

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan penelitian ini yaitu “Hubungan Tingkat Kecemasan dan Konsep Diri Terhadap Kemampuan Adaptasi Mahasiswa Baru” yang disusun oleh Lusty Septi Muharomi dengan NIM D2C309003, Mahasiswa dari Fakultas Sosial dan Politik pada Universitas Diponegoro pada tahun 2012. Dalam penelitian ini, diketahui bahwa tingkat kemampuan beradaptasi mahasiswa baru dapat dipengaruhi oleh faktor kecemasan komunikasi dan konsep diri yang dimiliki mahasiswa baru. Ketika tingkat kecemasan komunikasi yang dialami mahasiswa baru tinggi, maka mahasiswa baru akan memiliki kemampuan beradaptasi yang baik. Mahasiswa yang memiliki ketakutan untuk berkomunikasi dengan orang lain akan merasa kesulitan dalam bergaul dengan orang-orang yang ada di kampus baru. Mereka yang memiliki pikiran yang negatif terhadap orang yang baru dikenalnya, seperti dosen dan mahasiswa lainnya cenderung tidak memiliki keinginan untuk berkomunikasi dengan orang-orang tersebut. Hal ini dikarenakan mereka merasa takut akan terlibat dalam sebuah komunikasi yang tidak menyenangkan.¹

Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Lusty Septi Muharomi dengan penelitian yang akan dilakukan ini yakni penelitian

¹ Lusty Septi Muharomi, *Hubungan Tingkat Kecemasan dan Konsep Diri Terhadap Kemampuan Adaptasi Mahasiswa Baru* (Skripsi Sarjana; Fakultas Sosial dan Politik; Semarang, 2012), h.7

Lusty fokus pada hubungan kecemasan komunikasi dan konsep diri mahasiswa baru dengan kemampuan adaptasinya serta metode yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Lusty ini menggunakan metode kuantitatif, jadi hasilnya nanti berupa data-data atau angka-angka. Sementara dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan lebih berfokus kepada pengaturan manajemen adaptasi diri dalam situasi cemas berkomunikasi.

- 2.1.2 Penelitian yang disusun oleh Nurhaeni dengan NIM 11.3100.001, Mahasiswa dari Jurusan Dakwah dan Komunikasi Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Parepare tahun 2016, dengan judul “Dampak Gangguan Kecemasan Berkomunikasi terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Jurusan Dakwah dan Komunikasi STAIN Parepare”. Dalam penelitian ini diketahui bahwa dampak dari gangguan kecemasan dalam berkomunikasi karena adanya sikap malu dan kurang percaya diri, pada saat ingin menyampaikan pesan di depan umum akan terasa lebih kaku. Dan cara memotivasi diri hanya karena adanya dorongan dari diri sendiri dan membutuhkan bantuan dari orang lain atau teman dekat. Faktor-faktor kecemasan dalam berkomunikasi adalah kurang percaya diri dan takut salah, kurang memahami perkataan dosen, diabaikan, malu, perasaan ragu, dan merasa bodoh atau kurang pintar.²

Perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhaeni yakni pada penelitian Nurhaeni terfokus membahas dampak yang ditimbulkan kecemasan komunikasi pada prestasi akademik mahasiswa. Sementara dalam penelitian ini berfokus pada strategi berkomunikasi dalam melakukan adaptasi diri saat kondisi cemas.

- 2.1.3 Penelitian yang disusun oleh Dika Pratiwi Adifa NIM 1318011058, Mahasiswa Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung tahun 2017 dengan judul penelitian

²Nurhaeni, *Dampak Gangguan Kecemasan Berkomunikasi terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Jurusan Dakwah dan Komunikasi* (Skripsi Sarjana; Jurusan Dakwah dan Komunikasi ; Parepare, 2016), h. x

“Hubungan Tingkat Kecemasan Komunikasi dengan Keaktifan Mahasiswa dalam Diskusi Problem Based Learning Fakultas Kedokteran Universitas Lampung”. Dalam penelitian ini diketahui bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kecemasan komunikasi terhadap keaktifan dalam diskusi PBL dengan $p = 0,001$ ($p < 0,05$).³

Perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Dika Pratiwi Adifa yakni penelitian Dika terfokus pada adanya hubungan antara kecemasan komunikasi yang dialami mahasiswa dalam keaktifan mereka dalam forum diskusi. Kecemasan komunikasi yang dialami oleh mahasiswa dapat berdampak pada keaktifan mahasiswa tersebut dalam diskusi *based learning*. Sementara dalam penelitian ini lebih terfokus pada level kecemasan komunikasi dan manajemen kecemasan komunikasi mahasiswa.

- 2.1.4 Penelitian yang disusun oleh Ayu Lea Lailatussa'diyah, NIM 10104244014, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Yogyakarta tahun 2014 dengan judul penelitian “Hubungan antara Kepercayaan Diri dengan Kecemasan Komunikasi Interpersonal pada Siswa Kelas VII SMP Negeri 15 Yogyakarta Tahun Ajaran 2013/2014”. Dalam penelitian ini diketahui bahwa terdapat hubungan yang negatif dan signifikan antara kepercayaan diri dengan kecemasan komunikasi interpersonal pada siswa kelas VII SMP Negeri 5 Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar $-0,636$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,05$) yang berarti hipotesis alternatif (H_a) diterima. Koefisien korelasi bertanda negatif (-) memiliki arti bahwa hubungan antara kedua variabel tidak searah artinya jika kepercayaan diri siswa tinggi, maka semakin rendah kecemasan komunikasi interpersonalnya, begitupun sebaliknya, jika

³ Dika Pratiwi Adifa, *Hubungan Tingkat Kecemasan Komunikasi dengan Keaktifan Mahasiswa dalam Diskusi Problem Based Learning Fakultas Kedokteran Universitas Lampung* (Skripsi Sarjana: Fakultas Kedokteran, Lampung: 2017)

kepercayaan diri siswa rendah, maka semakin tinggi kecemasan komunikasi interpersonalnya.⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Lea Lailatussa'diyah memiliki perbedaan pada penelitian yang akan dilakukan ini yakni kecemasan komunikasi pada penelitian ini sebagai variabel bebas dan variabel tetapnya adalah kepercayaan diri dan penelitian Dika fokus pada hubungan antara kepercayaan diri dengan kecemasan interpersonal siswa. Sementara dalam penelitian ini lebih fokus kepada level kecemasan komunikasi dan manajemen kecemasan komunikasi mahasiswa.

2.2. Tinjauan Teoritis

Teori ilmiah dapat didefinisikan sebagai “sistem formal konsep-konsep dan hubungan-hubungan yang menyatukan konsep-konsep tersebut, yang fungsinya menjelaskan, memprediksi, dan memungkinkan potensi kontrol atas fenomena *real-world*”.⁵ Beberapa teori berikut yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu:

2.2.1. Teori Kecemasan dalam Berkomunikasi dan Bersosialisasi

Ketakutan berkomunikasi adalah bagian dari kelompok konsep yang terdiri atas penghindaran sosial, kecemasan sosial, kecemasan berinteraksi, dan keseganan. Sebagai sebuah kelompok, hal ini disebut juga dengan kecemasan dalam berkomunikasi dan bersosialisasi. *Miles Patterson* dan *Vicki Ritts* menyebutkan beberapa parameter, yang pertama, mereka menemukan bahwa kecemasan dalam berkomunikasi dan bersosialisasi memiliki aspek fisiologis, seperti detak jantung dan rona merah di pipi karena malu, manifestasi perilaku seperti penghindaran dan proteksi diri, serta dimensi kognitif seperti fokus diri dan pikiran negatif. Menariknya, hubungan kognitif adalah yang paling kuat

⁴ Ayu Lea Lailatussa'diyah, *Hubungan Kecemasan antara Kepercayaan Diri dengan Kecemasan Komunikasi Interpersonal pada Siswa Kelas VII SMP Negeri 15 Yogyakarta* (Skripsi Sarjana: Fakultas Ilmu Pendidikan, Yogyakarta: 2014)

⁵ Charles R. Berger, Michael E. Roloff, David R. Roskos Ewoldsen. *Handbook Ilmu Komunikasi*. (Bandung: Nusa Media, 2014). h.51

dari ketiga parameter tersebut, yang bisa berarti bahwa kecemasan dalam berkomunikasi dan bersosialisasi sangat berhubungan dengan bagaimana kita berpikir tentang diri kita sendiri dalam hubungannya dengan situasi komunikasi. Pikiran negatif dapat membuat kita merasa gelisah yang mencegah seseorang untuk mempertimbangkan semua informasi secara normal, serta dapat memperkuat perilaku seperti penarikan diri dari masyarakat. Lima faktor umum yang dalam kombinasi menentukan sifat setiap individu dengan lebih spesifik:

- a. *Neuroticism* atau kecenderungan untuk merasakan emosi yang negatif dan kesedihan.
- b. *Extraversion* atau kecenderungan untuk menikmati berada dalam kelompok, menjadi tegas, dan berpikir optimis,
- c. *Openness* atau kecenderungan untuk menjadi reflektif, memiliki imajinasi, memperhatikan perasaan dari dalam hati dan menjadi pemikir yang mandiri
- d. *Agreeableness* atau kecenderungan untuk menyukai dan menjadi simpatik kepada orang-orang lain, ingin membantu orang lain, serta menghindari permusuhan.
- e. *Conscientiousness* atau kecenderungan menjadi pribadi yang disiplin, melawan gerak hati nurani, menjadi teratur, dan memahami penyelesaian tugas.⁶

Menurut *Beatty* dan *McCroskey*, bagaimana kita merasakan dunia sangat berhubungan dengan apa yang terjadi pada otak kita dan sebagai akibatnya, sebagian besar ditentukan secara genetik. Menurut teori ini, pengaruh dari lingkungan atau pembelajaran, tidaklah terlalu penting, sehingga kita dapat memperkirakan bahwa perbedaan setiap individu dalam bagaimana manusia berkomunikasi dapat dijelaskan secara biologis. Semua sifat dapat dikurangi hingga menjadi beberapa dimensi saja yang sekitar 80% ditentukan oleh faktor genetik.

⁶Stephen W. Littlejohn, Karen A. Foss, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Penerbit Salemba humanika, 2009) h. 98-99

Beatty dan *McCrosky* yakin bahwa penyebab tingginya CA adalah faktor biologis. Mereka mengatakan bahwa sistem limbik yang berada jauh di dalam otak, adalah pengendali emosi. Ketika Anda dihadapkan pada sesuatu dalam lingkungan sekitar, stimulus tersebut diolah oleh bagian otak Anda yang dikenal sebagai sistem penghambatan perilaku atau *Behavioral Inhibition System* (BIS). Stimulus negatif menyebabkan munculnya BIS yang mengaktifkan sistem limbic Anda. Ketika BIS Anda terangsang, Anda cenderung memusatkan perhatian pada semua ancaman. Dengan demikian, orang-orang yang memiliki BIS yang berlebihan akan sangat mudah untuk merasa gelisah dan ketakutan daripada individu yang BIS-nya kurang aktif. Pada umumnya, jika sistem limbic Anda lebih sensitif maka Anda akan merasa lebih gelisah.

CA di dalamnya harus terjadi sesuatu agar komunikasi dipandang stimulus pengalih. Hal ini hampir seluruh bagian dari otak Anda, sistem pengaktifan perilaku atau *Behavioral Activation System* (BAS). Sistem ini berhubungan dengan penghargaan, sehingga terlihat seperti merangsang motivasi dan menimbulkan adanya tindakan. Bahkan, orang yang ketakutan paling tidak sewaktu-waktu dapat termotivasi untuk berkomunikasi karena merasa akan mendapatkan penghargaan. Sebagai contoh, meskipun CA tinggi, mungkin Anda dapat maju dan memberikan sebuah persentase dalam kelas pidato karena Anda ingin nilai yang bagus. Pada kasus ini, BAS akan memungkinkan Anda melakukan sesuatu yang sangat menakutkan. Masalah bagi individu dengan rasa takut yang ekstrim untuk memberikan pidato, yang secara keseluruhan membuat perasaan tidak nyaman. Mereka akan mengungat hal tersebut dan terus menegosiasikan pengalaman dalam berkomunikasi dengan stimulus negatif.⁷

2.2.2. *Anxiety/Uncertainty Management Theory*/Teori Manajemen Ketidakpastian

⁷ Stephen W. Littlejohn, Karen A. Foss, *Teori Komunikasi*, h. 100-101

Teori manajemen ketidakpastian dikembangkan oleh *William. B Gudykunst*, menjelaskan bagaimana orang asing dapat melakukan komunikasi yang efektif dengan menggunakan manajemen kecemasan dan ketidakpastian dalam berinteraksi. Akar teori AUM ialah pada integrasi dalam *teori pengurangan ketidakpastian* oleh *Charles Berger* dan teori Identitas Sosial dari *Henri Tajfel*. Teori AUM merupakan salah satu teori komunikasi antarkultural yang menjelaskan proses anteseden, dan dimensi hasil dari efektivitas komunikasi interpersonal dan interkelompok⁸.

AUM teori yakni sebuah teori yang mengklaim tingkat ketidakpastian dan kecemasan yang tinggi menyebabkan kesalahpahaman yang lebih besar ketika orang asing tidak berkomunikasi secara penuh. Sementara *Berger* memperlakukan ketidakpastian sebagai variabel komunikasi utama, *Gudykunst* meningkatkan kecemasan ke status yang sama. Dia mendefinisikan kecemasan sebagai "perasaan tidak nyaman, atau khawatir tentang itu mungkin terjadi." Seperti judul teorinya menyarankan, *Gudykunst* untuk mencapai komunikasi yang efektif. Penelitiannya menunjukkan bahwa kecemasan dan ketidakpastian biasanya berjalan bersama, namun ia melihat mereka berbeda dalam ketidakpastian itu adalah kognitif, sedangkan kecemasan adalah afektif emosi.⁹

Awal perkembangan teori AUM muncul pada 1985, yang menekankan pada proses komunikasi antar kelompok yang efektif. Pada versi selanjutnya, yang disebut sebagai teori AUM yang asli muncul pada tahun 1993. Teori ini dimaksudkan sebagai teori praktis untuk meningkatkan kualitas relasi antarkelompok dan interpersonal.

Teori ini dalam melakukan komunikasi individu bukan hanya memperhatikan aspek pesan yang disampaikan kepada komunikan akan tetapi juga bagaimana komunikator dan juga komunikan membangun hubungan interpersonal. Hubungan interpersonal ini hanya akan dicapai oleh kedua belah pihak apabila komunikator dan komunikan dapat melakukan manajemen kecemasan dan ketidakpastian yang mereka alami satu sama lain (manajemen diri dan manajemen pesan verbal dan nonverbal). Konsep dasar teori ini mencakup orang asing, kecemasan, ketidakpastian, ambang batas, kewaspadaan, variabilitas lintas kultural, komunikasi yang efektif, dan penyesuaian interkultural.

⁸ Stephen W. Littlejohn & Karen A. Foss. *Ensiklopedia teori komunikasi jilid 1*. h.43

⁹ Em Griffin, *A First Look At Communication Theory*. (New York, McGraw-Hill: 2012) h.127

Premis dasar teori AUM, ketika individu bertemu orang asing atau orang dari kultural berbeda, mereka sering mengalami kecemasan dan ketidakpastian. Konsep *orang asing* diambil dari karya sosiologi *Georg Simmel*, yang berpendapat bahwa orang asing dapat merefleksikan kualitas *dekat* atau *jauh*,

Kecemasan mengacu pada perasaan seperti tak nyaman, janggal, bingung, stress, atau kegelisahan tentang apa yang mungkin akan terjadi nanti. *Ketidakpastian*, disisi lain, adalah fenomena kognitif dan melibatkan *dugaan tak pasti* dan *pejelasan ketidakpastian*. Ketidakpastian prediktif berarti ketidakmampuan kita untuk menjelaskan perilaku orang asing, sedangkan ketidakpastian eksplanatoris adalah ketidakmampuan kita untuk menjelaskan perilaku yang asing. Selain itu saat individu melintasi batas-batas kultural, mereka memiliki ambang batas minimum dan maksimum untuk menoleransi kecemasan dan ketidakpastian. Terlalu banyak atau terlalu sedikit kecemasan atau ketidakpastian akan menghambat efektivitas komunikasi interkultural.¹⁰

Misalnya, ketika kecemasan emosional terlalu tinggi, orang asing cenderung berkomunikasi dan menginterpretasikan perilaku orang asing dengan menggunakan prediksi-prediksi mengenai perilaku, sikap dan kepribadian dari orang tersebut, namun ketika kecemasan emosionalnya terlalu rendah, mereka mungkin bersikap acuh tak acuh. Demikian pula, ketika ketidakpastian kognitif terlalu tinggi, orang asing tidak akan bisa secara akurat menginterpretasikan pesaan verbal dan nonverbal dari pihak lain. Ketika ketidakpastian terlalu rendah, orang asing mungkin berpegang pada stereotip untuk memahami interaksi intercultural dan melakukan atribusi yang terlalu digeneralisasi.

Menurut inti dari teori AUM, komunikasi intercultural atau antarkelompok adalah efektif apabila individu mampu memaksimalkan pemahaman dan meminimalkan kesalahpahaman. Agar tercapai proses pengorganisasian makna ini, individu haru belajar untuk *waspada*. Karakteristik kewaspadaan berasal dari riset psikologi sosial dari *Ellen*

¹⁰ Stephen W. Littlejohn & Karen A. Foss. *Ensiklopedia teori komunikasi jilid 1*. h.43-45

Langerl pada 1989. Waspada berarti terbuka pada informasi baru dan keberagaman perspektif kultural, menciptakan kategori-kategori yang beragam untuk memahami sudut pandang orang asing kultural, dan menjadi peka pada proses negosiasi makna antarkelompok identitas yang berbeda-beda.

Kewaspadaan berfungsi sebagai proses moderasi antar dua tindakan dasar (manajemen kecemasan dan manajemen ketidakpastian) dan efektivitas komunikasi. Misalnya, dalam mengaplikasikan teori AUM ke proses penyesuaian intercultural, orang asing atau pelancing perlu menjaga level kecemasan dan ketidakpastian ada didalam ambang batas yang bisa diterima sehingga mereka bisa tetap waspada atau perhatian. Kewaspadaan, dalam konteks kultural pendatang-tuan rumah, dapat berarti meningkatnya pengetahuan kultural tentang kultur asing dan keterampilan bahasa asing, atau meningkatnya kecenderungan untuk mendeskripsikan, alih-alih mengevaluasi secara negatif atas perilaku “aneh” tuan rumah. Selain itu, anggota kultur tuan rumah dapat memerhatikan kondisi-kondisi yang dapat diterima oleh orang asing dan bagaimana persepsi diskriminasi dapat meningkatkan atau menurunkan kecemasan atau stress di milieu kultur baru.¹¹

2.2.3. Teori Pengurangan Ketidakpastian

Teori *Uncertainty management theory* dipublikasikan oleh *Charles Berger* pada tahun 1975. Asumsi pokok dari teori pengurangan ketidakpastian adalah manusia memiliki dorongan untuk meningkatkan prediktabilitas perilakunya sendiri dan perilaku mitra komunikasinya. Teori tersebut menyatakan bahwa komunikasi memungkinkan orang mengurangi ketidakpastian, dan meningkatkan keintiman.¹²

Inti dari teori pengurangan ketidakpastian ini adalah apabila dua orang individu bertemu untuk pertama kalinya, maka perhatian utama dari masing-masing individu ini adalah bagaimana sikap dan tingkah laku masing-masing individu tersebut. Karena perhatian utama

¹¹ Stephen W. Littlejohn & Karen A. Foss. *Ensiklopedia teori komunikasi jilid 1*. h.43-45

¹² Charles R. Berger, Michael E. Roloff, David R. Roskos Ewoldsen. *Handbook Ilmu Komunikasi*. h.471

mereka tertuju pada hal-hal tersebut maka timbullah berbagai prediksi kepribadian dari masing-masing individu. Akan tetapi masih berkuat pada prediksi semata maka hal yang paling utama dilakukan untuk mengurangi ketidakpastian dari prediksi-prediksi yang timbul tadi adalah dengan melakukan komunikasi.

Tahap-tahap pengembangan teori pengurangan ketidakpastian dimulai dari *entry phase*. *Entry phase* ialah apabila orang-orang yang tidak saling mengenal dihadapkan satu sama lain dalam situasi tertentu, perilaku komunikasi mereka, sebagian ditentukan oleh sejumlah peraturan atau norma komunikasi. Temuan-temuan yang akan dibahas kemudian mengindikasikan bahwa selama tahap masuk atau *entry phase*, isi komunikasi agak sedikit terstruktur. Misalnya, isi pesan cenderung terfokus pada informasi mengenai demografis. Jumlah informasi yang diminta dan diberikan oleh para interaktan cenderung bersifat simetris.¹³

Pada tahapan pertama pengembangan teori pengurangan ketidakpastian ini memang mengacu pada norma-norma atau ketentuan-ketentuan komunikasi yang diantaranya itu bersifat implisit dimana orang-orang sulit untuk memverbalisasikan dimana mereka mendapatkannya.

Tahap yang kedua yakni *personal phase*. Tahap ini mulai setelah tahap pertama pertama sukses dimana orang-orang yang memasuki tahap pertama tadi punya ketertarikan satu sama lain untuk mengembangkan hubungan mereka kearah yang lebih akrab. Pada tahap ini orang-orang akan terlibat dalam komunikasi mengenai masalah-masalah sikap, pribadi dan nilai-nilai dasar. Pada tahap ini pula komunikasi lebih spontan, dan sudah tidak terlalu terikat pada norma-norma yang ada pada tahap masuk atau tahap pertama.

Tahap yang terakhir yaitu *exit phase* atau tahap keluar. Pada tahapan ini keputusan masing-masing orang dibuat berdasarkan dengan keinginan akan interaksi mendatang.

¹³ Prof. Dr. Muhammad Budyatna, M.A & Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si, *Teori Komunikasi Antarpribadi* (Jakarta: Kencana, 2011) h.225

Kebanyakan hal ini mungkin masalahnya bahwa tindakan fisik yang terakhir mengenai perpisahan didahului oleh serangkaian interaksi dan keputusan-keputusan yang menghasilkan perilaku akhir.

Berger contends that our drive to reduce uncertainty about new acquaintances gets a boost from any of three prior conditions (Menurut Berger, dorongan untuk mengurangi ketidakpastian dari orang baru berasal dari tiga kondisi yaitu):

- a. *Anticipation of future interaction* (antisipasi interaksi masa depan)
- b. *Incentive value* (nilai insentif). *They have something we want* (Dorongan yang kedua ini adalah karena mereka memiliki sesuatu yang kita inginkan).
- c. *Deviance* (penyimpangan). *They act in a weird way* (Mereka bertindak dengan cara yang aneh).¹⁴

Komunikasi dilakukan oleh individu sebagai harapan untuk kontak di masa depan atau *future interaction* dengan mitra percakapan. Dimana saat pertemuan-pertemuan berikutnya ketidakpastian yang muncul pada saat pertama kali bertemu bisa direduksi. Dorongan untuk mengurangi ketidakpastian atau prediksi terhadap rang-orang baru akan meningkat ketika individu berharap untuk melihat mitra percakapannya lagi. Seseorang akan lebih memiliki minat untuk mengenal mitranya. Selanjutnya nilai insentif (*Incentive value*) karena ia merasa orang tersebut memiliki sesuatu yang diinginkan. *Deviance* (penyimpangan) adanya sikap yang menyimpang dari orang yang baru dikenalnya tersebut.

Berger purpose a series of axioms to explain the connection between his central concept of uncertainty and eight key variables of relationship development (Berger mengusulkan serangkaian aksioma untuk menjelaskan hubungan antara konsep sentralnya tentang ketidakpastian dan delapan variable kunci pengembangan hubungan yaitu):

¹⁴ Em Griffin, *A First Look At Communication Theory*. h.125

- a. *Verbal Communication; Given the high level of uncertainty present at the onset of the entry phase, as the amount of the verbal communication between stranger increases, the level of uncertainty for each for each interactant in the relationship will decrease. As uncertainty is further reduced, the amount of verbal communication will increase* (komunikasi verbal, Mengingat tingkat ketidakpastian yang tinggi hadir pada saat permulaan atau pertemuan pertama dengan orang asing. Jumlah komunikasi verbal antara orang asing meningkat, tingkat ketidakpastian untuk komunikasi verbal untuk setiap yang berinteraksi dalam hubungan akan menurun. Karena ketidakpastian semakin berkurang, jumlah komunikasi verbal akan meningkat).
- b. *Nonverbal Warmth; as nonvervbal affilitive expressiveness increases, uncertainty level will decrease in an initial interaction situation. In addition, decreases in uncertainty level will cause increases in nonverbal affiliative expressiveness* (kehangatan nonverbal; Karena ekspresif afiliatif nonverbal meningkat, tingkat ketidakpastian akan berkurang dalam situasi interaks awal. Selain itu, penurunan tngkat ketidakpastian akan menyebabkan penungkatan ekspresif afiliasi nonverbal).
- c. *Information Seeking; high level of uncertainty cause increases in information-seeking behavior. As uncertainty levels decline, information seeking behavior decreases* (pencari informasi; tingkat ketidakpastian yang tinggi menyebabkan peningkatan perilaku pencarian informasi. Ketika tingkat ketidakpastian menurun, perilaku pencarian informasi menurun).
- d. *Self Disclousure; high level of uncertainty in a relationship cause decreases in the intimacy level of communication content. Low levels of uncertainty produce high levels of intimacy* (Pengungkapan diri; Tingginya tingkat ketidakpastian dalam suatu hubungan menyebabkan menurunnya tingkat keintiman konten komunikasi. Tingkat ketidakpastian yang rendah menghasilkan tingkat keintiman yang tinggi).
- e. *Reciprocity; high levels of uncertainty produce high rates of reciprocity low levels of uncertainty produce low levels of reciprocity* (Timbal balik; tingkat ketidakpastian yang

tinggi menghasilkan tingkat timbal balik yang tinggi tingkat ketidakpastian yang rendah menghasilkan tingkat timbal balik yang rendah)

- f. *Similarity; similarities between persons reduce uncertainty, while dissimilarities produce increases in uncertainty* (Kesamaan; kesamaan antara orang mengurangi ketidakpastian, sementara ketidaksamaan menghasilkan peningkatan ketidakpastian).
- g. *Liking; increases in uncertainty level produce decreases in liking, decreases in uncertainty produce increases in liking* (Menyukai; peningkatan tingkat ketidakpastian menghasilkan penurunan kesukaan, penurunan ketidakpastian menghasilkan peningkatan kesukaan).
- h. *Shared Networks; shared communication networks reduce uncertainty, while lack of shared networks increases uncertainty* (Jaringan bersama; jaringan komunikasi bersama mengurangi ketidakpastian, sementara kurangnya jaringan bersama meningkatkan ketidakpastian).¹⁵

2.3. Indikator Kecemasan

2.3.1. Pengertian Kecemasan

Menurut *Atkinson* kecemasan secara umum dimengerti sebagai emosi yang tidak menyenangkan yang ditandai dengan istilah-istilah seperti kekhawatiran, keprihatinan, dan rasa takut yang kadang-kadang dialami dengan tingkat yang berbeda-beda. Kecemasan berkomunikasi ini merupakan rasa cemas yang muncul ketika akan memulai berkomunikasi dengan orang asing yang baru ditemuinya. Individu yang mengalami kecemasan berkomunikasi cenderung untuk menarik diri dari pergaulan dan berusaha sesedikit mungkin untuk terlibat dalam interaksi dengan orang lain. Kecemasan Komunikasi juga mengacu pada perasaan seperti tak nyaman, janggal, bingung, stress, atau kegelisahan tentang apa yang mungkin akan terjadi nanti. *Ketidakpastian*, disisi lain, adalah fenomena kognitif dan melibatkan *dugaan tak pasti* dan *pejelasan ketidakpastian*.¹⁶

Kecemasan merupakan suatu kondisi yang pernah dialami oleh hampir semua individu, hanya saja kadar dan tarafnya yang berbeda. Kecemasan pada umumnya ditandai dengan adanya kekhawatiran, keprihatinan dan rasa takut yang kadang-kadang dialami dalam

¹⁵ Em Griffin, *A First Look At Communication Theory*. h.128

¹⁶ Stephen W. Littlejohn & Karen A. Foss. *Ensiklopedia teori komunikasi Jilid 1*. h.44

tingkatan yang berbeda-beda. Kecemasan juga merupakan hal yang lazim dialami oleh sejumlah mahasiswa tertentu di lingkungan kampusnya. Mahasiswa biasanya merasakan sejumlah kecemasan pada saat harus melakukan komunikasi dengan orang-orang yang ada di sekitarnya dan untuk beberapa mahasiswa tertentu kecemasan bisa saja menghambat keinginan mereka untuk melakukan komunikasi dengan orang-orang yang berkemungkinan menghambat jalannya untuk beradaptasi dengan lingkungan kampus.

2.3.2. Komponen-Komponen Kecemasan

Kecemasan merupakan perasaan yang tidak menyenangkan dan suatu rasa cemas yang mencengkram, keadaan khawatir akan masa depan atau yang akan terjadi sesuatu yang tidak diharapkan atau adanya pertentangan dalam diri sehingga rasa cemas itu akan mencengkram dengan menimbulkan reaksi fisik yang juga akan mengganggu.

Menurut *Dacey*, dalam mengenali gejala kecemasan dapat ditinjau melalui tiga komponen, yaitu:

- a. Komponen Psikologi adalah reaksi yang tidak tampak pada gejala-gejala psikologis berupa kegelisahan, gugup, tegang, cemas, rasa tidak aman, takut, cepat terkejut.
- b. Komponen Fisiologis yaitu tubuh terutama pada bagian organ-organ berupa jantung berdebar, keringat dingin pada telapak tangan, tekanan darah meninggi (mudah emosi), sentuhan dari luar berkurang, gerakan peristaltik bertambah, gejala fisik (otot), gejala sensorik, gejala respiratori, gejala gastrointertinal, gejala urogenital.
- c. Komponen Sosial yaitu sebuah perilaku yang ditunjukkan oleh individu di lingkungannya. Perilaku dapat berupa tingkah laku (sikap) dan gangguan tidur.¹⁷

2.3.3. Faktor Penyebab Kecemasan

Faktor penyebab kecemasan menurut *Collins* dalam *Susabda* bahwa kecemasan timbul karena adanya:¹⁸

¹⁷ <http://fatkhan.web.id/pengertian-dan-jenis-jenis-kecemasan/> Diakses pada tanggal 14 Februari 2020

- a. *Threat* (Ancaman) baik ancaman terhadap tubuh, jiwa atau psikisnya (seperti kehilangan kemerdekaan, kehilangan arti kehidupan) Maupun ancaman terhadap eksistensinya (seperti kehilangan hak).
- b. *Conflik* (Pertentangan) yaitu karena adanya dua keinginan yang keadaannya bertolakbelakang, hampir setiap dua konflik, dua alternative atau lebih yang masing-masing sifat approach dan avoidance.
- c. *Fear* (ketakutan). Kecemasan sering muncul karena ketakutan akan sesuatu, ketakutan akan kegagalan menimbulkan kecemasan, misalnya ketakutan akan kegagalan dalam menghadapi ujian atau ketakutan akan penolakan menimbulkan kecemasan setiap kali harus berhadapan dengan orang baru.
- d. *Unfulled Need* (kebutuhan yang tidak terpenuhi) kebutuhan manusia begitu kompleks dan bila ia gagal untuk memenuhinya maka timbullah kecemasan.

Faktor-faktor penyebab kecemasan dapat digolongkan menjadi beberapa faktor:

- a. Faktor kognitif. Menurut Mc Mahon menyatakan bahwa kecemasan dapat timbul sebagai akibat dari antisipasi harapan akan situasi yang menakutkan dan pernah menimbulkan situasi yang menimbulkan rasa sakit, maka apabila ia dihadapkan pada peristiwa yang sama ia akan merasakan kecemasan sebagai reaksi atas adanya bahaya.
- b. Faktor Lingkungan. Menurut Slavon, salah satu penyebab munculnya kecemasan adalah dari hubungan-hubungan dan ditentukan langsung oleh kondisi-kondisi, adat-istiadat, dan nilai-nilai dalam masyarakat. Kecemasan dalam kadar terberat dirasakan sebagai kibat dari perubahan sosial yang amat cepat, dimana tanpa persiapanyang cukup, seseorang tiba-tiba saja sudah dilanda perubahan dan terbenam dalam situasi-situasi baru yang terus-menerus berubah. Dimana perubahan ini merupakan peristiwa

¹⁸ <https://www.scribd.com/document/366459403/Faktor-Penyebab-Timbulnya-Kecemasan-Menurut-Collins-Dalam-Susabda>, diakses pada 14 Februari 2020

yang mengenai seluruh lingkungan kehidupan, maka seseorang akan sulit membebaskan dirinya dari pengalaman yang mencemaskan ini.

- c. Faktor Proses Belajar. Menurut Mowrer kecemasan timbul sebagai akibat dari proses belajar. Manusia mempelajari respon terhadap stimulus yang memperingatkan adanya peristiwa berbahaya dan menyakitkan yang akan segera terjadi.¹⁹



¹⁹ <https://www.scribd.com/document/366459403/Faktor-Penyebab-Timbulnya-Kecemasan-Menurut-Collins-Dalam-Susabda>, diakses pada 14 Februari 2020

2.3.4. Jenis-jenis Kecemasan

Menurut *Freud* ada 3 (*tiga*) jenis kecemasan yang dapat digolongkan, yaitu

2.3.4.1. Kecemasan Obyektif

Kecemasan obyektif adalah pengalaman emosional yang menyakitkan yang timbul karena mengetahui sumber berbahaya dalam lingkungan dimana seseorang itu hidup.

2.3.4.2. Kecemasan Psikotik

Kecemasan psikotik adalah kecemasan yang timbul ketika orang mengetahui bahwa naluri-nalurnya mendapati jalan keluar, dimana dorongan naluriah tersebut pemuasannya tidak disetujui oleh masyarakat, disini terjadi konflik antara dorongan naluriah dan norma yang ada dalam masyarakat. Coleman mengatakan bahwa dasar pola kehidupan neurotik akan dapat dilihat dari timbulnya gejala neurotik (*the neurotic nucleus*), mempertahankan pola (*the neurotic paradox*). Akibat dari pola hidup tersebut maka munculah pribadineurotik, mereka memiliki tiga karakteristik, yaitu kepribadian yang kaku dan tidak fleksibel dalam menghadapi kesulitan, adanya kesenjangan antara keinginan berprestasi dan potensi yang dimiliki, adanya ketidakbahagiaan dan ketidakpuasan dalam kehidupan sehingga merasa rendah diri dan ragu-ragu.

2.3.4.3. Kecemasan Moral

Kecemasan moral juga dapat dibedakan menjadi kecemasan yang normal dan kecemasan abnormal. Kecemasan dianggap normal, apabila kecemasan itu derajatnya masih ringan, dan merupakan suatu reaksi yang dapat mendorong individu untuk bertindak. Kecemasan abnormal merupakan kecemasan yang kronis, adanya kecemasan tersebut dapat menimbulkan perasaan dan tingkah laku yang tidak efisien.

20

2.4. Tinjauan Konseptual

Skripsi yang berjudul “Manajemem Kecemasan Komunikasi Mahasiswa IAIN Parepare” judul tersebut mengandung unsur-unsur pokok kata yang perlu dibatasi pengertiannya agar pembahasannya dalam skripsi ini fokus dan lebih spesifik. Selain itu tinjauan konseptual memiliki pembatasan makna yang terkait dengan judul tersebut akan memudahkan terhadap isi pembahasan serta dapat menghindari kesalahpahaman. Oleh karena itu, dibawah ini akan diuraikan tentang pembatasan makna dari judul tersebut.

2.4.1. Konsep Komunikasi

2.4.1.1. Defenisi Komunikasi

Komunikasi adalah salah satu dari aktivitas manusia yang dikenali oleh semua orang namun sangat sedikit yang dapat mendefinisikannya secara memuaskan. Komunikasi memiliki variasi definisi yang tak terhingga, seperti saling berbicara satu sama lain, televisi, penyebaran informasi, gaya rambut kita, kritik sastra, dan masih banyak lagi.²⁰ Secara istilah *komunikasi* atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti *sama*. Sama disini maksudnya adalah *sama makna*. Jadi kalau dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan,

²⁰ <http://fatkhan.web.id/pengertian-dan-jenis-jenis-kecemasan/> Diakses pada tanggal 14 Februari 2020

²¹ John Fiske. *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Cet: IV; Depok, PT Raja Grafindo Persada: 2016) h. 1

maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan.²²

Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa Latin yaitu *Communico* yang artinya membagi.²³ Jadi, komunikasi setidaknya mengandung; (1) berbagi, (2) kebersamaan atau pemahaman, (3) pesan. Dengan demikian, secara akar kata proses komunikasi bisa terjadi jika ada pesan yang dibagi ke pihak lain, pesan tersebut bertujuan untuk mencapai kebersamaan dalam pemahaman. Seseorang bisa dikatakan berkomunikasi jika ada pesan yang disebarkan pada pihak lain. Tentu saja, pesan itu harus bisa memahami orang lain atas pesan yang disebarkan. Jika pesan yang disebarkan tidak memahami berarti tidak terjadi komunikasi sebagaimana tujuan komunikasi yang berarti ada kegagalan komunikasi.²⁴

Sudut pandang terminologis, komunikasi diartikan sebagai suatu proses berbagi pesan melalui kegiatan penyampaian pesan dan penerimaan pesan (simbol-simbol yang bermakna) baik secara verbal maupun nonverbal (gerakan tubuh, wajah dan mata), sehingga orang-orang yang berperan sebagai pengirim dan penerima pesan memperoleh makna yang timbal balik atau sama terhadap pesan yang dipertukarkan.²⁵

Dalam buku *retorica* seorang filsuf Yunani Kuno bernama Aristoteles memberikan definisi komunikasi adalah siapa mengatakan apa kepada siapa? Definisi ini menyebutkan bahwa suatu proses komunikasi memerlukan tiga unsur yang mendukungnya, yaitu siapa yang berbicara? apa yang dibicarakan? dan siapa yang mendengarkan? Definisi komunikasi Aristoteles oleh sebagian pakar komunikasi menilai pandangan ini lebih tepat untuk mendukung suatu proses komunikasi publik dalam bentuk pidato atau menjadi bentuk

²² Prof. Drs. Onong Uchjana Effendy, M.A, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Cet XVI; Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002) h. 9

²³ Prof. Dr. H. Hafied Cangara, M.Sc, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Cet I; Jakarta: Rajawali Pers, 2009) h. 18

²⁴ Nurudin, *Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer*, (Cet II; Rajawali Pers, 2017) h. 8-9

²⁵ Ali Alamsyah Kusumadinata. *Pengantar Komunikasi Perubahan Sosial* (Yogyakarta: Deepublish, 2015) h. 1

komunikasi yang sangat populer bagi masyarakat Yunani, dan ini dikatakan sebagai definisi klasik komunikasi.²⁶

Komunikasi adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia karena komunikasi merupakan hal yang akan terus terjadi. Komunikasi selalu dilakukan sebagai bentuk kegiatan yang memperlancar roda kehidupan, tanpa adanya komunikasi, maka manusia tidak akan dapat menjalin hubungan dengan satu sama lain. Komunikasi adalah sarana mutlak yang diperlukan oleh manusia.

Setiap komunikasi yang dilakukan pasti memiliki tujuan. *Berlo* mengemukakan bahwa tujuan komunikasi terdiri dari tiga macam yaitu:²⁷

- a. Bersifat informatif, yaitu dengan menyampaikan ide, gagasan, sesuatu hal dan lain-lain dengan pendekatan pikiran
- b. Persuasif, yaitu bertujuan untuk menggugah perasaan orang lain, dengan pendekatan emosional
- c. Hiburan, yaitu komunikasi yang bertujuan untuk menghibur atau menyenangkan seseorang melalui peragaan-peragaan tertentu

Harold D. Laswell, salah seorang peletak dasar ilmu komunikasi melalui ilmu politik, menyebut tiga fungsi dasar yang menjadi pendorong manusia untuk berkomunikasi.

- a. Hasrat manusia untuk mengontrol lingkungannya

Melalui komunikasi, manusia mengetahui peluang yang ada untuk dimanfaatkan, dipelihara, dan menghindari hal-hal yang mengancam alam sekitarnya. Melalui komunikasi, manusia dapat mengetahui suatu kejadian atau peristiwa. Bahkan melalui komunikasi, manusia dapat mengembangkan pengetahuannya, yaitu belajar dari

²⁶ Ahmad Sultra Rustan dan Nurhakki. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 30

²⁷ Ali Alamsyah Kusumadinata. *Pengantar Komunikasi Perubahan Sosial*. h. 1

pengalamannya ataupun melalui informasi yang mereka terima dari lingkungan sekitarnya.

b. Upaya manusia untuk beradaptasi dengan lingkungannya

Proses kelanjutan suatu masyarakat bergantung pada cara mereka beradaptasi dengan lingkungannya. Penyesuaian disini tidak hanya terletak pada kemampuan manusia memberikan tanggapan terhadap gejala alam, seperti banjir, gempa bumi, dan musim yang memengaruhi perilaku manusia, tetapi juga lingkungan masyarakat tempat manusia hidup dalam tantangan. Dalam lingkungan seperti ini diperlukan penyesuaian agar manusia dapat hidup dalam suasana yang harmonis.

c. Upaya untuk melakukan transformasi warisan sosialisasi

Suatu masyarakat yang ingin mempertahankan keberadaannya dituntut untuk melakukan pertukaran nilai, perilaku, dan peranan. Misalnya, bagaimana orang tua mengajarkan tata krama bermasyarakat yang baik kepada anak-anaknya, bagaimana sekolah difungsikan untuk mendidik warga Negara, bagaimana media massa menyalurkan hati nurani khalayaknya, dan bagaimana pemerintah dengan kebijaksanaan yang dibuatnya mampu mengayomi kepentingan anggota masyarakat yang dilayaninya.²⁸

Para pakar komunikasi mengemukakan beberapa fungsi-fungsi komunikasi yang berbeda-beda meskipun adakalanya terdapat kesamaan dan tumpang tindih diantara berbagai pendapat tersebut. Menurut *Gordon I. Zimmerman* bahwa selain digunakan untuk pemenuhan kebutuhan hidup pribadi komunikasi juga digunakan untuk membangun relasi dengan orang-orang disekitar kita, seperti bagaimana kita saling berbagi informasi kepada tetangga atau

²⁸Muhibudin Wijaya Laksana, S. Sos., M.Si. *Psikologi Komunikasi* (Bandung, CV Pustaka Setia, 2015) h.14-15

masyarakat sekitar. *Gordon* merumuskan bahwa kita dapat membagi tujuan komunikasi menjadi dua kategori besar yaitu:

- a. Kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita untuk memberi makan dan pakaian kepada diri sendiri, memuaskan kepenasaran kita akan lingkungan, dan menikmati hidup.
- b. Kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain. Jadi komunikasi memiliki fungsi *isi*, yang melibatkan pertukaran informasi yang kita perlukan untuk menyelesaikan tugas dan fungsi *hubungan* yang melibatkan pertukaran informasi mengenai bagaimana hubungan kita dengan orang lain.²⁹

2.4.1.2. Konseptualisasi Komunikasi

John R. Wenburg dan William W. Wilmot mengemukakan setidaknya ada tiga kerangka pemahaman mengenai komunikasi, yaitu:

- a. Komunikasi sebagai Tindakan Satu Arah

Suatu pemahaman populer mengenai komunikasi manusia adalah komunikasi yang mengisyaratkan penyampaian pesan searah dari seseorang atau sekelompok orang kepada orang lain atau kelompok lainnya, baik secara langsung (tatap muka) maupun melalui media seperti surat kabar, majalah, radio, televisi.

Konseptualisasi komunikasi sebagai tindakan satu arah menyoroti penyampaian pesan yang efektif dan mengisyaratkan bahwa semua kegiatan komunikasi bersifat persuasif. Misalnya ketika seseorang mempunyai informasi mengenai sesuatu masalah, lalu ia menyampaikannya kepada orang lain, orang lain itu mendengarkan dan mungkin

²⁹ Prof. Deddy Mulyana, M.A., Ph.D. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2009) h.4

berperilaku tertentu sebagai hasil mendengarkan pesan tersebut. Jadi, komunikasi dianggap suatu proses linier yang dimulai dengan sumber atau pengirim dan berakhir pada penerima, sasaran atau tujuannya.

b. Komunikasi sebagai Interaksi

Pandangan ini menyetarakan komunikasi dengan suatu proses sebab akibat atau aksi-reaksi, yang arahnya bergantian. Seseorang menyampaikan pesan, baik verbal maupun nonverbal, seorang penerima bereaksi dengan memberi jawaban verbal atau menganggukkan kepala, kemudian orang pertama bereaksi kembali setelah menerima respon atau umpan balik dari orang kedua, begitu seterusnya. Meskipun dalam konseptualisasi ini pengirim dan penerima pesan saling memberikan umpan balik akan tetapi masih dapat dibedakan antara pengirim pesan dan penerima pesan.

c. Komunikasi sebagai Transaksi

Pandangan ini mengatakan bahwa komunikasi merupakan suatu proses personal, karena makna atau pemahaman yang diperoleh seseorang pada dasarnya bersifat pribadi. Penafsiran yang kita lakukan terhadap komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal orang lain yang kita kemukakan padanya akan mengubah penafsiran orang tersebut terhadap pesan-pesan kita, dan pada akhirnya akan mengubah penafsiran kita padanya, demikianlah seterusnya. Jadi sudut pandang pemikira ini, komunikasi bersifat dinamis, artinya komunikasi dipandang sebagai suatu transaksi. Pandangan ini pula yang dianggap lebih sesuai untuk komunikasi tatap muka yang memungkinkan pesan atau respon verbal dan nonverbal dapat diketahui secara langsung.³⁰

2.3.5. Manajemen Kecemasan Komunikasi

³⁰ Riswandi. *Ilmu Komunikasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), h. 7-9

Secara etimologi *management* yang artinya adalah seni dalam mengatur dan melaksanakan. Manajemen dapat juga didefinisikan sebagai upaya pengkoordinasian, pengelolaan dan pengontrolan. Menurut *Oey Liang Lee*, pengertian manajemen adalah ilmu atau seni dalam perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengendalian terhadap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Secara umum fungsi manajemen adalah sebagai elemen dasar yang harus melekat dalam manajemen sebagai acuan manajer dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan dengan cara merencanakan, mengorganisi, mengordinasi, dan mengendalikan.

Menurut *Barker* dan *Lebrer* pengertian manajemen komunikasi adalah proses yang sistematis antara anggota organisasi dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen untuk menyelesaikan pekerjaan melalui proses negosiasi pengertian/pemahaman antara satu individu maupun lebih yang bertujuan mencapai tujuan bersama. Manajemen komunikasi secara umum dipahami sebagai proses mengkoordinasikan interpretasi atau pengertian melalui interaksi antara manusia. Kemampuan berkomunikasi dalam interaksi manusia dapat dipahami dari sudut pandang pengalaman individu (*field of experience*) dan kerangka berpikir (*frame of reference*).

Manajemen kecemasan komunikasi merupakan sebuah sarana yang digunakan individu yang merasa cemas dalam melakukan tindakan komunikasi. Individu yang mengalami kecemasan komunikasi akan merasakan perasaan-perasaan yang tidak nyaman seperti malu, takut, gugup, gelisah, jantung berdebar-debar, rona merah pada pipi dan juga gemetar pada anggota tubuh seperti kaki dan tangan. Meskipun demikian tuntutan untuk melakukan tindakan komunikasi adalah hal yang tidak dapat dihindari oleh setiap individu, satu-satunya cara yakni melakukan pengelolaan atau manajemen pada perasaan cemas yang dialaminya.

2.5. Kerangka Pikir

Peneliti berusaha semaksimal mungkin untuk membahas dan menemukan permasalahan secara sistematis dengan harapan bahwa kajian ini dapat memenuhi syarat sebagai suatu karya ilmiah. Berdasarkan pembahasan diatas penulis dapat merumuskan kerangka pikir sebagai berikut:



BAGAN KERANGKA PIKIR

