

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pasuruan merupakan salah satu daerah Industri terbesar di Jawa timur. Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Timur menyatakan bahwa ada 811 perusahaan yang berada di Kabupaten Pasuruan dan 63 perusahaan yang berada di Kota Pasuruan. Banyaknya jumlah perusahaan di Pasuruan membuat orang-orang berlomba-lomba untuk mendapatkan pekerjaan di Pasuruan ini. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya jumlah pencari kerja saat diadakan *Job Fair* di BLK Pandaan Pasuruan, yang dilakukan pada tanggal 10 Oktober 2018. Para pencari kerja yang ikut *Job Fair* tersebut sekitar 5000 orang. Tinginya jumlah pencari kerja di pasuruan membuat persaingan masuk dunia industri semakin ketat. Pihak Industri pun mengadakan berbagai macam tes untuk menyaring calon pegawai terbaik. Salah satu tes yang paling umum di lakukan adalah tes *Interview*.

Calon pegawai yang akan melakukan tes *interview* biasanya mengalami kecemasan, apalagi bagi mereka yang belum berpengalaman. Tes *Interview* tidak hanya di lakukan saat proses rekrutmen calon karyawan, namun juga dilakukan saat karyawan akan meningkatkan status jabatannya. Seperti karyawan yang habis kontrak dan mencalonkan diri sebagai karyawan tetap. Pihak industri akan melakukan tes *interview* untuk menentukan apakah si karyawan ini layak atau tidak menjadi karyawan tetap. Dalam hal ini, biasanya para *leader* produksi

memberikan pelatihan dan bekal ilmu kepada karyawan kontrak agar mereka bisa lolos dalam tes *interview*, namun pelatihan yang diberikan oleh para *leader* tidak berdampak begitu banyak bagi karyawannya.

Leader sering memberikan berbagai pelatihan untuk membantu karyawannya lolos tes interview. Seperti yang dilakukan oleh salah satu *leader* di bagian *Handatsuke* PT YMPI. Dia selalu memberikan pelatihan dan ilmu pada karyawan kontrak selama rentan masa kontraknya, namun 85% dari karyawannya masih gagal dalam tes *interview*. Selama bulan Januari 2018 sampai bulan November 2018 *leader* ini hanya mampu menjadikan 4 karyawan kontrak menjadi karyawan tetap. Padahal dari jumlah karyawan yang habis kontrak tiap bulannya adalah 1-5 orang. Setelah di analisa, ternyata saat proses *interview* mereka mengalami kecemasan komunikasi. Mereka mengaku merasa grogi, takut saat di wawancara, hal ini di tunjukan dengan ketidakmampuan mereka dalam menyampaikan pesan dengan sempurna sehingga pertanyaan yang seharusnya mampu di jawab, justru gagal dijawabnya. Sehingga kecemasan komunikasi berdampak bagi kesuksesan dalam tes *interview*. .

Menurut Ayres, KeereetawEEP, Chen, & Edward dalam Wood (2014) kecemasan berkomunikasi mempengaruhi seseorang sebelum, selama, dan sesudah wawancara kerja. Kecemasan komunikasi timbul akibat perubahan lingkungan dimana aktivitas komunikasi dilakukan, situasi baru yang belum pernah dialami, formalitas, posisi subordinat, perbedaan yang menyolok, ketidakramahan, derajat perhatian orang lain, evaluasi dan pengalaman sebelumnya (McCroskey & Richmond dalam Muslimin, 2014). Dampak kecemasan komunikasi yaitu seseorang tidak dapat menyampaikan pesan dengan sempurna, merasa takut saat

berkomunikasi, membuat seseorang kehilangan ide secara tiba-tiba, muncul perasaan tidak mampu dan secara fisiologis seseorang akan merasa pusing, sakit perut, tangan berkeringat, perut mual, grogi, mulut terasa kering. Apabila hal ini terjadi pada seorang karyawan saat tes *Interview*, maka karyawan tersebut akan gagal dan kehilangan peluang kerjanya. Hal ini juga akan menimbulkan stres pada karyawan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kecemasan komunikasi adalah kepercayaan diri, usia, jenis kelamin, etnis dan harga diri (*self esteem*). Setiap individu secara serentak memiliki identitas etnis (Yuniardi, 2017). Begitu pula dengan karyawan PT.YMPI yang memiliki etnis tersendiri. Etnis di peroleh dari identitas sosial dan kelompok sosialnya. Etnis menjadi bagian penting dari kehidupan seseorang. Dalam *Dictio* (2017) etnis mengandung norma dan nilai yang menjadi standard berinteraksi yang telah di bangun dari generasi ke generasi melalui proses komunikasi yang panjang. Etnis mempengaruhi perilaku seseorang, termasuk dalam perilaku komunikasinya (Zakiah dalam Hasibuan, 2017). Menurut Neuliep dan McCroskey dalam Hasibuan (2017) etnis mempengaruhi kecemasan individu dalam berkomunikasi. Hal ini dapat dikaitkan dengan keadaan karyawan di PT.YMPI yang memiliki perbedaan dalam etnis. Mereka sendiri dari kelompok etnis Jawa dan Madura. Secara komunikasi mereka memiliki perbedaan tersendiri dan memiliki kecemasan komunikasi yang berbeda pula.

Menurut Handayani (2011) orang dengan etnis Jawa memiliki prinsip dalam tata krama dan kesopanan. Salah satu prinsipnya, orang Jawa tidak langsung mengajukan apa yang menjadi maksud pembicaraan tetapi seakan-akan

dengan jalan melingkar mendekati diri pada tujuan yang diharapkan. Dianggap kurang sopan untuk langsung mengatakan apa yang dikehendaki. Prinsip tersebut membuat orang Jawa sulit untuk berterus terang. Sehingga, menimbulkan perasaan takut dan malu bila harus berkomunikasi dan mengungkapkan hal yang sebenarnya. Perasaan takut dan malu dalam berkomunikasi menjadi salah satu tanda Individu mengalami kecemasan komunikasi (Devito dalam muslimin, 2013). Hal ini senada dengan sifat orang Jawa yang memiliki kepribadian “*sungkan*” atau yang di sebut dengan rasa hormat yang di berikan kepada orang yang lebih tua, perasaan segan, atau perasaan malu untuk mengungkapkan keinginan dalam diri. Sehingga, keinginan tersebut selalu di pendamnya dan menimbulkan kecemasan komunikasi bila akan mengungkapkan keinginan tersebut (Ramadhan dalam *kompasina* 2014).

Selain itu, orang dengan etnis Jawa memiliki kebiasaan untuk tidak memberikan informasi tentang kenyataan yang sebenarnya pada hal-hal yang tidak penting, atau bersifat pribadi. Sebagaimana tampak dalam kebiasaan *ethok-ethok*, atau yang di sebut sebagai pura-pura. Orang Jawa di pandang sebagai orang yang tidak suka berterus terang, penuh basa-basi, dan berbelit-belit. Sifatnya yang seperti itu, membuat orang Jawa merasa kesulitan untuk mengungkapkan gagasan secara optimal dan menimbulkan kecemasan dalam komunikasinya (Magis-Suseno, 1984). Perilaku komunikasi orang Jawa yang berbelit-belit menyebabkan orang Jawa tidak dapat mengembangkan pembicaraannya, yang pada akhirnya berdampak pada proses komunikasinya. Ketidakmampuan individu dalam mengembangkan pembicaraan akan menyebabkan orang Jawa tersebut mengalami kecemasan komunikasi (Devito dalam *Diction*. 2017)

Menurut Handayani & Novianto (2011), orang dengan etnis Jawa memiliki prinsip-prinsip dasar tentang sikap batin yang tepat, yaitu terkontrol tenang berkepala dingin, sabar, halus, dan tidak mengejar kepentingan diri sendiri. Orang dengan etnis Jawa terkenal dengan jiwa pemalu, mereka kurang berani dalam memulai percakapan. Sikapnya yang pemalu membuat orang Jawa merasakan kecemasan komunikasi, mereka akan merasa takut, gemetar apabila memulai komunikasi terlebih dahulu, terutama pada teman baru, orang yang lebih tua, dan orang yang jabatannya lebih tinggi dari kita (Burgoon dalam Rosna, 2005). Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Darmosuwarto (2011) bahwa orang dengan etnis Jawa memiliki perasaan "*pywekuh*" yaitu perasaan malu ketika harus berhubungan, bergaul, bercampur, bertemu apalagi minta tolong kepada orang yang derajatnya lebih tinggi. Karena perasaan-perasaan yang muncul tersebut orang Jawa jadi lebih cemas bila bersosialisasi serta mengalami kecemasan komunikasi saat berinteraksi dengan orang yang derajat atau pangkatnya lebih tinggi.

Selain etnis Jawa, karyawan di PT. YMPI juga merupakan golongan dari etnis Madura. Sebagai suatu kelompok etnik, orang Madura memiliki karakteristik sosial budaya yang ekspresif, maka ekspresifitas orang Madura akan muncul secara spontan dalam bentuk sikap dan perilaku reaktif. Sikap dan perilaku tersebut termasuk cara orang Madura berkomunikasi. Orang Madura lebih spontan dalam berkomunikasi. Orang Madura hampir tidak mengenal basa-basi. Hal ini membuat orang Madura lebih berani dalam berkomunikasi. Keberanian orang Madura dalam berkomunikasi akan mengurangi rasa kecemasan ketika berkomunikasi (Wiyata, 2013). Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh

Qomariyah, dkk (2016) masyarakat Madura dalam berkomunikasi sangat dipengaruhi oleh tradisi mereka yang sangat khas, mulai dari logat bahasa, cara mereka bertutur kata, menyampaikan pesan yang ada dalam pikiran mereka sampai pada pengungkapan atau pengekspresian perasaan mereka. Seringkali orang Madura dalam pengungkapan perasaan dan pola pikir tidak dengan basa-basi, namun langsung pada pembicaraan utama. Dengan cara yang seperti ini, orang Madura tidak akan merasakan kecemasan dalam mengungkapkan perasaannya dan dalam berkomunikasi (Sena dalam *Woodpres*,2007)

Selain itu, Rifai dalam Wiyata (2013) menuturkan bahwa ketika melakukan sesuatu, orang Madura akan menunjukkan sikap yang sungguh-sungguh, tidak gugup dan penuh percaya diri. Percaya diri yang dimiliki orang Madura dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi interpersonalnya. Sehingga, dengan memiliki percaya diri yang tinggi akan mengurangi kecemasan dalam komunikasi (Rahmat, 2012). Hal yang sama di ungkapkan oleh Rohman (2007) bahwa orang Madura memiliki kepercayaan diri yang tinggi, keberanian mental, bersikap terbuka dan lugas dalam bertutur kata. Orang Madura yang mampu terbuka dalam bertutur kata, akan membuka diri pada lingkungan sekitarnya. Dengan begitu mereka akan mampu dalam bersosialisasi dan memiliki kecemasan komunikasi yang cenderung rendah.

Menurut Rifai (2007) pembawaan orang Madura ini adalah ciri khas orang madura yang ada di dalam dirinya dan cenderung melekat karena pengaruh lingkungan dan kebudayaan yang ada. Pembawaan tersebut meliputi perilaku, pikiran, perkataan, pendapat tabiat, dan perangai yang tegas, namun sikap dan perilaku orang Madura yang pada dasarnya sangat tegas kemudian

terimplemantasikan dalam takaran yang agak berlebihan sehingga makna ketegasan menjadi kekerasan. Pembawaan orang Madura yang terlihat keras, akan berpengaruh pada proses komunikasinya, dimana dengan pembawaan tersebut, akan menampilkan tingkat kecemasan komunikasi yang rendah (Wiyata, 2011). Dalam komunikasi orang Madura terkesan sangat emosional, dengan suara yang keras, meskipun yang di ungkapkan hal yang biasa. Namun suara keras saat orang Madura berkomunikasi menunjukkan tidak adanya kecemasan dalam komunikasinya (Sena, 2007). Hal yang sama juga diungkapkan oleh (Rohman, 2007) bahwa Orang Madura juga memiliki karakter yang selalu apa adanya dalam bertindak memiliki ketegasan dalam berkomunikasi dan ucapan yang jujur. Ketegasan yang dimiliki orang Madura dalam berkomunikasi dapat menugrangi tingkat kecemasan komunikasinya

Faktor lain dari kecemasan komunikasi adalah harga diri (*self esteem*). Harga diri (*self esteem*) menjadi salah satu bagian dari *sindrom* kecemasan 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 (Burgoon dalam Infante *et. al*, 1990:146). Individu dengan harga diri yang rendah cenderung memiliki pandangan yang lebih negatif pada proses komunikasinya (Pearson *et al* 2011). Pandangan negatif yang muncul pada individu, membuat individu selalu memperkirakan hasil-hasil yang negatif pada transaksi komunikasi yang dilakukan, hal ini menyebabkan individu mudah mengalami kecemasan komunikasi (Devito dalam Wahjudi, 2009: 49). Sedangkan menurut Vaughan & Hogg (2002) individu yang memiliki harga diri positif akan dapat mengatasi

penolakan sosial dan kecemasan komunikasi. Individu dengan harga diri positif mudah dalam menyesuaikan diri karena memiliki hubungan komunikasi yang baik dengan lingkungan sosial (Dayakisni & Hudaniah, 2017).

Menurut Ghufroon & Risnawati (2017) Individu dengan harga diri rendah memiliki gambaran negatif pada diri, sedikit mengenal dirinya, selalu merasa rendah diri, dan menghalangi kemampuan untuk menjalin hubungan. Hal tersebut, bisa membuat individu menghindari dari lingkungan sosial dan mengalami fobia sosial. Fobia sosial disebabkan karena individu mengalami kecemasan komunikasi. Sehingga, timbul suatu pemikiran bahwa dirinya akan dikritik atau dinilai jelek oleh orang lain (Horwitz dalam *Dictio*, 2017). Hal yang sama juga dikemukakan oleh Rakhmat (2012), bahwa individu dengan harga diri rendah sedapat mungkin menghindari situasi komunikasi, karena ia takut orang lain akan mengejeknya atau menyalahkannya. Ketakutan dalam melakukan komunikasi merupakan tanda seseorang mengalami kecemasan komunikasi. Sedangkan Menurut Branden dalam Ghufroon & Risnawati (2017) orang yang memiliki harga diri tinggi memiliki kemungkinan lebih dalam dan besar dalam membina hubungan interpersonal dan tampak lebih gembira dalam menghadapi realitas. Hubungan interpersonal yang baik diawali dengan komunikasi Interpersonal yang baik Kemampuan seorang dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif akan membuat seseorang mengurangi tingkat kecemasan komunikasinya (Cangara, 2017).

Orang dengan harga diri rendah akan cenderung memiliki kepekaan yang lebih tinggi terhadap penolakan orang lain. Penolakan tersebut membuat individu merasakan kecemasan jika harus berkomunikasi dengan orang lain dan menarik

diri dari lingkungan (Dayakisni & Hudaniah, 2012:60). Hal yang sama di ungkapkan oleh Coopersmith dalam Sumarsongko (2015) bahwa Individu dengan harga diri rendah akan menarik diri dari lingkungan, kurang berani dalam mengungkapkan ide, dan mudah mengalami kecemasan dalam berkomunikasi. Selain itu, individu dengan harga diri rendah mempunyai sifat kurang percaya diri. Individu yang kurang percaya diri akan mempengaruhi proses komunikasinya, mereka akan menghindari situasi yang membutuhkan komunikasi serta mengalami kecemasan dalam berkomunikasi (Rahmat, 2012).

Harga diri berkaitan dengan cara penting bagaimana orang mendekati kehidupan mereka sehari-hari. Individu yang memiliki harga diri rendah akan menilai dirinya negatif, mereka pesimis tentang masa depannya, dan tidak mempercayai kompetensi yang dimiliki. Individu yang tidak mempercayai kompetensi yang dimiliki akan menimbulkan perasaan cemas saat melakukan suatu hal, termasuk kecemasan dalam berkomunikasi (Dayakisni & Hudaniah, 2017). Hal yang sama di ungkapkan oleh Berger dalam *Dictio* (2017) bahwa banyak orang dengan harga diri rendah mempunyai kemampuan komunikasi yang baik tetapi masih merasa cemas karena tidak mempercayai kompetensi mereka. Mereka juga mengerti pentingnya komunikasi, namun terhambat oleh ketakutan dan kecemasan. sehingga kecemasan komunikasi itu muncul pada diri mereka. Bila individu dengan harga diri rendah cenderung pesimis dalam komunikasi, mereka dengan harga diri yang tinggi lebih optimis dan realistis. Individu dengan harga diri tinggi merasa nyaman dengan dirinya, terlihat mudah menangani konflik dan tekanan yang negatif. Mereka juga mampu menjalin hubungan sosial dan melakukan komunikasi yang efektif (Nora, 2015).

Mereka yang memiliki harga diri (*self esteem*) rendah mengingat peristiwa yang tidak menyenangkan dengan baik dan memfokuskan mereka pada kelemahan. Peristiwa buruk tersebut terus diingatnya dan membatasi mereka untuk lebih maju. Bila berada pada situasi yang sama, mereka akan merasakan ketegangan dan mengalami kecemasan dalam berkomunikasi (Story dalam Byrne, 2009). Pengalaman individu dalam komunikasi yang tidak mulus, menyebabkan timbulnya perasaan kecemasan komunikasi (*Dictio*, 2017). Menurut Myers (2012) individu dengan harga diri rendah merasa terancam, sering kali mengambil sudut pandang yang negatif pada semua hal. Individu dengan harga diri rendah kemungkinan mengalami kesulitan dalam berinteraksi dan memicu individu mengalami kecemasan komunikasi. Hal yang sama di ungkapkan oleh Asendroph dkk dalam Kholisin (2014) bahwa seseorang akan berperilaku sesuai dengan harga diri yang dimiliki. Bila seseorang termasuk orang yang memiliki harga diri tinggi mereka akan membuka diri dan dapat berkomunikasi dengan lancar. Hal ini berbeda dengan mereka yang memiliki harga diri rendah, ia akan cenderung mengalami kecemasan dalam berkomunikasi karena merasa tidak disenangi dan dianggap sebagai musuh (Rahmat, 2012)

Sementara mereka yang memiliki harga diri (*self esteem*) rendah mengingat peristiwa yang tidak menyenangkan dengan baik, dan memfokuskan mereka pada kelemahan. Mereka yang memiliki harga diri (*self esteem*) yang tinggi, mengingat peristiwa yang menyenangkan dengan lebih baik. Hal ini membantu individu mempertahankan evaluasi diri yang positif. Bagi mereka dengan harga diri (*self esteem*) yang tinggi, mereka memfokuskan diri pada kekuatan mereka, sehingga mereka lebih berani dalam berkomunikasi dan tingkat

kecemasan komunikasinya cenderung rendah (Dodgson dalam Byrne, 2009). Hal yang sama diungkapkan oleh Philip dalam Rahmat (2012) harga diri (*self esteem*) berpengaruh pada komunikasi interpersonal seseorang. Mereka yang memiliki harga diri positif akan positif pula perilaku komunikasinya. Mereka akan lebih terbuka dengan orang lain. Keterbukaan tersebut akan membantu mengurangi tingkat kecemasan komunikasi seseorang.

Berdasarkan fenomena yang telah di paparkan diatas bahwa karyawan kontrak PT. YMPI masih banyak yang mengalami kecemasan komunikasi. karyawan di PT. YMPI sendiri mayoritas dari golongan Etnis Jawa dan Madura. Selain itu, pentingnya harga diri seseorang dapat menimbulkan kecemasan komunikasi pada individu tersebut. Sehingga, secara singkat peneliti ingin meneliti pengaruh etnis dan harga diri terhadap kecemasan komunikasi.

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan fenomena dan paparan diatas munculah rumusan masalah, Apakah etnis dan harga diri (*Self Esteem*) memiliki pengaruh terhadap kecemasan komunikasi

C. Tujuan Penelitian.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bahwa adanya pengaruh antara etnis dan harga diri (*self esteem*) terhadap kecemasan komunikasi

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dilakukan untuk menambah wacana dan perkembangan bagi ilmu Psikologi dalam konteks etnis dan harga diri serta tingkat kecemasan komunikasi.

2. Manfaat Praktis

Secara Praktis penelitian ini dapat menyumbangkan pemikiran kepada masyarakat bahwa kecemasan komunikasi timbul karena perbedaan etnis dan harga diri (*Self Esteem*).