

**PELATIHAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
UNTUK MENURUNKAN KECEMASAN
BERKOMUNIKASI DI DEPAN UMUM PADA
MAHASISWA PSIKOLOGI ISLAM**



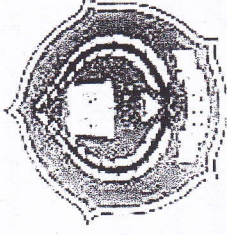
TIM PENELITIAN

Dra. Hj. Siti Faridah, M.Ag
Dra. Mulyani, M.Ag
Mubarak, M.A

**Penelitian ini Mendapatkan Bantuan Dana
DIPA IAIN Antasari
Tahun 2014**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
MASYARAKAT (LPPM)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
• 2014**

**PELATIHAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
UNTUK MENURUNKAN KECEMASAN
BERKOMUNIKASI DI DEPAN UMUM PADA
MAHASISWA PSIKOLOGI ISLAM**



TIM PENELITIAN

Dra. Hj. Siti Faridah, M.Ag
Dra. Mulyani, M.Ag
Mubarak, M.A

**Penelitian ini Mendapatkan Bantuan Dana
DIPA IAIN Antasari
Tahun 2014**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
MASYARAKAT (LPPM)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2014**

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Menurunkan Kecemasan Berkomunikasi Di Depan Umum Pada Mahasiswa Psikologi Islam

2. Tim Peneliti :

a. Ketua Nama : Dra. Hj. Siti Faridah,
NIP : 19641229 199403 2 003

Pangkat/Golongan : Lektor Kepala/IVa

Jabatan Sekarang : Wakil Dekan Administrasi dan Keuangan
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ushuluddin dan Humaniora

b. Anggota

Nama : Dra. Mulyani, M.Ag
NIP : 19681010 199403 2 004

Pangkat/Golongan : Lektor / IIIc

Jabatan Sekarang : Ketua Jurusan

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ushuluddin dan Humaniora Jurusan Psikologi Islam

c. Anggota

Nama : Mubarak, M.A
NIP : 19800501 200912 1 004

Pangkat/Golongan : Lektor / IIIc

Jabatan Sekarang : Sekertaris Jurusan

ii

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ushuluddin dan Humaniora Jurusan Psikologi Islam

3. Sumber Dana Penelitian : Dana IAIN Antasari Banjarmasin

4. Jangka Waktu Penelitian : 3 (tiga) bulan

Banjarmasin, Desember 2014

Dekan

Ketua Tim Peneliti

Prof. Dr. Abdullah Karim, M.Ag
NIP. 19550214 198203 1 002

Dra. Hj. Siti Faridah, M.Ag
NIP. 19641229 199403 2 003

Mengetahui

Ketua LP2M IAIN Antasari

Dr. H. Ridhahani Fidzi, M.Pd
NIP. 19551030 198303 1 002

iii

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

4. Mengurangi Kecemasan Komunikasi	42
------------------------------------	----

BAB III PENYAJIAN DATA PENELITIAN

A. Hasil Data Kuantitatif	47
B. Hasil Data Kualitatif	50

BAB IV PEMBAHASAN

61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	69
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

80

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Batasan Istilah	15
D. Tujuan Penelitian	17
E. Manfaat Penelitian	18
F. Metodologi Penelitian	18

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kecemasan Komunikasi	27
1. Pengertian Komunikasi	27
2. Fungsi dan Tujuan Komunikasi	31
3. Pengertian Kecemasan Komunikasi	35

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah suatu hal yang sangat penting dan tidak mungkin dihindari dalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Di dalam masyarakat, individu yang mampu berkomunikasi dengan baik di depan umum akan mempunyai nilai lebih di mata orang lain. Hal ini sesuai dengan pernyataan Whalen bahwa individu yang mampu berkomunikasi dengan baik di depan umum akan dianggap lebih pintar, lebih menarik, dan mampu menjadi pemimpin¹ sedangkan orang yang kurang mampu berkomunikasi dengan baik di depan umum mempunyai kemungkinan lebih besar untuk gagal dalam presentasi karena tidak dapat mempengaruhi orang lain meskipun ia mempunyai ide yang bagus. Kemampuan berkomunikasi di depan umum juga sangat penting untuk mencapai kesuksesan dalam dunia

¹ Whalen, J.D. (1996). *I see what you mean*. Thousand Oaks : Sage Publications.

kerja. Kemampuan berkomunikasi atau berbicara adalah salah satu pengukur kesuksesan dalam mencari pekerjaan dan kemajuan karir². Oleh karena itu, sudah selayaknya kemampuan berkomunikasi di depan umum dilatih sejak dini sebelum seseorang siap untuk memasuki pasar kerja.

Sebagai kelompok yang mengenyam pendidikan tinggi, mahasiswa juga dituntut untuk mampu menuangkan ide dan pikirannya secara lisan, termasuk pada saat mereka diminta untuk tampil berkomunikasi di depan umum. Kompetensi mahasiswa dalam berkomunikasi di depan umum telah menjadi suatu tuntutan yang sewajarnya sebagai bekal di dunia kerja dan kehidupan bermasyarakat. Kemampuan untuk dapat berkomunikasi secara efektif sangat dituntut pada mahasiswa calon pemimpin bangsa dan intelektual muda. Berbeda dengan masa selama menjadi siswa, di tingkat Perguruan Tinggi mahasiswa dihadapkan pada situasi belajar yang menuntut mereka lebih mandiri, aktif,

² Fordham, D.R., & Crabb, A.L. (1996). *Skills versus apprehension: empirical evidence on oral communication*. *Business Communication Quarterly*, 59, h.88-97.

dan berinisiatif dalam mencari informasi. Semua ini untuk mempersiapkan mahasiswa menjadi pribadi yang mandiri dan inovatif ketika terjun ke masyarakat mengabdikan ilmunya.

Namun pada kenyataannya ada saja mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan orang lain (komunikasi interpersonal), baik dalam proses belajar di kelas maupun dalam suasana informal di luar kelas. Salah satu kemungkinan besar yang menjadi penyebab terjadinya kesulitan komunikasi interpersonal adalah adanya kecemasan diantaranya adalah rasa takut menerima tanggapan atau penilaian negatif dari komunikan atau orang yang menerima pesan.

Hal ini ditemukan juga pada mahasiswa Jurusan Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin dan Humaniora IAIN Banjarmasin, dari hasil wawancara dan juga observasi diketahui bahwa ada sejumlah mahasiswa masih mengalami kecemasan berkomunikasi di depan umum, dan hal tersebut dirasa mengganggu kehidupan mereka. Bentuk-bentuk

kecemasan mereka antara lain, tidak mampu mengungkapkan pendapat, kata-kata yang disampaikan tidak sistematis, suaranya pelan sekali, saat mulai berkomunikasi mulai terbata-bata, berkeringat, dan lain sebagainya. Dalam situasi yang demikian, maka mereka dapat dikatakan mengalami kecemasan.

Kenyataan ini juga berdasarkan beberapa hasil penelitian antara lain 75% mahasiswa di Amerika mengalami kecemasan berkomunikasi di depan umum³. Menurut Wallechinsky dalam survei untuk meranking sepuluh besar ketakutan manusia, sebanyak 41% menyatakan bahwa berbicara di depan umum merupakan ketakutan tertinggi, sementara sebagai pembanding, hanya 19% yang memilih kematian sebagai ketakutan yang tertinggi⁴. Pada tahun 1991, Chicago Tribune melakukan *polling* tentang sumber ketakutan terbesar manusia.

³ Thomas, C. (2005). *Conquering Speech Anxiety. Supplemental Chapter for Confidence in Public Speaking*. <http://www.roxbury.net/cps6chape.pdf>. (28 Juni 2006).

⁴ Wallechinsky, D., Wallace, D. & Wallace, H. (1977). *The Book of Lists*. New York: Bantam Books.

Hasilnya, ketakutan untuk berkomunikasi di depan umum menjadi sumber ketakutan tertinggi⁵. Croskey melaporkan 14% siswa kursus *public speaking* di Washington State University yang mengalami kecemasan tinggi saat diminta berkomunikasi di depan umum⁶. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dkk. pada mahasiswa Akta IV Universitas Islam Negeri (UIN) Malang juga menghasilkan data yang hampir sama yaitu 45,56% mahasiswa mempunyai kecemasan tinggi, 35,27% mahasiswa mempunyai kecemasan sedang, dan 20,23% mahasiswa mempunyai kecemasan rendah dalam hal berkomunikasi di depan umum⁷.

Hasil penelitian Suwandi di Fakultas Teologi Universitas Sanata Dharma menyatakan bahwa 32,8% mahasiswa mengalami kecemasan sedang, 48,3%

⁵ Whalen, J.D. (1996). *I See What You Mean*. Thousand Oaks : Sage Publications.

⁶ Croskey, J.C. (1993). *An Introduction To Rhetorical Communication*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

⁷ Rahayu, I.T, Ardani, T. A. & Sulistyarningsih. (2003). Hubungan pola pikir positif dengan kecemasan berbicara di depan umum. *Jurnal Psikologi UNDIIP*, 1, 2, 131-143

mahasiswa mengalami kecemasan tinggi, dan 12,1% mahasiswa mengalami kecemasan sangat tinggi dalam situasi berkomunikasi di depan umum⁸. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di komunitas mahasiswa Universitas Sahid Surakarta dan Magister Profesi Psikologi UGM Yogyakarta, sejumlah mahasiswa masih mengalami kecemasan yang dirasa mengganggu pada saat berkomunikasi di depan umum.

Penelitian lainnya juga pernah dilakukan oleh Utami dan Prawitasari pada mahasiswa mengenai metode untuk mengurangi kecemasan berkomunikasi di depan umum yaitu efektivitas relaksasi dan terapi kognitif dalam usaha untuk mengurangi kecemasan komunikasi pada mahasiswa, dari data-data penelitian di atas maka dapat menunjukkan bahwa

fenomena kecemasan komunikasi memang tampak di kalangan mahasiswa⁹.

Pembahasan mengenai kecemasan berkomunikasi di depan umum tidak dapat dilepaskan dari wacana kecemasan secara umum. Menurut pernyataan Leary, kecemasan adalah respon individu terhadap situasi-situasi yang menakutkan. Kecemasan adalah rasa yang muncul terkait dengan bahaya, termasuk adanya keinginan untuk terlepas dan terhindar dari bahaya¹⁰. Kondisi bahaya yang dimaksudkan di sini adalah bahaya yang bersifat psikis, terkait dengan serangan terhadap identitas seseorang. Reaksi yang muncul pada saat cemas antara lain adalah perasaan yang tidak jelas, tidak berdaya, dan tidak pasti apa yang akan dilakukan. Lebih kecemasan muncul ketika makna eksistensial seseorang terganggu atau terancam sebagai hasil dari ketidakmampuan fisik, konflik intrapsikis, dan peristiwa yang sulit

⁸ Suwandi, (2004). *Hubungan Efikasi Diri dan Konsep Diri dengan Kecemasan Berbicara di Depan Umum Mahasiswa Teologi Terapan Universitas Sanata Dharma*. Mada.

⁹ Utami, M.S. (1991). *Pengaruh Terapi Kognitif dan Relaksasi untuk Mengurangi Kecemasan Berbicara di Depan Umum. Tesis (Tidak Diterbitkan)*. Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.

¹⁰ Lazarus, R.S. (1976). *Patterns of adjustment and human effectiveness*. Tokyo: McGraw Hill Kogakusha.

didefinisikan. Apa yang ditakutkan lebih bersifat simbolik daripada nyata. Strongman menjelaskan karakteristik kecemasan sebagai rasa takut yang sumbernya tidak jelas dan menimbulkan distres¹¹. Kecemasan sering timbul dalam menghadapi masalah sehari-hari. Kecemasan dikatakan normal jika tidak berlebihan dan muncul pada situasi yang sesuai, misalnya ketika menghadapi situasi baru. Menurut Burgoon dan Ruffner kecemasan bahkan dibutuhkan untuk memotivasi seseorang mempersiapkan diri dengan baik untuk menghadapi situasi tertentu. Namun kecemasan dikatakan merugikan jika berlebihan, menguras tenaga dengan sia-sia, mengakibatkan seseorang merasa kecil, tidak berharga, dan tidak berdaya¹².

Kecemasan semacam ini dapat menghambat kegiatan sehari-hari dan mengganggu hubungan individu dengan orang lain. Burgoon dan Ruffner mendefinisikan kecemasan berkomunikasi di depan umum sebagai kecemasan yang

¹¹ Strongman, K.T. (2003). *The Psychology of Emotion : From Everyday Life To Theory*. West Sussex : John Wiley & Sons Ltd.

¹² Burgoon, M. & Ruffner, M. (1978). *Human communication : a revision of approaching speech / communication*. New York : Rinehart & Winston.

timbul dalam upaya untuk mengatasi situasi berbicara di depan umum¹³. Kecemasan berkomunikasi di depan umum adalah suatu hal yang normal, bahkan dapat dikatakan sehat apabila kecemasan tersebut mendorong seseorang untuk mempersiapkan diri sebaik mungkin untuk mengantisipasi apa yang ditakutkannya, namun kecemasan yang terlalu tinggi pada saat berbicara di depan umum akan menghambat seseorang untuk menunjukkan kapasitas dirinya. Audiens menjadi penyebab timbulnya kecemasan berbicara di depan umum, kondisi ini dapat diperbaiki dengan cara mengubah audiens (fokus pada audiens). Namun jika faktor penyebab kecemasan bersumber pada proses kognitif dan perilaku pembicara, maka penyelesaian masalah difokuskan pada pembicara.

Menurut Bandura kognisi adalah proses berpikir seseorang tentang situasi tertentu. Berdasarkan teori kognitif, cara berpikir menentukan bagaimana seseorang

¹³ Burgoon, M. & Ruffner, M. (1978). *Human communication : a revision of approaching speech / communication*. New York : Rinehart & Winston.

merasa dan berbuat¹⁴. Dengan kata lain, cara seseorang memaknai hubungan antara dirinya dengan lingkungan di sekitarnya akan berpengaruh terhadap perasaan dan perilakunya. Sebagai contoh, jika seseorang mempunyai pikiran yang negatif tentang situasi berbicara di depan umum, maka pikiran negatif tersebut akan mempengaruhi perasaan dan perilakunya sehubungan dengan situasi tersebut. Pikiran negatif tentang situasi berbicara di depan umum akan menimbulkan perasaan takut atau cemas, yang kemudian akan berimbas pada perilaku¹⁵.

Kecemasan berkomunikasi adalah salah satu masalah yang dapat mengurangi bahkan menghambat proses komunikasi yang efektif. Orang yang merasa cemas saat berkomunikasi di hadapan orang banyak ia tidak akan mampu menyampaikan informasi atau pesan kepada orang lain dengan baik, sebab informasi tersebut tidak dapat diterima dengan jelas oleh orang lain (penerima pesan).

¹⁴ Corsini, R. J. & Wedding, D. (1989). *Current psychotherapies*. Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.

¹⁵ Ayres, J. (1990). Situational factors and audience anxiety. *Communication Education*. 39, 283-291

Pesan atau informasi yang disampaikan dengan terbata-bata (gugup) dapat menyebabkan *miss-understanding* bahkan *miss-communication* antara komunikator dengan komunikan.

Dari gambaran di atas maka peneliti melanjutkan dengan menggunakan metode *action research* yang mana akan merancang bentuk intervensi yang akan digunakan untuk mengatasi kecemasan berkomunikasi yaitu dengan metode pelatihan, sebagai salah satu bentuk intervensi dengan cara pendekatan psikologis. Pelatihan sebagai suatu kegiatan pemberian informasi, pengetahuan dan keterampilan, kegiatan ini tentunya akan dilakukan dengan pendekatan-pendekatan psikologis. Penyebab munculnya kecemasan berkomunikasi di depan umum tidak terlepas dari faktor kurangnya keahlian subjek. Keahlian didapatkan melalui proses pembelajaran baik berupa transfer ilmu, latihan, dan umpan balik dari orang lain. Keterampilan baru yang dimiliki subjek akan meningkatkan perasaan mampu, karena setidaknya subjek mempunyai bekal untuk mengelola

dirinya pada saat menghadapi situasi. Pelatihan ini akan menjadi wadah bagi subjek untuk berlatih menghadapi situasi berkomunikasi di depan umum dan mendorong subjek untuk menerapkan keterampilan baru yang diajarkan di luar pelatihan.

Peneliti merancang pelatihan komunikasi interpersonal dengan menggunakan pendekatan perilaku kognitif yang akan digunakan untuk mengurangi kecemasan berkomunikasi di depan umum pada mahasiswa. Pelatihan komunikasi interpersonal akan memfokuskan pada segi kemampuan berkomunikasi kemudian individu juga dapat belajar untuk mengeksplorasi hal-hal positif dalam diri dan mengakui kekurangan, dapat mengekspresikan perasaan dan mengungkapkan isi hati dan harapan, dapat memberikan pendapat dan komentar, menerima pendapat, dan saling berbagi pengalaman, dan belajar untuk mendengarkan, sehingga diharapkan individu dapat mulai nyaman dan terbiasa melakukan kontak, keterlibatan, dan kerja sama dengan orang yang belum dikenal. Pelatihan ini memberikan

kesempatan kepada individu untuk menerapkan secara langsung materi yang diajarkan serta mengevaluasi hasil pelatihan.

Metode pelatihan lebih difokuskan untuk melatih perilaku yang spesifik. Pengubahan nilai-nilai, sikap, dan *insight* tidak diutamakan, berbeda dengan psikoterapi yang bertujuan untuk mengubah *belief system*. Penjelasan ini dapat dipahami mengingat bahwa proses perubahan *belief system* harus dilakukan secara mendalam dan berkesinambungan dalam waktu yang relatif lama, berbeda dengan proses pelatihan yang dilakukan dalam jangka waktu relatif pendek. Menurut Kirkpatrick pelatihan adalah suatu metode pembelajaran yang bertujuan untuk mengubah aspek kognitif, afektif, dan hasil ketrampilan atau keahlian.¹⁶

Metode pelatihan akan menerapkan pendekatan perilaku-Kognitif yang bertujuan untuk mengubah kognisi dan melatih perilaku tertentu pada seseorang. Pentingnya memasukkan pendekatan kognitif dalam pelatihan

¹⁶ Salas, E. & Cannon-Bowers, J.A. (2001). The science of training : a decade of progress, *Annual Review Psychology*. Vol. 52, 471-499.

keterampilan sosial juga ditekankan oleh Kelly.¹⁷ Penjelasan tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk menggunakan metode pelatihan dengan dasar pendekatan perilaku-kognitif.

Bertitik tolak dari wacana untuk mencapai tujuan menyiapkan mahasiswa yang memiliki daya saing tinggi itulah, sangat penting untuk membantu meningkatkan kepercayaan diri terutama terkait dengan kemampuan berkomunikasi di depan publik. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan eksperimental, yaitu suatu penelitian yang digunakan untuk mengetahui akibat yang ditimbulkan dari suatu perlakuan secara sengaja diberikan oleh peneliti. Perlakuan yang diberikan bisa berupa situasi atau tindakan tertentu yang diberikan kepada individu atau kelompok untuk kemudian dilihat pengaruhnya.

¹⁷ Kelly, J.A. 1982. *Social Skill Training*.

B. Rumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan masalah berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah disebutkan APAKAH pemberian pelatihan komunikasi interpersonal akan menurunkan kecemasan komunikasi di depan umum pada mahasiswa Jurusan Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin dan Humaniora IAIN Antasari Banjarmasin ?

C. Batasan Istilah

1. Pelatihan Komunikasi Interpersonal

Pelatihan Komunikasi Interpersonal adalah suatu metode untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan berinteraksi dengan lingkungan sosialnya. Peningkatan kemampuan dan keterampilan ini diperoleh melalui serangkaian kegiatan yang sistematis agar nantinya mahasiswa lebih bisa mengenali dan mengekspresikan diri, pikiran dan perasaan yang mereka miliki dengan baik, lebih terbuka dengan lingkungannya baik dalam memberi dan

menerima informasi baik tentang diri mereka sendiri atau yang lainnya.

Pelatihan ini akan dilaksanakan dalam kelompok, karena sesuai dengan tujuannya yaitu mengajarkan keterampilan-keterampilan dalam berhubungan social, karena dengan berada dalam kelompok, subjek juga sebenarnya juga sudah berada pada lingkungan masyarakat yang sesungguhnya dalam bentuk kecil, sehingga subjek dapat melatih keterampilan yang diperolehnya selama pelatihan ini dalam situasi yang sebenarnya.

2. Kecemasan Komunikasi di Depan Umum

Suatu keadaan yang tidak menyenangkan ketika harus melakukan komunikasi interpersonal dalam kehidupan individu dan mengganggu bahwa sesuatu yang buruk akan terjadi. Kecemasan komunikasi adalah perasaan tidak menyenangkan mengenai kekhawatiran, perasaan cemas, dan tegang yang dialami oleh seseorang ketika dihadapkan pada situasi penyampaian uraian tentang suatu materi kepada audiens atau di public atau di depan umum.

Tinggi rendahnya kecemasan komunikasi diukur dengan menggunakan skala kecemasan yang disusun oleh peneliti berdasarkan teori kecemasan dalam berkomunikasi.

Adapun komponen kecemasan komunikasi di depan umum yang dijadikan dasar membuat skala adalah komponen fisik, komponen proses mental dan komponen emosional. Semakin tinggi nilai yang diperoleh dari skala kecemasan berkomunikasi di depan umum berarti semakin tinggi pula kecemasan yang dimiliki begitu juga sebaliknya.

D) Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana pelatihan komunikasi interpersonal ini dapat menurunkan kecemasan komunikasi di depan umum pada mahasiswa Jurusan Psikologi Islam Pakultas Ushuluddin dan Humaniora IAIN Antasari Banjarmasin.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan psikologi, sekaligus memperkenalkan salah satu intervensi dalam menangani individu yang mengalami kecemasan berkomunikasi. Selain itu, diharapkan penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penelitian-penelitian selanjutnya khususnya dalam kajian atau penelitian eksperimen.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis memberi informasi kepada mahasiswa tentang kecemasan yang dirasakan saat berkomunikasi di depan umum. Informasi tersebut sebagai salah satu bentuk referensi untuk mengurangi kecemasan berkomunikasi di depan umum.

F. Metodologi Penelitian

1. Model dan Pendekatan Penelitian

Model *action research* adalah model yang akan digunakan dalam penelitian ini. *Action research* adalah suatu proses yang di lalui oleh peneliti dalam upaya mempelajari masalah secara ilmiah dengan tujuan mengarahkan, mengoreksi dan mengevaluasi keputusan serta aksi mereka.

Dalam proses *action research* terjadi *learning by doing*. Sekelompok orang mengidentifikasi suatu masalah, melakukan sesuatu untuk mengatasinya, melihat sejauh mana usaha tersebut berhasil, dan akan mencoba lagi bila hasilnya tidak memuaskan. Dengan kata lain proses tersebut berlangsung secara simultan. Metode ini juga digunakan dalam situasi riil dan difokuskan untuk memecahkan masalah. Model ini digunakan karena penelitian ini juga mempunyai tujuan akhir berupa membuat rancangan intervensi berdasarkan masalah yang ditemukan. Sedangkan pendekatannya menggunakan pendekatan studi eksperimen.

2. Tahap-Tahap Penelitian

Pelaksanaan *action research* melalui beberapa tahapan, yaitu:

a. Identifikasi Masalah

Masalah yang dipilih haruslah masalah yang di anggap penting bagi peneliti dan mampu untuk dijawab.

b. Pengumpulan Data

Proses ini dilakukan untuk memperoleh data yang obyektif dari subyek. Data adalah semua informasi yang dapat membantu peneliti untu menjawab pertanyaan penelitian atau masalah. Data tersebut dapat berupa hasil observasi, wawancara, dokumen dan jurnal.

c. Analisis Data

Analisis data di lakukan untuk menemukan tema-tema dan pola-pola tertentu. Aspek penting dari analisa data adalah menemukan ide-ide yang akan

diterapkan dalam aksi. Analisis data meliputi pemeriksaan data dengan tujuan untuk menjawab permasalahan.

3. Subyek Penelitian

Populasi subyek penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin dan Humaniora IAIN Antasari yang mengalami kecemasan dalam komunikasi di depan umum. Sedangkan sampel yang digunakan peneliti sebanyak 10 orang mahasiswa Jurusan Psikologi Islam. Tehnik pengambilan sampel yang digunakan ialah dengan tehnik purposive sampling, yaitu suatu bentuk metode pemilihan subjek sesuai dengan karakteristik yang ditentukan oleh peneliti .

Untuk menentukan subjek yang representatif, maka peneliti menggunakan wawancara kepada mahasiswa dan angket tertulis tentang kecemasan berkomunikasi di depan umum. Dari wawancara tersebut maka terjaring 10 orang mahasiswa yang menjadi subyek penelitian.

Adapun karakteristik subjek penelitian yakni sebagai berikut :

1. Mahasiswa yang berusia 19 sampai 25 tahun
2. Berdomisili di Banjarmasin.
3. Ingin mengikuti pelatihan tanpa paksaan.
4. Belum menikah.
5. Mengalami kecemasan berkomunikasi

Setelah itu subyek dan peneliti mengatur ketentuan yang disepakati, Subjek mengisi lembar kesediaan menjadi peserta pelatihan dan bersedia di lakukan wawancara setelah pelatihan tersebut di berikan.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara dan Observasi

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara (*interview*) serta pengamatan (*observasi*). Wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur. Jenis wawancara ini dipilih agar didapatkan data yang

lengkap dan bertujuan untuk menggali data sebanyak mungkin dari subjek namun tidak keluar dari tema-tema yang telah ditentukan sebelumnya. Proses pengumpulan data dilakukan secara individual.

Wawancara dilakukan untuk mengetahui reaksi mereka terhadap intervensi. Dalam penelitian ini juga digunakan alat pengumpul data penunjang berupa pengamatan (*observasi*). Observasi adalah metode atau cara-cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung¹⁸. Observasi merupakan pengamatan secara langsung yang berupa data deskriptif aktual dan terperinci mengenai keadaan kegiatan manusia dan situasi sosial serta makna dimana kegiatan itu terjadi.

b. Skala Kecemasan berbicara di depan umum

¹⁸ Basowi, Suwandi, Memahami Penelitian Kualitatif, (Jakarta: Rinca Cipta, 2008), h. 93-94.

Pengukuran kecemasan berbicara di depan umum pada penelitian ini dilakukan sebanyak dua kali, yaitu sebelum pelatihan (*pre-test*) dan setelah pelatihan (*post-test*). Model skala ini menggunakan skala likert. Aitem-aitem dalam skala ini merupakan pernyataan dengan empat pilihan jawaban.

5. Analisis dan Evaluasi

Data yang sudah didapatkan kemudian dianalisis dan dievaluasi. Menurut Kirkpatrick ada empat kriteria untuk mengevaluasi efektivitas program pelatihan, yaitu:

a. *Reaction criteria*

Adalah sebuah standar yang mengukur kesan peserta pelatihan meliputi penilaian mereka tentang nilai program, banyaknya pengetahuan yang mereka dapatkan dan kesenangan mereka selama program berlangsung. *Reaction criteria* biasanya dilakukan segera setelah program pelatihan berakhir

(metode ini menampung opini-opini peserta tentang pelatihan dan pengetahuan mereka).

b. *Learning criteria*

Adalah sebuah standar untuk menilai efektivitas pelatihan yang mengacu pada banyaknya pengetahuan baru, ketrampilan, dan kemampuan yang diperoleh melalui pelatihan.

c. *Behavioral criteria*

Adalah sebuah standar yang mengukur banyaknya ketrampilan baru yang didapat dari program pelatihan yang muncul ketika peserta kembali kuliah. Metode observasi biasanya digunakan untuk menilai *behavioral criteria*.

d. *Results criteria*

Adalah sebuah standar yang mengukur hasilnya. Biasanya cara evaluasi ini paling penting untuk mengetahui efektivitas program pelatihan. Bila fokus baru untuk siklus *action research* berikutnya sudah

ditemukan, maka proses perbaikan terus menerus untuk kemajuan sudah berlangsung.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Keemasan Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Banyak ahli telah memberikan definisi tentang komunikasi. Komunikasi adalah kegiatan dengan mana seseorang (sumber) secara sungguh-sungguh memindahkan stimuli guna mendapatkan tanggapan. Sebagaimana yang dikutip Indriyo Gitosudarmo dan I Nyoman Sudita dalam bukunya Komang Ardhana yang berjudul Perilaku Keorganisasian, mendefinisikan komunikasi sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima baik lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi.¹⁹ Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti *sama*. Sama disini

¹⁹ Komang Ardana, Ni Wayan Mujiati, Ayu Sriathi, *Perilaku Keorganisasian* *Edisi 2*,

pemindahan pesan. (2) John R. Schemerhorn dalam buku yang dikutip oleh Widjaja, menyatakan bahwa komunikasi itu dapat diartikan sebagai proses antar pribadi dalam mengirim dan menerima simbol-simbol yang berarti bagi kepentingan mereka.²¹

عَلَّمَ الْإِنْسَانَ خَلْقَ الْاَلْفَبَاةِ ۝ عَلَّمَ الْقُرْاٰنَ ۝ اَلْحَمْدُ لِلّٰهِ
 الْبِيَّانِ

“Tuhan Yang Maha Pemurah. Yang telah mengajarkan l-Qur’an. Dia menciptakan manusia. Mengajarinya pandai berbicara.” (Q.S Ar-Rahman 1-4)

Longman Dictionary of Contemporary English memberikan definisi kata *communicate* sebagai upaya untuk membuat pendapat, mengatakan perasaan, menyampaikan formasi, dan sebagainya, agar diketahui atau dipahami oleh orang lain (*to make opinions, feelings, information etc. known or understood by others*). Arti lain juga dikemukakan

Widjaja, *op. cit.*, hlm.8

maksudnya adalah sama makna. Jadi, kalau dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan. Kesamaan bahasa yang dipergunakan dalam percakapan belum tentu menimbulkan kesamaan makna.

Dengan kata lain, mengerti bahasanya saja belum tentu mengerti makna yang dibawakan oleh bahasa itu. Jelas bahwa percakapan kedua orang dapat dikatakan komunikatif apabila kedua-duanya, selain mengerti bahasa yang digunakan, juga mengerti makna dari bahan yang dipercakapkan.²⁰

Pengertian komunikasi menurut: (1) James A.F Stoner, dalam bukunya Widjaja yang berjudul Komunikasi dan Hubungan Masyarakat, menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses dimana seseorang berusaha memberikan pengertian dengan cara

²⁰ Onong Uchjana Effendy, *op. cit.*, hlm.9

dalam kamus tersebut adalah berbagi (*to share*) atau bertukar (*to exchange*) pendapat, perasaan, informasi, dan sebagainya. Adapun communication diartikan sebagai tindakan atau proses berkomunikasi (*the act or process of communicating*).²²

Dalam bahasa komunikasi komponen atau unsur adalah sebagai berikut:

a. *Source* (sumber)

Sumber adalah dasar yang digunakan di dalam penyampaian pesan, yang digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber dapat berupa orang, lembaga, buku dan sejenisnya.

b. *Komunikator*

Komunikator dapat berupa individu yang sedang berbicara, menulis, kelompok orang ataupun organisasi komunikasi seperti radio, televisi, surat kabar dan sebagainya.

²² Khaerul Umam, *op. cit.*, hlm.220

2. Fungsi dan Tujuan Komunikasi

Di dalam agama dijelaskan bahwa Tuhan mengajari manusia untuk berkomunikasi, dengan menggunakan akal dan kemampuan berbahasa yang dianugerahkan-Nya kepada manusia. Al-Qur'an mengatakan, "Tuhan yang Maha Pemurah, yang telah mengajarkan Al-Qur'an. Dia menciptakan manusia, yang mengajarnya pandai bicara" (Ar-Rahman: 1-4). Dijelaskan pula dalam ayat berikut:

وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ ﴿١٠٠﴾ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴿١٠١﴾ قَالَ يَتْلُوا آيَاتِهِمْ لِيَسْمَعُوا قُلْنَا يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُلْ إِنَّمَا نَعْلَمُ غَيْبَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَعَلَّمَ مَا تُشِيدُونَ وَمَا كُنْتُمْ تُكْشِرُونَ ﴿١٠٢﴾

Dan Dia mengajarkan kepada Adam nama-nama benda seluruhnya, kemudian mengemukakannya kepada para Malaikat, lalu berfirman: "Sebutkanlah kepada-Ku nama-nama benda itu jika kamu orang yang benar"

Mereka menjawab: "Maha Suci Engkau, tidak ada yang kami ketahui selain dari apa yang telah Engkau ajarkan kepada kami; sesungguhnya Engkaulah Yang Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana." Allah berfirman: "Hai Adam, beritahukanlah kepada mereka nama-nama benda-benda ini." Maka setelah diberitahukannya kepada mereka nama benda-benda itu, Allah berfirman: "Bukankah sudah Kukatakan kepadamu bahwa sesungguhnya Aku mengetahui rahasia langit dan bumi dan mengetahui apa yang kamu lahirkan dan yang kamu sembunyikan" (*Al-Baqarah: 31-33*).²³

Komunikasi antar pribadi sangat penting bagi kebahagiaan hidup manusia. Menurut Johnson sebagaimana yang telah dikutip oleh Supratriknya menunjukkan beberapa peranan yang di sumbangkan oleh komunikasi antar pribadi dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia. Pertama, komunikasi antar pribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial

²³ Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), hlm.3-4

seseorang. Kedua, identitas atau jati diri seseorang terbentuk dalam dan lewat komunikasi dengan orang lain. Ketiga, dalam rangka memahami realitas di sekeliling kita serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian orang lain tentang dunia sekitar. Keempat, kesehatan mental sebagian besar seseorang juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan seseorang dengan orang lain. Agar merasa bahagia, seseorang membutuhkan konfirmasi dari orang lain, yakni pengakuan berupa tanggapan dari orang lain yang menunjukkan bahwa diri individu tersebut normal, sehat dan berharga. Lawan dari konfirmasi adalah dikonfirmasi, yakni penolakan dari orang lain yang menunjukkan diri individu tersebut abnormal, tidak sehat dan tidak berharga. Semuanya itu hanya diperoleh lewat komunikasi antar pribadi, komunikasi dengan orang lain.²⁴

²⁴ Supratriknya, *Komunikasi Antarpribadi*, (Yogyakarta: Kanisius, 1995), hlm.9-10

Dalam buku *Ilmu Komunikasi sebagai Suatu Pengantar* yang ditulis oleh Deddy Mulyana, Rudolph F. Verderber mengemukakan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi. *Pertama*, fungsi sosial, yakni untuk tujuan kesenangan, untuk menunjukkan ikatan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan. *Kedua*, fungsi pengambilan keputusan, yakni memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada saat tertentu. Menurut Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson yang telah dikemukakan oleh Deddy Mulyana menyebutkan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi umum. *Pertama*, untuk kelangsungan hidup diri sendiri yang meliputi: keselamatan fisik, meningkatkan kesadaran pribadi, menampilkan diri sendiri kepada orang lain dan mencapai ambisi pribadi. *Kedua*, untuk kelangsungan hidup bermasyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat.

3. Pengertian Kecemasan Komunikasi (*Communication Apprehension*)

Suatu kendala yang dihadapi oleh sebagian mahasiswa adalah ketika berkomunikasi di depan umum, dalam melakukan komunikasi individu tersebut mengalami kecemasan dalam berkomunikasi yaitu berupa kesulitan untuk mengutarakan maksud dan tujuannya. Tetapi merupakan hal yang umum bila terjadi di kalangan mahasiswa dan akan menjadi tidak efektif apabila terhambat. Ketakutan berbicara di depan umum memiliki banyak nama, salah satunya disebut dengan "*communication apprehension*" atau disingkat CA, dan terdiri dari ketakutan berbicara di telepon, ketakutan bercakap-cakap secara langsung, ketakutan berbicara dengan orang lain, ketakutan di dalam kelompok kecil, dan ketakutan jika berbicara dengan penonton. Menurut Mc.Croskey sebagaimana yang telah dikutip oleh Judy C. Pearson mendefinisikan CA adalah seorang individu yang mempunyai tingkat ketakutan atau kecemasan dalam

bergaul dengan orang lain atau mengantisipasi komunikasi dengan orang lain.²⁵ Dalam penelitian yang dibuat oleh Fajrin Husaini disebutkan bahwa CA didefinisikan sebagai "*an individual levels of fears or anxiety associated with either real or anticipated communication with another person or persons*". Pada perkembangan selanjutnya McCroskey mendefinisikan CA sebagai tingkatan atau level kecemasan atau ketakutan yang berhubungan dengan komunikasi langsung ataupun tidak langsung antara seseorang dengan orang lain.²⁶

Dalam lingkungan kampus ada mahasiswa yang mengalami kecemasan komunikasi dalam berinteraksi dengan dosen, teman ataupun dalam suatu forum. Tipe

²⁵ Judy C. Pearson, Paul E. Nelson, Scott Titsworth, Lynn Harter, *Human Communication*, (New York: The McGraw-Hill Companies, 2003), hlm.366

²⁶ Dikutip dari intisari "*Perbedaan Komunikasi Apprehension pada Mahasiswa Aktif dan yang Bukan Aktif di Lingkungan Universitas Indonesia*" oleh Fajrin Husaini Thobagus Moh. Nu'man http://psychology.uin.ac.id/images/stories/jadwal_kuliah/naskah-publikasi-99320199.pdf

orang yang cemas dalam bergaul seringkali mengalami perasaan gugup apabila berhadapan dengan orang lain, ia merasa tidak mampu untuk mengimbangi komunikasi antara dua belah pihak tersebut. Biasanya jika dalam kelompok kecil seringkali kehabisan kata-kata dalam pertengahan pembicaraan atau untuk memulainya saja individu tersebut merasa bingung. Selain itu pengertian kecemasan komunikasi yang lain menyebutkan, dalam bukunya Psikologi Komunikasi, Jalaluddin Rakhmat menyebutkan perilaku individu yang mendadak berubah dalam psikologi sosial disebut sebagai kecemasan sosial (*social influence*). "*Social influence occurs whenever our behavior, feelings, or attitude are altered by what others say or do*". Misalnya, naskah pidato yang sudah dipersiapkan dengan baik dan sudah mempraktekannya dengan lancar di depan cermin. Begitu sempurna latihan yang dilakukan tetapi begitu berdiri di depan hadirin, semua kemampuan itu hilang. Suara terasa tersekat di tenggorokan, pembicaraan

menjadi terbata-bata keringat mengalir deras dan kaki bergetar. Seketika itu menjadi orang linglung di depan podium. Orang yang linglung di atas podium itu dibentuk karena pengaruh kelompok, karena reaksi sejumlah orang yang menyaksikan perilaku komunikasinya.²⁷ Adakalanya seseorang menyampaikan buah pikirannya kepada orang lain tanpa menampakkan perasaan tertentu. Pada saat lain seseorang menyampaikan perasaannya kepada orang lain tanpa pemikiran. Tidak jarang pula seseorang menyampaikan pikirannya disertai perasaan tertentu, disadari atau tidak disadari. Komunikasi akan berhasil apabila pikiran disampaikan dengan menggunakan perasaan yang disadari, sebaliknya komunikasi akan gagal sewaktu menyampaikan pikiran dan perasaan secara tidak terkontrol.²⁸ Seseorang akan berhasil menciptakan komunikasi yang efektif jika perasaannya bersifat tenang dan emosi yang terkontrol

²⁷ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hlm.149

²⁸ Onong Uchjana Effendy, *op. cit.*, hlm.11

sehingga akan dapat berkonsentrasi apa yang ingin diungkapkan dengan orang lain, sedangkan jika seseorang sedang berada emosi yang tidak terkontrol maka itu merupakan salah satu penyebab gagalnya komunikasi.

Seseorang terkadang merasa biasa saja apabila berkomunikasi dengan teman-temannya atau yang sudah ia kenal sebelumnya karena terikat dengan suasana yang informal, tetapi terkadang individu merasa kesulitan jika harus berada dalam situasi yang formal yang harus menuntut seseorang untuk berkomunikasi dengan bahasa formal dan dalam berkomunikasi juga diperlukan ketrampilan tersendiri. Burgoon dan Ruffner dalam buku "Human Communication" menjelaskan hambatan komunikasi (*communication apprehension*) sebagai bentuk reaksi negatif dari individu berupa kecemasan yang dialami seseorang ketika berkomunikasi, baik komunikasi antar pribadi, komunikasi di depan umum, maupun komunikasi massa. Individu yang mengalami

hambatan komunikasi (*communication apprehension*) akan merasa cemas bila berpartisipasi dalam komunikasi bentuk yang lebih luas, tidak sekedar cemas berbicara di muka umum. Individu tidak mampu untuk mengantisipasi perasaan negatifnya, dan sedapat mungkin berusaha untuk menghindari berkomunikasi. Jadi, istilah hambatan komunikasi (*communication apprehension*) mencakup kondisi yang lebih luas, baik kecemasan komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa.²⁹

Menurut penelitian dari Mc.Croskey bahwa ada empat faktor yang mempengaruhi terjadinya kecemasan berbicara di depan umum, antara lain:

1) *Interpersonal (Interpersonal)*

²⁹ Lita Hadiati Wulandari, *Efektivitas Modifikasi Perilaku-Kognitif Untuk Mengurangi Kecemasan Komunikasi Antar Pribadi*, Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara, dikutip dari <http://library.usu.ac.id/download/fk/psikologi-lita.pdf>

Tingkat ketakutan atau kecemasan terkait dengan komunikasi nyata atau mengantisipasi komunikasi dengan individu lain dalam suatu interaksi.

2) *Meeting (Pertemuan)*

Tingkat kecemasan atau ketakutan terkait dengan komunikasi nyata atau mengantisipasi komunikasi dengan individu lain dalam suatu pertemuan.

3) *Group (Kelompok)*

Tingkat kecemasan atau ketakutan terkait dengan komunikasi nyata atau mengantisipasi komunikasi dengan individu lain dalam suatu pertemuan atau kelompok kecil.

4) *Public (Masyarakat)*

Tingkat kecemasan atau ketakutan terkait dengan komunikasi nyata atau mengantisipasi komunikasi dengan orang-orang selama situasi berbicara formal.³⁰

Simptom-simptom Kecemasan Komunikasi³¹

³⁰ Jason S. Wrench, Shannon M. Brogan, *Journal Social Communication Apprehension The Intersection of Communication Apprehension and Social Phobia*, Vol.11 No.4

a. Simptom Fisik

Gemetar, keluar banyak keringat, jantung berdetak kencang, sulit bernafas, pusing, tangan dingin, mual, panas dingin, gugup, merasa lemas, sering buang air kecil dan diare

b. Simptom Perilaku

Perilaku menghindar, perilaku ketergantungan, dan meninggalkan situasi yang menimbulkan kecemasan

c. Simptom Kognitif

Khawatir tentang sesuatu, keyakinan bahwa sesuatu yang mengerikan akan segera terjadi tanpa ada penjelasan yang jelas, merasa terancam oleh orang atau peristiwa, bingung atau khawatir akan ditinggal sendiri

4. Mengurangi Kecemasan Komunikasi

Kebanyakan orang menunjukkan kesediaan untuk berkomunikasi di berbagai situasi, kondisi begitu gigih yang dianggap sebagai ciri kepribadian. Sebuah jumlah yang jauh lebih kecil dari orang menunjukkan

³¹ Burgoon, M. & Ruffner, M. (1978). *Human communication : a revision of approaching speech / communication*. New York : Rinehart & Winston.

keengganan untuk berkomunikasi, keengganan yang meluas ke situasi berbicara di depan umum. Di antara gejala kecemasan yang tinggi dalam berkomunikasi, yang biasa disingkat HCA, adalah upaya untuk menghindari situasi komunikasi. Pada dasarnya, dalam komunikasi kelompok kecil, siswa HCA cenderung peserta non di kelas. Siswa HCA mencoba untuk menghindari berpartisipasi dalam jenis komunikasi yang membangkitkan ketakutan mereka.³² Apa sajakah karakteristik lain dari orang HCA? Misalnya, orang yang HCA dapat memilih kamar yang jauh dari orang lain, seperti di ujung ruang di asrama, atau perumahan jauh dari jalan-jalan sibuk dan bermain dalam pembangunan perumahan. Orang HCA dapat duduk jauh dari orang lain (baris belakang ruang kelas dan ruang kuliah). Ketika seorang individu HCA lakukan menemukan diri mereka dalam situasi komunikasi, mereka mungkin berbicara kurang, kurang menunjukkan minat dalam topik,

³² Judy C. Pearson, *op. cit.*, hlm.369-370

mengambil risiko yang lebih sedikit, dan mengatakan sedikit tentang diri mereka sendiri daripada teman sekelas mereka lakukan. Orang HCA mungkin sulit untuk mengenal. Bahkan ketika terjebak dalam situasi di mana komunikasi tidak dapat dihindari, mereka mencegah pembicaraan dengan tanda-tanda ketidaktertarikan dan keheningan³³

Kelancaran berkomunikasi dengan lisan bagi setiap orang berbeda-beda, dan dipengaruhi oleh faktor berikut:

1) Faktor Pengetahuan

Semakin luas pengetahuan yang dimiliki seseorang, semakin banyak perbendaharaan kata yang dapat memberikan dorongan bagi yang bersangkutan untuk berbicara lebih lancar.

2) Faktor Pengalaman

Semakin banyak pengalaman yang dimiliki seseorang, semakin terbiasa ia menghadapi sesuatu. Orang yang

³³ | Judy C. Pearson, *loc. cit.*

sering menghadapi massa, sering berbicara di muka umum, akan lancar berbicara dalam keadaan apapun.

3) Faktor Intelegensi

Orang yang intelegensinya rendah, biasanya kurang lancar dalam berbicara karena kurang memiliki kekayaan perbendaharaan kata dan bahasa yang baik.

4) Faktor Kepribadian

Orang yang mempunyai sifat pemalu dan kurang pergaulan, biasanya kurang lancar berbicara.

5) Faktor Biologis

Adanya kelumpuhan organ berbicara yang dapat menimbulkan kelainan dalam diri individu.³⁴ Mengatasi/mengurangi hambatan dalam berkomunikasi, dapat dilakukan antara lain dengan cara:

- a. Mendengarkan dengan aktif. Mendengar adalah menangkap vibrasi suara, sedangkan mendengarkan adalah memberi arti kepada yang di dengar. Oleh

³⁴ Khaerul Umam, *op. cit.*, hlm. 239-240

sebab itu mendengarkan membutuhkan atensi, interpretasi dan men mengingat rangsangan suara. Empat syarat mendengarkan aktif:

1) Intensitas, berkonsentrasi penuh pada apa yang disampaikan oleh pembicara dan menyampingkan pikiran-pikiran lain.

2) Empati. Berusaha mengerti apa yang diinginkan oleh pembicara.

3) Penerimaan. Pendengar yang aktif memiliki penerimaan yang obyektif atas apa yang didengar dan dilihat.

4) Tanggungjawab untuk melengkapi informasi. Pendengar harus berusaha untuk melengkapi informasi yang diterima.

b. Memberikan umpan balik. Komunikator harus melihat reaksi dan komunikasi dengan baik.³⁵

³⁵ Komang Ardana, Ni Wayan Mujiati, Ayu Sriathi, *op. cit.*, hlm.65

BAB III

PENYAJIAN DATA PENELITIAN

Hasil data penelitian yang telah dilakukan ini meliputi dua bagian yaitu hasil data individual secara kuantitatif dan hasil data secara kualitatif. Berikut uraian hasil penelitian masing-masing data penelitian :

A. Hasil Data Kuantitatif

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji-t yaitu dengan *paired sample-t-test*, yaitu analisis dengan melibatkan pengukuran subyek yang sama terhadap suatu pengaruh atau perlakuan tertentu dengan bantuan lunak SPSS versi 16. Adapun rangkuman hasil analisis uji-t terlihat di tabel sebagai berikut:

Tabel 1
Rangkuman Hasil Analisis Uji-t

Sumber	t	P
Pre test-Post test peserta eksperimen	3.240	0,00

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai t adalah sebesar 3,240 dengan sig. 0,00. Hasil perhitungan ini menunjukkan hasil yang signifikan karena $p < 0,05$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara kecemasan berkomunikasi di depan umum subyek penelitian sebelum dengan sesudah mengikuti pelatihan komunikasi interpersonal.

Dari hasil analisis juga dapat diketahui bahwa nilai rata-rata post-tes subyek penelitian mengalami penurunan daripada nilai rata-rata pre-test. Perhitungan pada tabel menunjukkan bahwa rerata atau mean antara post test dan pre test terlihat menurun. Hal ini dapat dilihat dari nilai

mean pretest dan post tes. Adapun hasil mean dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 2
Rangkuman Hasil Analisis Uji-t

Pengukuran	Mean	SD
Sebelum eksperimen	60,0000	2,61619
Sesudah eksperimen	48,2000	2,53333

Temuan data lain hasil penelitian juga menunjukkan skor rata-rata persubyek penelitian mengalami penurunan pada *post test*.

Tabel 3
Data Skor Individual Subyek Penelitian

No.	Subyek	Nilai Skor Total Pre-Test	Nilai Skor Total Post-Test
1	MN	72	38

2	NOR	70	52
3	SIS	67	60
4	IR	67	43
5	NFU	56	53
6	NY	55	53
7	AH	53	50
8	AL	50	45
9	HS	54	40
10	RJD	48	46

Perbedaan penurunan skor disebabkan adanya perbedaan menginternalisasi materi pelatihan secara aplikatif dan beragam faktor individual yang menyebabkan terjadinya perbedaan efektivitas dalam pelatihan, misalnya kematangan dan kondisi kesehatan fisik serta psikologis.

B. Hasil Data Kualitatif

Data individual diperoleh dari keterangan subjek, wawancara dan observasi pada masing-masing subjek dari

setiap pertemuan, serta lembar evaluasi pelatihan. Tingkat kemajuan yang dicapai oleh peserta pelatihan sangat beragam. Sepuluh subjek mengalami penurunan skor kecemasan, walaupun ada sebagian yang tidak cukup berarti.

1. Subyek MN

Dari hasil observasi dengan obyek dapat digambarkan bahwa MN merupakan mahasiswi yang mempunyai perawakan gemuk, berusia 26 tahun, berkulit sawo matang dan berwajah bulat serta berpenampilan sederhana. Dari latar belakang keluarga, dapat diketahui dia tinggal dengan ibunya karena ayahnya sudah lama meninggal dunia.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa MN sejak semester satu dan dua, dia sangat pendiam karena pada masa itu tingkat kecemasannya sangat tinggi. Tetapi karena melihat kawan-kawan yang lain berani mengemukakan pendapat di depan umum, maka pada

semester tiga dan empat dia mulai memberanikan diri tampil dan berbicara di depan umum. Alhamdulillah tingkat keemasannya tidak tinggi lagi, sehingga berbicara di depan umum bisa lebih tenang.

Sesudah mengikuti pelatihan komunikasi interpersonal ini MN merasakan lebih percaya diri dan sangat bersemangat sehingga tidak takut lagi salah berbicara dan mengemukakan pendapat di depan umum.

2. Subyek NOR

Dari hasil observasi dapat digambarkan bahwa NOR merupakan mahasiswa yang pendiam, berusia 22 tahun, berbadan kurus dan berkulit putih serta berwajah oval. Dari latar belakang keluarga, dapat diketahui NOR adalah anak yatim karena ayahnya sudah lama meninggal dunia, selama ini dia tinggal di asrama yakni istana anak yatim. Dari hasil wawancara, dia mengatakan banyak manfaat yang diperolehnya setelah mengikuti pelatihan komunikasi interpersonal ini, karena sebelum mengikuti pelatihan ini dia biasanya takut dan sangat cemas

berbicara di depan umum. NOR memang termasuk mahasiswa yang pendiam karena itu setelah pelatihan ini dia sudah mulai berkurang rasa takut untuk berbicara di depan umum. Menurutnya semenjak semester satu sampai semester lima ini tidak ada kemajuan kalau tidak berusaha untuk maju karena itulah sesudah pelatihan ini dia bertekad untuk memperoleh kemajuan tersebut yakni harus memberanikan diri tampil dan percaya diri untuk berkomunikasi di depan umum.

3. Subyek SIS

Dari hasil observasi dapat digambarkan bahwa SIS merupakan mahasiswa yang berparas cantik, berbadan kurus agak tinggi, berkulit putih dan berwajah oval berusia 22 tahun, Orang tuanya masih lengkap dan dia adalah anak pertama dari dua saudara. Dari hasil wawancara dengan SIS, dia mengatakan bahwa sebelum mengikuti pelatihan ini dia biasanya cemas untuk berbicara di depan umum dikarenakan takut salah

berbicara dan khawatir kalau ditertawakan orang lain. Banyak perubahan yang diperolehnya sejak mengikuti pelatihan ini, yakni dia sudah tidak memperdulikan lagi orang-orang yang ada di depannya sehingga dia tidak takut lagi salah berbicara di depan umum, sehingga dia sudah berani mengemukakan pendapat di depan umum.

4. Subyek IR

Dari hasil observasi dapat digambarkan bahwa IR merupakan mahasiswa yang , berbadan kurus agak tinggi, berkulit putih dan berwajah oval berusia 22 tahun. . Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa IR mengakui sebelum mengikuti pelatihan ini tingkat kecemasannya berbicara didepan umum lumayan tinggi tetapi setelah menerima materi-materi dalam pelatihan dia termotivasi untuk berani berbicara didepan umum karena melihat kawan-kawan yang lain juga sudah banyak yang mengalami kemajuan terutama dalam kegiatan diskusi di kampus, hampir semua kawan-kawan sudah berani

mengemukakan pendapatnya di depan umum. Karena itulah dia berusaha untuk berani berkomunikasi di depan umum sebagaimana kawan-kawan lainnya.

5. Subyek NFU

Dari hasil observasi dapat digambarkan bahwa NFU merupakan mahasiswa yang berpenampilan menarik, berbadan kurus agak tinggi , berkulit sawo matang dan berwajah oval berusia 22 tahun. Dari wawancara dapat diketahui bahwa sebelum mengikuti pelatihan komunikasi interpersonal ini NFU masih merasakan rasa cemas sewaktu berkomunikasi di depan umum, karena dalam keseharian bergaul dengan kawan-kawan biasanya dia kurang berani mengeluarkan pendapatnya sendiri disebabkan tidak tega dengan orang lain, dia khawatir kalau mengecewakan orang lain.

Setelah mengikuti pelatihan ini dia merasa lebih yakin dan percaya diri untuk berkomunikasi di depan umum karena dalam pelatihan diberikan beberapa materi

yang sangat bermanfaat, salah satu materi pelatihan adalah perilaku asertif.

Setelah mengikuti pelatihan komunikasi interpersonal ini dia lebih yakin dan percaya diri untuk mengeluarkan pendapat dan berkomunikasi di depan umum serta dapat mempraktekkan perilaku asertif, di mana dia dapat menyatakan pikiran, perasaan dan keyakinan dengan cara langsung, jujur dan tepat. Perilaku asertif sangat penting bagi mahasiswa karena mahasiswa dapat mengemukakan pendapat, aktif dalam proses belajar mengajar, juga mahasiswa dapat mengungkapkan permasalahan yang dirasakan dan sesuatu yang diinginkannya secara terus terang sehingga tidak ada beban dalam hati. Perilaku asertif dapat membantu menyelesaikan masalah dan menjalin hubungan dengan orang lain secara efektif.

6. Subyek NY

Dari hasil observasi dapat digambarkan bahwa NY merupakan mahasiswa yang agak pendiam, berbadan

kurus, berkulit putih dan berwajah oval berusia 23 tahun. Dari latar belakang keluarga sederhana karena ayahnya bekerja di perkebunan kelapa sawit. Dari wawancara dapat diketahui bahwa NY mengakui sebelum mengikuti pelatihan ini rasa cemasnya memang sangat tinggi kalau berkomunikasi di depan umum, biasanya dia merasa gugup bahkan sampai berkeringat dingin. Tetapi setelah mengikuti pelatihan ini rasa cemasnya mulai berkurang karena sudah dapat mengendalikan rasa gugup dan grogi serta termotivasi dari kawan-kawan dan juga motivasi dari diri sendiri untuk lebih maju, sehingga sudah mulai berani mengemukakan pendapat di depan umum.

7. Subyek AH

Dari hasil observasi dapat digambarkan bahwa AH merupakan mahasiswa yang sangat pendiam, berbadan gemuk, berkulit sawo matang dan berwajah bulat, berusia 22 tahun. Dari hasil wawancara AH mengakui bahwa sebelum mengikuti pelatihan ini rasa cemasnya sangat tinggi karena dia pemalu dan banyak diam. Sampai

sekarang masih merasa malu dan tidak percaya diri dengan kemampuan dirinya ketika harus berhadapan dengan orang banyak apalagi di depan umum. Setelah mengikuti pelatihan ini terasa banyak manfaatnya, di mana dia sudah mulai percaya diri untuk berani berkomunikasi di depan umum, apalagi kalau yang di depan adalah kawan-kawan yang sudah kenal maka dapat berkurang rasa cemasnya.

8. Subyek AL

Dari hasil observasi dapat digambarkan bahwa merupakan mahasiswa yang berbadan kurus agak tinggi, berkulit putih dan berwajah oval berusia 20 tahun, Menurut AL ketika diwawancarai dia mengakui sebelum mengikuti pelatihan ini dia memang tidak percaya diri untuk tampil di depan umum. Hal ini dikarenakan dia merasa sulit mengeluarkan kata-kata dalam artian kalau berkomunikasi di depan umum perasaannya tidak tenang sehingga kata-kata yang keluar tidak sistematis. Setelah mengikuti pelatihan ini muncul motivasi yang kuat dari

dalam diri sendiri untuk lebih berani tampil dan berkomunikasi di depan umum. Juga motivasi dari kawan-kawan yang menambah lebih semangat lagi, sehingga dapat mengurangi rasa cemas. AL menambahkan kalau yang di depan adalah orang-orang yang belum dikenal masih terasa tinggi tingkat kecemasannya, tetapi kalau di depan adalah kawan-kawan yang sudah dikenal dia tidak terlalu cemas lagi.

9. Subyek HS

Dari hasil observasi dapat digambarkan bahwa HS merupakan mahasiswa yang pendiam, berbadan kurus, berkulit sawo matang dan berwajah oval berusia 22 tahun. Ketika diwawancarai HS mengakui bahwa sebelum mengikuti pelatihan ini dia tidak termotivasi untuk berubah. Tapi setelah pelatihan terasa sekali kalau diri sendiri tidak banyak kemajuan, karena sejak duduk pada semester pertama sampai semester sekarang masih seperti yang dulu juga. Sehingga sudah saatnya harus maju sebagaimana kawan-kawan yang pada sekarang ini

semakin meningkat kepercayaan dirinya untuk berani tampil dan berbicara di depan umum. Akhirnya dengan motivasi yang tinggi saya dapat menurunkan kecemasan sewaktu mengemukakan pendapat di depan umum.

10. Subyek RJD

Dari hasil observasi dapat digambarkan bahwa RJD merupakan mahasiswa yang supel, berbadan kurus, berkulit putih dan wajahnya oval berusia 22 tahun. Dari hasil wawancara diketahui bahwa RJD mengakui dia memang orang yang suka bergaul dengan banyak orang dan dia merasa pede kalau berbicara di depan umum, meskipun demikian masih ada juga rasa cemasnya kalau mengemukakan pendapat di depan umum. Alhamdulillah setelah mengikuti pelatihan ini dia dapat menekan dan mengurangi rasa cemas sehingga lebih percaya diri untuk tampil dan berkomunikasi depan umum.

BAB IV PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data secara kuantitatif dapat diketahui ada perbedaan skor sebelum dan sesudah pelatihan maka hal ini dapat disimpulkan pelatihan ini dapat menurunkan kecemasan berkomunikasi di depan umum pada mahasiswa antara sebelum mengikuti pelatihan dan sesudah mengikuti pelatihan. Hal ini menunjukkan dengan pelatihan komunikasi interpersonal maka dapat menurunkan kecemasan seseorang yang berkomunikasi di depan umum, di mana penyebab kecemasan berawal dari kurangnya pemahaman dan keahlian subyek untuk memperoleh keterampilan tersebut.

Komunikasi/penyampaian pesan adalah hal yang harus dipahami setiap orang, terutama mahasiswa, agar proses perkuliahan berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan. secara etimologis, komunikasi berasal dari "*communicatio*" (latin) dan *communis* (latin) yang berarti sesuatu yang dikomunikasikan atau pesan/materi yang

disampaikan. pengertian komunikasi secara terminologis adalah proses penyampaian suatu pernyataan oleh seorang kepada orang lain, yaitu komunikasi yang bersifat umum. Secara paradigmatik berarti pola komunikasi yang meliputi sejumlah komponen yang berkorelasi satu sama lain secara fungsional untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam hal ini komunikasi antara mahasiswa dengan dosen, mahasiswa dengan mahasiswa dan penyampaian pesan di muka umum.

Pengertian komunikasi menurut Cooley adalah suatu mekanisme suatu hubungan (*relationship*) antar manusia yang dilakukan dengan menggunakan simbol secara lisan dan membacanya melalui ruang dan menyimpan dalam waktu. Menurut A. Winnet, komunikasi sebagai bentuk peralihan maksud, sebuah proses untuk memberikan maksud melalui serangkaian tahapan atau aktivitas kepada penerima. Sedangkan Karlfried Knapp membuat pengertian

komunikasi yang lebih rumit yaitu komunikasi adalah sebuah interaksi antar pribadi (*interpersonal interaction*).³⁶

Berbicara di depan umum bukanlah sesuatu hal yang mudah. Tidak bisa tidur di malam sebelumnya, detak jantung yang semakin cepat, panik yang luar biasa, tangan yang dingin, tubuh berkeringat dan gemetar adalah bagian kecil dari gejala-gejala yang mungkin pernah dialami seseorang yang memiliki kecemasan ketika akan dan saat berbicara di muka umum. Para subyek juga menunjukkan simptom kecemasan komunikasi seperti simptom fisik seperti gemeter, banyak berkeringat, jantung berdebar kencang, sulit bernapas, pusing, tangan dingin, gugup, lemas, dan lain-lain. Simptom perilaku ditunjukkan dengan perilaku menghindar bila diminta menjawab, perilaku ketegantungan kepada orang lain dan lain-lain. Sedang simptom negatif ditunjukkan dengan perasaan terancam oleh orang lain, seperti disalahkan, ditawarkan dan lain-lain.

³⁶ Tommy Suprpto, M.Si., *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi* (Yogyakarta: Media Pressindo, 2009).

Semua subyek menyatakan kecemasannya ketika akan dan sedang berbicara di depan umum. Selain itu, mereka juga cenderung menghindari untuk berbicara terutama dalam diskusi kelas.

Kecemasan saat berbicara di depan orang banyak dapat mempengaruhi performa. Ada yang seolah-olah kehilangan kata-katanya saat harus berbicara di depan umum. Seperti yang diakui oleh SIS, NFU dan AL. Pada subyek lainnya, walaupun mereka tidak menyatakannya demikian, tapi secara performa dapat dilihat bahwa semua subyek juga mengalami hal tersebut. Untuk mengatasi keadaan ini agar tidak berlarut-larut, kita perlu melakukan perubahan secara perlahan-lahan. Antara lain melalui pelatihan komunikasi interpersonal ini.

Kecemasan (*anxietas/anxiety*) adalah gangguan alam perasaan ketakutan atau kekhawatiran yang mendalam dan berkelanjutan, tidak mengalami gangguan dalam menilai realistik (*reality testing ability*), masih baik, kepribadian masih tetap utuh (tidak mengalami keretakan pribadi

(*spilling personality*), perilaku dapat terganggu tetapi masih dalam batas-batas normal. Kesepuluh subyek dalam penelitian ini memang merupakan para mahasiswa yang mengalami gangguan alam perasaan ketakutan atau kekhawatiran di dalam berkomunikasi dengan dosen, mahasiswa dan di dalam suatu forum.

Kecemasan sebagai sebuah emosi yang paling sering dialami, berupa kekhawatiran atau rasa takut yang tidak dapat dihindari dari hal-hal yang dianggap berbahaya dan dapat menimbulkan gejala-gejala atau respon tubuh. Gejala kecemasan baik sifatnya akut maupun kronik (menahun) merupakan komponen utama bagi hampir semua gangguan kejiwaan (*psychiatric disorder*).

Kecemasan dalam berkomunikasi yang dialami subyek dilatarbelakangi oleh beberapa hal, seperti::

1. Alinasi sosial terjadi di mana ketika seseorang tidak mampu atau kesulitan di dalam mengadopsi nilai-nilai dan norma-norma di mana dia berada. Pada subyek penelitian memperhatikan dalam kesehariannya masih

mengembangkan perasaan gelisah (*insecurity*), isolasi, dan perasaan tidak mempunyai kekuasaan (*powerlessness*). Hal ini terutama terjadi pada subyek MN, NOR, dan IR.

2. Introversi merupakan aspek lain yang memberi kontribusi terhadap ketidakinginan subyek untuk berkomunikasi dengan orang lain, karena subyek yang pendiam yang mempunyai sifat tertutup (*introvert*) tidak menempatkan komunikasi sebagai medium interaksi yang penting; dan karenanya komunikasi tidak cukup dibutuhkan oleh subyek yang berkepribadian tertutup ini. Subyek dengan kepribadian tertutup ini terindikasi pada subyek MN, NOR, NY, AH, dan HS.

3. Harga diri (*self-esteem*) merupakan satu bagian dari sindrom ketidakinginan untuk berkomunikasi, karena individu yang mempunyai harga diri yang rendah akan merasa khawatir orang lain memberi reaksi negatif kepadanya. Akibatnya, ia kurang termotivasi untuk berkomunikasi karena ia merasa tidak bisa untuk

melakukannya. Subyek yang diketahui memiliki kecemasan berkomunikasi karena harga diri adalah SIS, NFU, AL dan RJD.

Nampaknya latar belakang kecemasan yang dialami para subyek memang tidak lepas dari ketiga hal di atas. Namun yang lebih dominan adalah latar belakang introvensi, di mana subyek adalah para mahasiswa yang tergolong pendiam dan berkepribadian tertutup. Selanjutnya harga diri atau rendahnya harga diri yang mengakibatkan para subyek takut salah dalam berbicara, takut ditertawakan, tidak berani mengemukakan pendapat, tidak tega kalau menyinggung perasaan orang, rasa gugup dan grogi, tidak percaya diri dan lain-lain perasaan negatif lainnya dalam berkomunikasi dengan dosen, mahasiswa dan berbicara di dalam forum tertentu. Sedangkan latar belakang aliansi sosial sudah kurang pengaruhnya, ini juga disebabkan mereka sudah berada di semester V.

Secara teoritik, kecemasan untuk berkomunikasi dengan orang lain dapat dipilah menjadi dua bagian, yaitu

kecemasan berkomunikasi yang muncul dalam diri seseorang (*trait*) dan kecemasan yang timbul karena situasi sosial yang menyebabkan seseorang tidak mampu menyampaikan pesannya secara jelas (*state*). Dilihat dari teori ini, para subyek nampaknya memang mengalami kecemasan yang lebih disebabkan oleh faktor yang berasal dari dalam dirinya, sedangkan faktor dari luar disebabkan situasi sosial/situasi kelas yang menyebabkan seseorang tidak mampu menyampaikan pesannya.

Kecemasan yang dialami subyek dalam pre test penelitian (sebelum mengikuti pelatihan komunikasi interpersonal) dilaksanakan menunjukkan adanya kecemasan yang cukup tinggi. Tapi masih tidak membahayakan. Cemas yang memungkinkan seseorang untuk memusatkan pada hal yang penting dan mengesampingkan yang tidak penting. Kecemasan yang lumayan tinggi dialami oleh subyek MN, NOR, SIS dan IR

Kemudian ada juga subyek yang mengalami cemas ringan. Cemas ringan ini normal menjadi bagian sehari-hari

dan menyebabkan seseorang menjadi waspada dan meningkatkan lahan persepsinya. *Anxietas* ini dapat memotivasi belajar dan menghasilkan pertumbuhan dan kreatifitas. Kecemasan yang masih ringan ini dialami oleh AL, AH, HS, NY, NFU dan RJD

Selain itu, terjadinya kecemasan dalam berkomunikasi di depan umum para subyek dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti menghindari berkomunikasi dengan individu lain dalam suatu interaksi atau menghindari berkomunikasi dengan individu lain dalam suatu pertemuan, menghindari berkomunikasi dengan individu lain dalam suatu kelompok kecil dan menghindari berkomunikasi dengan individu lain dalam situasi formal.

Ketakutan berbicara di depan umum memiliki nama yang banyak, salah satunya disebut *communication apprehension* yang disingkat dengan CA. James McCroskey dan koleganya membagi kecemasan berkomunikasi dalam 4 (empat) tipe, yaitu *Traitlike CA*, *Context-Based CA*, dan *Audience CA*, serta *Situational CA*.

Tipe yang pertama, *Traitlike CA* adalah derajat kecemasan yang relatif stabil dan relatif panjang waktunya ketika seseorang dihadapkan pada berbagai konteks komunikasi, seperti misalnya dalam *public speaking*, pertemuan-pertemuan (*meetings*), komunikasi antar pribadi, dan komunikasi kelompok, sementara itu *traitlike CA* juga bisa dilihat sebagai refleksi orientasi kepribadian dari seseorang yang mengalami tingkat kecemasan berkomunikasi.

Tipe yang kedua, *Context-Based CA*, menegaskan bahwa meskipun orang cenderung konsisten terhadap konteks dan waktu, namun dalam beberapa hal, kecemasan berkomunikasi akan berubah konteksnya.

Tipe ketiga, *Audience-Based CA* merupakan *CA* yang dialami seseorang ketika ia berkomunikasi dengan tipe-tipe orang tertentu tanpa memandang waktu atau konteks. Anggota khalayak yang bersifat khusus ini akan memicu munculnya reaksi kecemasan.

Tipe keempat, *Situational CA* berhubungan dengan situasi ketika seseorang mendapatkan perhatian yang tidak biasa (*unusual*) dari orang lain.

Berdasarkan pembagian tipe di atas, subyek penelitian tergolong tipe *Traitlike CA*, yaitu derajat kecemasan yang relatif stabil dan relatif panjang waktunya ketika seseorang dihadapkan pada berbagai konteks komunikasi, seperti misalnya dalam *public speaking*, pertemuan-pertemuan (*meetings*), komunikasi antar pribadi, dan komunikasi kelompok, sementara itu *traitlike CA* juga bisa dilihat sebagai refleksi orientasi kepribadian dari seseorang yang mengalami tingkat kecemasan berkomunikasi.

Salah satu kendala utama yang dihadapi hampir setiap subyek adalah rasa malu (*shyness*) atau kecemasan ketika berkomunikasi dengan orang lain. Dalam kajian disiplin ilmu komunikasi, rasa malu atau kecemasan tersebut dikenal dengan *communication apprehension (CA)*, yaitu rasa cemas yang dikaitkan dengan tindak komunikasi yang akan dan sedang dilakukan dengan orang lain (*a sense of anxiety*

associated with either real or anticipated communication with others).

Kecemasan dalam berkomunikasi dalam realitasnya merupakan suatu bentuk perilaku yang normal dan sehat bila muncul pada situasi yang sesuai, karena cemas dibutuhkan untuk memotivasi seseorang mempersiapkan diri di dalam menghadapi situasi tertentu (asal tidak berlebihan). Namun bila berlebihan, kecemasan tersebut sudah bersifat patologis, maka individu tersebut akan menghadapi permasalahan pribadi yang serius, seperti misalnya usaha untuk selalu menghindari berkomunikasi dengan orang lain. Dalam penelitian ini tidak diperoleh adanya kecemasan patologis.

Pelatihan komunikasi interpersonal untuk mengurangi kecemasan yang dilakukan terhadap subyek cukup menggembirakan karena setelah mengikuti materi pelatihan komunikasi interpersonal maka diperoleh penurunan tingkat kecemasan yang dialami subyek. Subyek yang paling tinggi mengalami penurunan tingkat kecemasannya adalah MH, dan IR. Subyek yang sedang penurunan tingkat

kecemasannya adalah NOR, dan HS. Sedang subyek yang rendah penurunan tingkat kecemasannya adalah SIS, AL, NFU, AH dan RJD.

Penurunan tingkat kecemasan subyek berdasarkan post test disebabkan dua faktor, yaitu faktor ekstren dan faktor intern. Faktor ekstren dari luar adalah mengikuti pelatihan interpersonal dan pemberian motivasi dari kawan-kawan sesama subyek dalam pelatihan. Sedangkan faktor dari dalam diri mereka sendiri adalah kesadaran bahwa mereka harus berubah untuk menjadi individu yang lebih baik dalam berkomunikasi sesuai dengan materi yang diterima dalam pelatihan komunikasi interpersonal yang mereka peroleh.

Persoalan kecemasan komunikasi sebagai sebuah kelaziman tidak dapat dielakkan oleh siapapun termasuk orang yang bekerja dalam institusi pendidikan, termasuk ketika subyek harus berinteraksi dengan dosen. Kecemasan komunikasi adalah perasaan takut atau tingkat kegelisahan dalam transaksi komunikasi (*de vito*). Dalam situasi cemas individu cenderung melakukan mekanisme pertahanan diri

(*fight*) atau melarikan diri (*flight*) sebagai bentuk upaya penyesuaian diri pada kecemasan tersebut.

Pelatihan komunikasi interpersonal dalam penelitian ini penting, karena keterampilan interpersonal merupakan keterampilan dasar yang harus dimiliki seseorang dalam rangka mencapai tujuan dalam berkomunikasi, sebab *interpersonal skill* sangat membantu dalam membangun hubungan positif dengan orang lain. Keterampilan interpersonal juga diperlukan untuk berkomunikasi dengan efektif dengan seseorang maupun kelompok. Dalam konteks ini adalah komunikasi antara mahasiswa dengan dosen, dengan mahasiswa lain, dan berbicara di depan umum. Dengan keterampilan interpersonal mahasiswa akan memiliki kemampuan berkomunikasi dan mempengaruhi orang lain, berempati dan dapat memecahkan masalah, memimpin dan mengorganisasikan kelompok serta membina dan bekerjasama dengan mahasiswa lain. Dengan pelatihan ini mahasiswa telah memperlihatkan kemajuan yang menggembirakan.

Hal lain dari pelatihan yang juga sangat penting telah dilakukan dalam penelitian ini adalah pelatihan mendengar, karena komunikasi membutuhkan proses dua arah, yaitu pembicara dan pendengar. Karena mendengar merupakan merupakan proses mengartikan apa yang didengar secara sadar dengan tujuan memahami pesan yang disampaikan secara utuh. Dengan pelatihan mendengar ini maka mahasiswa akan belajar bagaimana menyimak pesan dan kemudian menyampaikan pesan tersebut kepada mahasiswa lain secara utuh, jelas, manusiawi, dan efisien. Keberhasilan mengembangkan kemampuan berkomunikasi akan membawa seseorang pada banyak peluang keberhasilan. Termasuk kesuksesan belajar di perguruan tinggi.

Selain itu, latihan perilaku asertif adalah latihan ketrampilan berkomunikasi yang dapat membantu seseorang menyatakan pikiran, perasaan dan keyakinannya secara jujur dan tepat. Jadi berperilaku asertif yang melibatkan kejujuran, keterbukaan pikiran dan perasaan. Perilaku asertif juga meliputi tindakan yang dianggap benar dan perlu

dikemukakan, misalnya meminta penjelasan dosen tentang materi kuliah yang belum dimengerti. Dalam Islam perilaku asertif merupakan perbuatan *amar ma'ruf nahi munkar* seperti yang Allah perintahkan dalam QS. al-Ahzab ayat 70 yang artinya: "*Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar*".

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dengan pemberian latihan asertif maka keterampilan komunikasi interpersonal mahasiswa yang mengalami kecemasan dalam komunikasi dapat diturunkan, yaitu mahasiswa mampu berkata tidak, membuat permintaan, mengekspresikan perasaan baik positif maupun negatif serta membuka dan mengakhiri percakapan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelatihan ini bermanfaat dalam menurunkan tingkat kecemasan mahasiswa dalam berkomunikasi. Penurunan tingkat kecemasan subyek disebabkan dua faktor, yaitu faktor ekstren dan faktor intern. Faktor ekstren dari luar adalah mengikuti pelatihan interpersonal dan pemberian motivasi dari kawan-kawan sesama subyek dalam pelatihan, sedangkan faktor dari dalam diri mereka sendiri adalah kesadaran bahwa mereka harus berubah untuk menjadi individu yang lebih baik dalam berkomunikasi sesuai dengan materi yang diterima dalam pelatihan komunikasi interpersonal yang mereka peroleh.

Pelatihan komunikasi interpersonal dalam penelitian ini merupakan keterampilan dasar yang harus dimiliki seseorang dalam rangka mencapai tujuan dalam berkomunikasi, sebab *interpersonal skill* sangat membantu

dalam membangun hubungan positif dengan orang lain. Keterampilan interpersonal juga diperlukan untuk berkomunikasi dengan seseorang maupun kelompok. Dengan keterampilan interpersonal mahasiswa akan memiliki kemampuan berkomunikasi dan mempengaruhi orang lain, berempati dan dapat memecahkan masalah, memimpin dan mengorganisasikan kelompok serta membina dan bekerjasama dengan mahasiswa lain sehingga mendapatkan hasil yang menggembirakan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Kemampuan dan keterampilan mahasiswa dalam berkomunikasi perlu ditingkatkan
2. Pelatihan seperti ini perlu diadakan secara periodic karena tidak semua mahasiswa mempunyai kemampuan komunikasi yang baik

3. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti hubungan atau efektifitas pelatihan interpersonal dengan variable-variabel lain seperti prestasi belajar, daya juang atau variable lain yang berkaitan dengan peningkatan kompetensi mahasiswa.

dalam membangun hubungan positif dengan orang lain. Keterampilan interpersonal juga diperlukan untuk berkomunikasi dengan seseorang maupun kelompok. Dengan keterampilan interpersonal mahasiswa akan memiliki kemampuan berkomunikasi dan mempengaruhi orang lain, berempati dan dapat memecahkan masalah, memimpin dan mengorganisasikan kelompok serta membina dan bekerjasama dengan mahasiswa lain sehingga mendapatkan hasil yang menggembirakan.

B.Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Kemampuan dan keterampilan mahasiswa dalam berkomunikasi perlu ditingkatkan
2. Pelatihan seperti ini perlu diadakan secara periodic karena tidak semua mahasiswa mempunyai kemampuan komunikasi yang baik

3. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti hubungan atau efektifitas pelatihan interpersonal dengan variable-variable lain seperti prestasi belajar, daya juang atau variable lain yang berkaitan dengan peningkatan kompetensi mahasiswa.

Fajrin Husaini, "Perbedaan Communication Apprehension pada Mahasiswa Aktifs dan yang Bukan Aktifs di Lingkungan Universitas Indonesia" oleh Fajrin Husaini Nu'man Thobagus
http://psychology.uui.ac.id/images/stories/jadwal_kuliah/naskah-publikasi-99320199.pdf
 Fordham, D.R., & Gabbin, A.L. (1996). *Skills versus apprehension: empirical evidence on oral communication. Bussiness Communication Quarterly*. 59, h.88-97.

Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hlm.149

Jason S. Wrench, Shannon M. Brogan, *Journal Social Communication Apprehension The Intersection of Communication Apprehension and Social Phobia*, Vol.11 No.4

Kelly, J.A. 1982. *Social Skill Training*.

Komang Ardana, Ni Wayan Mujjati, Ayu Sriathi, *Perilaku Keorganisasian Edisi 2*, Yogyakarta : Pustaka Penlarjar, tth.

Lazarus, R.S. (1976). *Patterns of adjustment and human effectiveness*. Tokyo: McGraw Hill Kogakusha.

DAFTAR PUSTAKA

Ayres, J. (1990). Situational factors and audiency anxiety. *Communication Education*. 39, 283-291

Burgoon, M. & Ruffner, M. (1978). *Human communication : a revision of approaching speech /communication*. New York : Rineheart & Winston.

Burgoon, M. & Ruffner, M. (1978). *Human communication : a revision of approaching speech /communication*. New York : Rineheart & Winston.

Burgoon, M. & Ruffner, M. (1978). *Human communication : a revision of approaching speech /communication*. New York : Rineheart & Winston.

Corsini, R. J. & Wedding, D. (1989). *Current psychotherapies*. Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.

Croskey, J.C. (1993). *An Introduction To Rhetorical Communication Apprehension*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), hlm.3-4

- Whalen, J.D. (1996). *I see what you mean*. Thousand Oaks : Sage Publications.
- Whalen, J.D. (1996). *I See What You Mean*. Thousand Oaks : Sage Publications.

- Rahayu, I.T, Ardani, T. A.& Sulistyarningsih. (2003). Hubungan pola pikir positif dengan kecemasan berbicara di depan umum. *Jurnal Psikologi UNNDIP*. 1, 2, 131-143
- Salas, E. & Cannon-Bowers, J.A. (2001). The science of training : a decade of progres, *Annual Review Psychology*. Vol. 52, 471-499.
- Strongman, K.T. (2003). The Psychology of Emotion : *From Everyday Life To Theory*. West Sussex : John Wiley & Sons Ltd.
- Suwandi. (2004). *Hubungan Efikasi Diri dan Konsep Diri dengan Kecemasan Berbicara di Depan Umum Mahasiswa Teologi Terapan Universitas Sanata Dharma*. Tesis (Tidak Diterbitkan). Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Thomas, C. (2005). Conquering Speech Anxiety. *Supplemental Chapter for Confidence in Public Speaking*. <http://www.roxbury.net/cps6chape.pdf>. (28 Juni 2006).
- Utami, M.S. (1991). Pengaruh Terapi Kognitif dan Relaksasi untuk Mengurangi Kecemasan Berbicara di Depan Umum. *Tesis (Tidak Diterbitkan)*. Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Wallechinsky, D., Wallace, D. & Wallace, H. (1977). *The Book of List*. New York: Bantam Books.