komunikasi dalam bersiaran pada penyiar radio kota malang. *Skripsi*. Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri Malang. Malang.

Myers, D. G. (2012*). Psikologi sosial* (jilid 2). Jakarta: Salemba Humanika.

Rakhmat, J. (2009). *Psikologi komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Rogers, E. R., & King, S. R. (2012). The influence of a patient-counseling course on the communication apprehension, outcome expectations, and self efficacy of first-year pharmacy students. *American Journal Of Pharmaceutical Education*, *8*(76), 152.

Sam, H. K., Othman, A. E. A., & Nordin, Z. S. (2005). Computer self-efficacy, computer anxiety, and attitudes toward the internet: a study among undergraduates in unimas. *Educational Technology & Society*, *8*(4), 205.

Sulistyawati, I. (2010). Hubungan antara dukungan sosial dengan self efficacy dalam menyelesaikan skripsi. *Jurnal Psikologi Sosial*, *1*(1), 4-5.

Witjaksono, H. Y. (2017). Hubungan Efikasi diri dan stres kerja pada air traffic controller bandara x. *Skripsi*. Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.

IDENTITAS PENULIS

Nama Mahasiswa	: Fadhlurrahman
Alamat Kampus	: Universitas Islam Indonesia, Jalan Kaliurang Km. 14,5 Sleman, D. I. Yogyakarta 55584
Alamat Rumah	: Perumahan nuri Blok E2 No.10 Bintaro jaya
Nomor telepon	: 085945044059
E-mail	: rexipad00@gmail.com