BAB I

PENGANTAR

A. Latar belakang

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

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

Komunikasi merupakan cara yang digunakan untuk menjalin hubungan antara pelayan dengan pelanggan, serta untuk mencapai kepuasan pelanggan, seperti yang dikemukan oleh Liansyah dan Kurniawan (2015) yang mengatakan bahwa tujuan

komunikasi membangun hubungan interpersonal yang baik. Menurut Rahmayanty (2010) Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada.

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

Menurut Indarti (2016) rumah makan adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya dapat berupa makan maupun minum. Selain menjual makanan dan minuman, rumah makan juga menyuguhkan pelayanan jasa yang khas dan memiliki beraneka ragam ciri dan jenis pelayanan. Semua itu bertujuan agar tamu merasa puas dan nyaman.

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

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

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

Dalam ilmu komunikasi rasa kecemasan tersebut dikenal dengan *communication apprehension (CA)* yang berarti bahwa rasa cemas dengan tindak komunikasi yang akan dan sedang dilakukan dengan orang lain. Menurut McCroskey (1984) *communication apprehension* adalah "*an individuals level of fear or anxiety associated with either real or anticipated communication with another person or persons* yang berarti tingkat ketakutan atau kecemasan komunikasi individu baik komunikasi yang nyata atau komunikasi antara individu lain maupun dengan orang banyak

Menurut Muslimin (2013) kecemasan komunikasi yaitu ketakutan, kekhawatiran yang berupa perasaan negatif yang dirasakan individu dalam melakukan komunikasi, baik dalam situasi komunikasi yang nyata ataupun komunikasi yang akan dilakukan individu dengan orang lain maupun orang banyak.

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

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

Keyakinan yang dimiliki seseorang dalam melakukan sesuatu atau kemampuan menghadapi kendala biasanya disebut efikasi diri. efikasi diri juga mempengaruhi kecemasan individu dalam berkomunikasi karena apabila individu mempunyai efikasi diri yang rendah maka kecemasan individu dalam berkomunikasi semakin besar, oleh karena itu dibutuhkan efikasi diri yang tinggi untuk berkomunikasi.

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

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

Konsep efikasi diri yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah efikasi kerja, Lunenburg (2011) menyatakan efikasi kerja adalah salah satu variabel penting yang dapat mengujur keyakinan individu untuk dapat bertahan dalam kondisi yang menekan dan menuntun para karyawan untuk mampu bekerja secara optimal Pendapat lain di kemukakan oleh Sulistyawati, dkk (2012) menyatakan bahwa efikasi kerja adalah keyakinan dalam diri individu akan kemampuan yang dimiliki dalam menyelesaikan

suatu pekerjaan tertentu, menghadapi rintangan dan melakukan tindakan sesuai situasi yang dihadapi untuk meraih keberhasilan yang diharapkan.

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

Adapun rumah makan yang dijadikan tempat penelitian ini adalah sebuah rumah makan yang berlokasi di Yogyakarta. Rumah makan ini menyajikan makanan dengan berbagai varian, mulai dari makanan tradisional hingga *western food.* Rumah makan yang memilik 3 cabang ini memiliki jumlah karyawan pada setiap cabangnya berjumlah 20 orang.

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

B. Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara efikasi kerja dengan kecemasan berkomunikasi pada pelayan rumah makan

C. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat secara praktis maupun secara teoritis.

1. Manfaat teoritis

   Secara teoritis manfaat penelitian ini agar mampu memberikan pengetahuan dan wawasan baru dalam bidang Psikologi. Adanya penelitian ini dapat memberikan wawasan baru bagi penelitian yang akan membahas topik ini di masa mendatang. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi pada bidang keilmuan psikologi tentang hubungan antara efikasi kerja dan kecemasan berkomunikasi.

2. Manfaat praktis

   Secara praktis manfaat penelitian ini agar dapat dijadikan sebagai pembelajaran bagi bagi instansi yang memiliki sistem pelayanan khususnya rumah makan.

D. Keaslian penelitian

Pada dasarnya penelitian ini berkaitan dengan penelitian-penelitian yang sudah di lakukan sebelumnya yaitu hubungana antara efikasi diri dan kecemasan komunikasi, di antaranya penelitian yang dilakukan Musyafa (2017) mengenai hubungan efikasi diri dengan kecemasan berkomunikasi dalam bersiaran pada penyiar radio dikota Malang, penelitian ini menggunakan subjek yang berjumlah 19 penyiar,dan hasilnya menunjukan bahwa adanya hubungan negatif antara efikasi diri dengan kecemasan berkomunikasi pada penyiar kota malang dengan tingkat korelasi kedua variabel adalah -0.766.

Lalu penelitian yang dilakukan Hanifah (2015) mengenai hubungan antara *academic* efikasi diri dengan kecemasan komunikasi pada siswa SMA dengan subjek siswa SMA sebanyak 165 siswa. Penelitian lainnya yang di lakukan oleh Anwar (2009) mengenai hubungan antara efikasi diri dengan kecemasan berbicara di depan umum pada mahasiswa fakultas psikologi Sumatera Utara dengan responden sebanyak 184 mahasiswa.

1. Keaslian Topik

   Penellitian sebelumnya antara lain oleh Musyafa (2017) yaitu hubungan efikasi diri dengan kecemasan berkomunikasi dalam bersiaran pada penyiar radio dikota Malang. Hanifah (2015) mengenai hubungan antara *academic* efikasi diri dengan kecemasan komunikasi pada siswa SMA. Anwar (2009) mengenai hubungan antara efikasi diri dengan kecemasan berbicara di depan umum pada mahasiswa fakultas psikologi Sumatera Utara

2. Subjek penelitian

   Penelitian ini menjadikan pelayan rumah makan sebagai subjek penelitian, dimana penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya belum pernah membahas mengenai pelayan sebagi subjek penelitian.

3. Keaslian teori

   Pada penelitian ini teori efikasi kerja menggunakan teori menurut menurut Bandura (1997), Sedangkan teori kecemasan berkomunikasi menggunakan teori menurut McCroskey (1984)

4. Keaslian alat ukur

   Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala efikasi diri dari Witjaksono (2017) yang peneliti modifikasi dan disesuaikan dalam konteks pekerjaan. Alat ukur ini dimodifikasi berdasarkan skala efikasi diri oleh Bandura (1997) yaitu, *strength, magnitude,* dan *generality*. Sedangkan alat ukur kecemasan berkomunikasi, peneliti memodifikasi skala kecemasan berkomunikasi yang dibuat oleh Jan Emory, dkk (2017). Berdasarkan skala yang di buat Menurut McCrosky (1984) yaitu skala communication apprhension atau yang disebut skala PRCA-24 (*Personal Report Communication Apprehension*)