

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu indikasi bahwa manusia sebagai makhluk sosial, adalah perilaku komunikasi antar manusia. Sebagai makhluk sosial, manusia akan selalu berkeinginan untuk bicara, tukar-menukar gagasan, mengirim dan menerima informasi, berbagi pengalaman, bekerja sama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan dan sebagainya. Berbagai keinginan tersebut hanya dapat terpenuhi melalui kegiatan interaksi dengan orang lain dalam suatu sistem sosial tertentu.

Interaksi manusia dengan manusia menunjukkan bahwa setiap orang memerlukan bantuan dari orang lain di sekitarnya, untuk itu dilakukan komunikasi. Dapat dikatakan secara kodrati manusia merasa perlu berkomunikasi sejak masih bayi sampai akhir hayatnya, atau ungkapan lain untuk menggambarkan hal ini adalah tiada kehidupan tanpa komunikasi. Komunikasi memiliki peran sebagai sarana pemenuhan kebutuhan siswa dibidang sosial, pribadi, belajar, karir, keagamaan, maupun keluarga. Komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari karena komunikasi sebagai pembentuk atau pengembangan pribadi untuk kontak sosial. Melalui komunikasi seseorang tumbuh belajar, menemukan pribadi kita dan orang lain, bergaul, bersahabat, bermusuhan, mencintai atau mengasihi orang lain, membenci dan sebagainya.

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris “*Communication*” berasal dari bahasa Latin “*Communicatio*”, dan bersumber dari kata “*Communis*” yang berarti sama atau sama makna. “Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi di antara keduanya” (Surip, 2013: 2).

Salah satu jenis komunikasi yang frekuensinya cukup tinggi adalah komunikasi *interpersonal* atau komunikasi antar pribadi (Aw, 2011:3). Sehingga diartikan sebagai komunikasi yang dilakukan paling sedikitnya dua orang yang di dalamnya terdapat pertukaran informasi yang dilakukan oleh seorang komunikator dan komunikan yang disampaikan secara verbal ataupun nonverbal.

Komunikasi *interpersonal* adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal (Dedy dalam Aw, 2011: 3). Ketika seseorang berbicara dengan komunikan, maka komunikator bisa melihat secara langsung bagaimana reaksi komunikan terhadap pesan yang disampaikan, inilah yang membuat komunikasi *interpersonal* menjadi komunikasi yang paling efektif dilakukan apabila bertemu secara langsung. Hal yang membedakan jenis komunikasi *interpersonal* dengan jenis komunikasi lainnya adalah pola komunikasi *interpersonal* yang berbentuk intens dan lebih menitikberatkan kepada hubungan antar dua orang atau lebih, dimana komunikator menganggap komunikan sebagai individu, bukan objek, serta prosesnya yang merupakan pertemuan di antara pribadi-pribadi.

Komunikasi *interpersonal* dapat dikatakan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan secara sukarela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan antar pribadi (Hardjana dalam Aw, 2011: 77). Keefektifan komunikasi sangat penting dalam usaha memelihara hubungan baik antar pribadi maupun antar anggota kelompok. Apabila keefektifan komunikasi terjalin dengan baik akan mendorong terjadinya hubungan yang positif, dan selanjutnya akan meruju kepada ketercapaian tujuan tertentu. Tetapi pada kenyataannya, di sekolah tidak semua peserta didik dapat lancar berkomunikasi secara efektif. Terdapat beberapa hambatan yang dialami individu berkomunikasi seperti kesalahan prediksi terhadap lawan bicaranya, terbata-bata ketika berbicara, kurangnya keterbukaan, tidak tahu apa yang seharusnya diucapkan, timbul rasa gugup karena berasa cemas saat akan berkomunikasi, dan memilih berdiam diri.

McCroskey dan Richmond (Devito, 1997) mengemukakan hasil penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat menunjukkan 20% peserta didik di Amerika Serikat mengalami kecemasan komunikasi. Burgoon & Ruffner (1978:280) melakukan penelitiannya di Amerika Serikat menunjukkan 10-20% populasi di Amerika Serikat mengalami kecemasan berkomunikasi yang ekstrem, dan 20% lainnya mengalami tingkat kecemasan yang cukup tinggi. Hasil penelitian Ulva Ulandaria (2011:78) bahwa siswa kelas X di SMA Negeri 1 Boyolali mengalami kecemasan komunikasi *interpersonal* 76,5%.

Berdasarkan jurnal Psikologi 2003, No 2, 67-71 mengatakan bahwa kepercayaan diri memberikan sumbangan efektif sebesar 52% terhadap kecemasan komunikasi *interpersonal*, sementara sisanya 47,4% ditentukan oleh keterampilan komunikasi, situasi, pengalaman kegagalan dalam komunikasi *interpersonal*. Fenomena yang terjadi di lapangan banyak siswa yang merasa takut ketika akan melakukan komunikasi dengan orang lain yang biasanya belum pernah mereka temui, jarang mereka temui, ataupun merasa takut berkomunikasi di depan orang banyak, terutama di hadapan guru mereka. Kemudian ada beberapa siswa yang menghindar ketika akan berkomunikasi dengan orang banyak di depan umum. Hal ini terjadi karena siswa kurang percaya diri dengan kemampuan komunikasi *interpersonalnya*. Sebagian juga mengaku bahwa hanya malas ketika harus berkomunikasi di depan orang banyak. Berdasarkan dari hasil jurnal penelitian di atas maka peneliti mengambil masalah kecemasan komunikasi *interpersonal* yang terjadi pada siswa.

Kecemasan merupakan respon terhadap kondisi stress atau konflik. Rangsangan berupa konflik, baik yang datang dari luar maupun dalam diri sendiri. Hal ini akan menimbulkan respon dari sistem syaraf yang mengatur pelepasan hormon tertentu. Akibat hormon tersebut, maka muncul perangsangan pada organ seperti lambung, jantung, pembuluh darah maupun alat-alat gerak. Kecemasan akan melibatkan komponen kejiwaan maupun fisik. Hal tersebut pada tiap individu bentuknya berbeda-beda. Gejala-gejala tersebut merupakan akibat dari rangsangan sistem syaraf otonom maupun *visceral*. Individu akan mengeluh sering kencing, mulas, mencret, kembung, perih dilambung, keringat dingin, berdebar-debar, darah tinggi, sakit kepala, dan sesak nafas. Ada faktor-faktor yang menyebabkan individu

mengalami kecemasan. faktor tersebut adalah keadaan biologis, maupun beradaptasi/ mempertahankan diri terhadap lingkungan yang diperoleh dari perkembangan dan pengalaman, serta adaptasi terhadap rangsangan, situasi atau *stressor* yang dihadapi (Simanjuntak dalam Manurung, 2016:33).

Kecemasan dapat terjadi dalam berbagai situasi, salah satunya adalah kecemasan yang dialami individu dalam lingkup komunikasi. Kecemasan dalam melakukan komunikasi diungkapkan oleh West & Turner (2009:154) berpendapat bahwa “kecemasan dapat terjadi dalam berbagai situasi, salah satunya adalah kecemasan yang dialami dalam lingkup komunikasi”. Menurut Burgoon & Ruffner (1978:280) menambahkan *communication apprehension* adalah istilah yang tepat untuk menggambarkan reaksi negatif dalam bentuk kecemasan berbicara di depan umum maupun komunikasi *interpersonal*. Berdasarkan hal tersebut kecemasan komunikasi *interpersonal* dapat didefinisikan sebagai bentuk kecemasan yang dialami oleh individu ketika harus berbicara dengan orang lain.

Kecemasan dalam berkomunikasi terjadi karena remaja memiliki penilaian yang negatif terhadap situasi dan kondisi komunikasi sehingga memunculkan rasa takut, minder dan kurang terbuka dalam berkomunikasi dengan orang lain.

Ketegangan yang muncul saat seseorang berkomunikasi dapat dikarenakan ketidakpercayaan seseorang akan kemampuannya untuk menyampaikan sesuatu. Hal ini dikarenakan pengalamannya dalam berkomunikasi tidak selalu mulus atau tidak semua ide diterima oleh pasangan komunikasinya. Kecemasan yang timbul pada saat seseorang berkomunikasi dapat menyebabkan individu menarik diri dari pergaulan serta menghindari suasana komunikasi. Dampak lebih lanjut akibat minimnya komunikasi menyebabkan remaja mengalami kesulitan dalam menerima

informasi, sulit untuk menyesuaikan diri, kurang teman untuk diajak bekerja sama dan akhirnya kurang dapat membina hubungan yang akrab dengan orang lain. Padahal sebagai remaja harus mampu berinteraksi agar dapat berhubungan dengan orang lain, sehingga remaja mempunyai keterampilan sosial dan kemampuan menyesuaikan diri.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kecemasan dalam komunikasi *interpersonal* masih banyak ditemukan dikalangan remaja, khususnya pada remaja yang tingkat pendidikannya menengah atas. Kecemasan dalam komunikasi pada remaja perlu dicegah keberadaannya, mengingat remaja memiliki tugas - tugas perkembangan yang harus dipenuhi pada masa remaja, dan salah satu tugas perkembangan itu adalah mencapai hubungan yang baik dan matang dengan teman sebaya baik pria maupun wanita, sehingga diharapkan remaja mampu bergaul dan dapat berkomunikasi secara efektif tanpa mengalami hambatan saat berkomunikasi dengan orang lain. Oleh karena itu efektivitas komunikasi *interpersonal* yang berkualitas akan membantu individu berkembang kearah yang positif dan sebaliknya komunikasi antarpribadi yang tidak berkualitas akan menghambat individu dalam upaya menemukan jati diri dan tidak menutup kemungkinan individu tersebut mengembangkan sikap yang negatif sebagai dampak dari proses komunikasi yang kurang baik dengan lingkungannya.

Kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi sosial secara efektif merupakan hal terpenting bagi seseorang, terutama bagi remaja. Hal ini dikarenakan masa remaja merupakan masa transisi dari masa kanak-kanak menuju masa dewasa. Pada masa ini remaja mengalami perubahan, baik perubahan fisik maupun psikologis, dan memiliki tugas perkembangan yang harus dipenuhi salah satunya dapat

memperluas hubungan antar pribadi dan berkomunikasi secara lebih dewasa dengan teman sebaya, baik pria maupun wanita. Siswa usia SMA termasuk dalam kategori usia remaja pertengahan dimana merupakan masa pencarian jati diri atau keutuhan diri itu suatu masalah utama karena adanya perubahan-perubahan sosial, fisiologi, dan psikologis di dalam diri mereka maupun di tengah masyarakat tempat mereka hidup. Menurut Padmomartono (2014: 2) membedakan masa remaja menjadi tiga bagian, yaitu remaja awal sekitar usia 12- 14 tahun, remaja tengah sekitar usia 15 – 16 tahun, dan remaja akhir sekitar usia 17-19.

Komunikasi *interpersonal* yang baik dalam lingkungan sekolah berperan besar dalam membantu potensi siswa, dan dapat digunakan sebagai sarana dalam membantu siswa mengatasi permasalahan yang mengganggu kehidupan sehari-hari. Komunikasi *interpersonal* yang terjalin dengan baik antar komponen sekolah dapat menciptakan suasana kekeluargaan antar anggota sekolah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan guru BK SMA Negeri 3 Medan, bahwa siswa kelas X SMA Negeri 3 Medan mengalami masalah komunikasi *interpersonal* dikarenakan pada siswa kelas X mereka memasuki lingkungan yang baru dan harus menyesuaikan diri dalam berinteraksi dengan dilakukannya komunikasi. Gejala kecemasan komunikasi *interpersonal* yang terlihat yaitu siswa merasa cemas saat akan berkomunikasi dengan beberapa teman yang tidak dekat ataupun guru di sekolah, siswa kurang mampu menanggapi pesan yang disampaikan lawan bicaranya, merasa takut menerima respon yang tidak diharapkannya dari lawan bicaranya, siswa merasa cemas dapat dilihat dari kurang minat (keengganan) berkomunikasi dan menghindar untuk terlibat dalam

komunikasi, yang ditandai oleh usaha individu untuk tidak berbicara di depan orang lain, siswa kurang terbuka untuk diajak berbicara.

Telah banyak upaya yang dilakukan dalam layanan bimbingan konseling untuk mengurangi rasa cemas pada saat akan berkomunikasi dengan individu lain salah satunya yaitu, layanan bimbingan kelompok dengan teknik diskusi. Namun dalam upaya tersebut belum mencapai hasil yang maksimal. Hal tersebut belum maksimal karena dalam bimbingan kelompok teknik diskusi hanya berfokus untuk membahas masalah saja tanpa terlibat untuk mengaplikasikannya secara langsung dalam proses bimbingan kelompok tersebut.

Untuk melihat pengaruh terhadap kecemasan komunikasi *interpersonal* siswa pada saat akan berkomunikasi dengan individu lain, peneliti akan menggunakan layanan konseling kelompok teknik desensitisasi sistematis digunakan untuk menghapus tingkah laku yang diperkuat secara negatif dalam situasi komunikasi *interpersonal*, dan menyertakan pemunculan tingkah laku atau respon yang berlawanan dengan kondisi kecemasan komunikasi *interpersonal* yang hendak direduksi tersebut. Menurut Willis (2017: 107) “Desensitisasi sistematis dapat bermanfaat karena teknik ini diarahkan kepada individu atau siswa untuk menampilkan respon yang tidak konsisten dengan kecemasan”, sehingga tercapai kondisi yang rileks dan nyaman. Layanan konseling kelompok merupakan upaya bantuan untuk dapat memecahkan masalah siswa dengan memanfaatkan dinamika kelompok. Apabila dinamika kelompok dapat terwujud dengan baik maka anggota kelompok akan saling menolong, menerima dan berempati dengan tulus.

Konseling kelompok merupakan wahana untuk menambah penerimaan diri dan orang lain, menemukan alternatif cara penyelesaian masalah dan mengambil keputusan yang tepat dari konflik yang dialaminya dan untuk meningkatkan tujuan diri, otonomi dan rasa tanggung jawab pada diri sendiri dan orang lain. Konseling kelompok adalah konseling yang terdiri dari 4-8 orang konseli yang bertemu dengan konselor yang dalam prosesnya konseling kelompok dapat membicarakan beberapa masalah, seperti kemampuan dalam membangun hubungan dan komunikasi, perkembangan harga diri, dan keterampilan-keterampilan dalam mengatasi masalah (Harrison dalam Kurnanto, 2014: 7).

Desensitisasi sistematis melibatkan relaksasi dimana individu diminta untuk menggambarkan situasi yang paling menimbulkan kecemasan sampai titik dimana klien tidak merasa cemas (Lumongga, 2011: 173). Dengan teknik desensitisasi sistematis siswa dapat menghilangkan respon kecemasan yang dialami siswa. yang mendasari teknik ini adalah bahwa responsi terhadap kecemasan itu dapat dipelajari atau dikondisikan, dan bisa dicegah dengan memberi substitusi berupa suatu aktivitas yang sifatnya memusuhinya.

Prosedur itu digunakan terutama bagi reaksi kecemasan dan penghindaran. Ini mencakup analisa behavioral pertama dari stimulus yang menyebabkan kecemasan dan dibangunnya suatu hierarki dari situasi penghasil kecemasan; kemudian prosedur bersantai diajarkan dan diskenario yang dihayalkan, dari situasi yang dikemukakan dalam suatu urutan dari yang paling ringan sampai yang paling mengancam. Stimulus yang menghasilkan kecemasan berkali-kali dipasangkan dengan latihan bersantai sampai hubungan antara stimulus-stimulus serta responsi terhadap kecemasan itu hilang. Konseling kelompok dengan

menggunakan teknik desensitisasi sistematis merupakan salah satu layanan yang digunakan untuk membantu mengatasi masalah secara kelompok dan diharapkan mampu mereduksi atau mengurangi kecemasan komunikasi *interpersonal* siswa.

Dari uraian-uraian di atas dan permasalahan kecemasan ketika berkomunikasi dengan individu lain pada siswa, maka peneliti merasa perlu melakukan penelitian layanan konseling kelompok teknik desensitisasi sistematis yang berjudul **“Pengaruh Konseling Kelompok Teknik Desensitisasi Sistematis Terhadap Kecemasan Komunikasi *Interpersonal* Siswa Kelas X SMA Negeri 3 Medan Tahun Ajaran 2019/2020”**.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Masih ada siswa yang belum mampu berkomunikasi dengan baik.
- b. Siswa gugup ketika akan berkomunikasi dengan teman yang tidak terlalu dekat ataupun guru.
- c. Merasa takut menerima respon yang tidak diharapkannya dari lawan bicaranya.
- d. Siswa merasa cemas dapat dilihat dari usaha individu untuk tidak berbicara di depan orang lain.
- e. Siswa kurang terbuka untuk diajak berbicara terhadap teman.
- f. Kurangnya bimbingan dan latihan mengurangi kecemasan komunikasi *interpersonal*.

1.3 Pembatasan masalah

Agar penelitian ini terarah dan penelitian ini dapat mencapai tujuan, maka penulis hanya membatasi pokok permasalahan yaitu tentang “Pengaruh Konseling Kelompok Teknik Desensitisasi Sistematis Terhadap Kecemasan Komunikasi *Interpersonal* Siswa Kelas X SMA Negeri 3 Medan Tahun Ajaran 2019/ 2020”.

1.4 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan sebagai berikut: “Apakah Ada Pengaruh Konseling Kelompok Teknik Desensitisasi Sistematis Terhadap Kecemasan Komunikasi *Interpersonal* Siswa Kelas X SMA Negeri 3 Medan Tahun Ajaran 2019/ 2020 ?”.

1.5 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “Pengaruh Konseling Kelompok Teknik Desensitisasi Sistematis Terhadap Kecemasan Komunikasi *Interpersonal* Siswa Kelas X SMA Negeri 3 Medan Tahun Ajaran 2019/ 2020”.

1.6 Manfaat penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberi manfaat yang ditinjau dari dua segi berikut, yakni :

a. Manfaat teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan positif pada pengembangan ilmu Bimbingan dan Konseling khususnya bagi konselor dalam mengurangi kecemasan komunikasi *interpersonal* siswa dapat memberi

pengayaan teori, khususnya yang berkaitan dengan upaya mengurangi kecemasan komunikasi *interpersonal* siswa melalui layanan konseling kelompok dengan teknik desensitisasi sistematis

b. Manfaat Praktis

1. Bagi siswa, untuk siswa kelas X SMA Negeri 3 Medan T.A 2019/2020, dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk dapat mengetahui sejauh mana tingkat kemampuan siswa dalam mengendalikan diri saat terjadi kecemasan pada dirinya dan mampu mengatasinya, melalui layanan konseling kelompok dengan teknik desensitisasi sistematis.
2. Bagi guru BK, diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini akan dapat dijadikan masukan bagi guru BK untuk melaksanakan layanan konseling kelompok untuk membantu siswa yang mengalami kecemasan komunikasi *interpersonal* atau masalah lainnya.
3. Bagi mahasiswa PPB/ BK UNIMED, untuk menambah dan mengembangkan serta memperluas wawasan berfikir dalam memperkaya ilmu pengetahuan.
4. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat berguna sebagai acuan dalam meneliti masalah yang sama dan sebagai penyempurna untuk penelitian selanjutnya.