

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Kecemasan dan Ketidakpastian

Dalam sebuah penelitian diperlukan adanya sebuah kerangka teori yang dipergunakan untuk membantu dalam merumuskan serta mengidentifikasi objek yang diteliti. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori-teori yang dirasa berkaitan dengan objek kajian. Teori yang nantinya akan digunakan oleh peneliti adalah teori kecemasan dan ketidakpastian budaya (*Anxiety/Uncertainty Management Theory*). Teori yang dikembangkan oleh William B. Gudykunst tahun 1985 ini menjelaskan tentang proses bagaimana seseorang yang mencoba untuk menyesuaikan diri dengan konteks komunikasi antarbudaya. Gudykunst juga menyebutkan bahwa ketidakpastian itu ada berada pada tingkat kognitif atau pengetahuan seseorang, sedangkan kecemasan itu berada pada tingkat afektif atau sikap.²⁰

Stephan menjelaskan *anxiety* merupakan perasaan yang gelisah, tegang, dan khawatir yang dirasakan oleh seseorang stranger atau orang asing tersebut. *Anxiety* ini merupakan perasaan yang dinamis sehingga lambat laun akan menurun jika orang tersebut dapat mengelolanya dengan baik dan merasakan kenyamanan saat berkomunikasi dengan orang yang memiliki budaya asing. Kecemasan akan meningkat pada saat *strangers* bertemu dan berkomunikasi dengan kelompok yang berada di lingkungan

²⁰ *Ibid*, 185

barunya dengan latar belakang budaya yang berbeda. Pada dasarnya, setiap individu mempunyai tingkat kecemasan yang berbeda-beda, jika tingkat kecemasan sudah tinggi maka individu akan merasa kesulitan dan bahkan menghindari untuk melakukan komunikasi dengan siapapun. Namun jika kecemasan yang dimilikinya sangat rendah, maka individu tidak akan merasakan terintimidasi dan termotivasi untuk dapat berkomunikasi.

Uncertainty atau ketidakpastian akan terjadi saat berada di antara dua posisi. Di satu sisi kita sangat percaya pada prediksi kita, tetapi di sisi lain apa yang akan terjadi mungkin tidak sesuai dengan prediksi kita. Menurut Berger, pada saat kita membuat suatu rencana untuk mencapai tujuan, maka kita akan memulai untuk merumuskan berbagai strategi untuk mewujudkannya. Semakin besar ketidakpastian yang akan dihadapi, maka kita akan semakin berhati-hati dan cermat dalam merencanakan apa yang ingin dilakukan. Pada saat kita mengalami tidak pasti kepada orang lain maka akan mengalami krisis kepercayaan terhadap rencana kita sendiri dan kita akan memulai untuk membuat rencana yang lain sebagai alternatif dalam hal kita memberikan respons pada orang lain.²¹

Berger lalu mengatakan untuk mengurangi tingkat ketidakpastian dapat disederhanakan menjadi tiga strategi, yaitu: (1) strategi pasif; (2) strategi aktif; (3) strategi interaktif. Jika strategi pasif, hanya melakukan pengamatan saja, sebaliknya jika dilakukan secara aktif untuk mencari berbagai informasi kepada pihak lain atau orang ketiga maka sedang

²¹ Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa* (Jakarta: Prenada Media Group, 2018), 205

melakukan strategi aktif. Strategi interaktif hanya mengandalkan komunikasi secara langsung kepada orang tersebut.²²

Menurut Gudykunst, komunikasi efektif itu disebabkan dengan adanya *mindfulness* dan *anxiety/uncertainty management*. *Mindfulness* atau konsentrasi dapat membuat prediksi kita menjadi lebih baik daripada hanya menggunakan prasangka. Ketika sedang berada dengan orang asing, tentunya kita akan merasakan *anxiety* dan *uncertainty* hal tersebut harus kita kelola dengan baik dengan *mindfull*, sehingga dapat memberikan respon yang benar dan membuat keefektifan dalam berkomunikasi.

Kecemasan dan ketidakpastian merupakan keadaan yang sering dialami oleh *strangers* atau orang asing yang memiliki perbedaan latar belakang budaya. Karena itu, perlunya untuk mengelola dengan baik mulai dari proses komunikasi, proses dalam pemaknaan pesan, hingga mencapai komunikasi yang efektif (*mindfulness*) antarbudaya. Pada teori ini terdapat 37 aksioma yang dikelompokkan lagi menjadi 6 kategori yang masing-masing dapat mempengaruhi level *anxiety* dan *uncertainty*. Berikut ini 5 aksioma yang menurut Gudykunst sangat berpengaruh.²³

1. Aksioma 5: Muncul perasaan bangga saat berkomunikasi dengan orang lain sehingga dapat mengontrol *anxiety*. Jika sudah memiliki rasa bangga, tentunya akan dapat meningkatkan rasa percaya diri dan

²² *Ibid*, 206

²³ *Ibid*, 187

kegelisahan pun lama-kelamaan akan berkurang ketika bertemu atau berkomunikasi dengan orang lain.

2. Aksioma 7: Muncul perasaan ingin diterima oleh suatu kelompok, tentunya kita akan mengalami perasaan *anxiety* yang semakin tinggi karena berpikiran bagaimana caranya kita bersikap atau apa yang harus aku katakan agar dapat diterima pada kelompok tersebut.
3. Aksioma 16: Semakin tinggi kita memiliki sifat empati kepada orang asing, maka akan semakin tinggi pula kemampuan kita untuk dapat memprediksi perilaku orang lain.²⁴
4. Aksioma 20: Semakin banyak persamaan personal kita dengan orang asing akan dapat meningkatkan kemampuan kita untuk mengontrol *anxiety* dan memprediksi perilakunya.
5. Aksioma 27: Meningkatnya situasi informal saat berkomunikasi dengan orang asing akan dapat menghasilkan penurunan *anxiety*, serta meningkatkan kemampuan prediksi terhadap perilaku orang tersebut.

²⁴ *Ibid*, 187

Adapun faktor yang dapat membuat *anxiety* dan *uncertainty* mengalami peningkatan ataupun penurunan dalam pertemuan antarbudaya yang berbeda. Faktor tersebut adalah:²⁵

1. Motivasi

Motivasi mengacu pada seperangkat perasaan, kebutuhan, maupun dorongan yang disatukan untuk menuju pada sasaran yang diinginkan untuk menunjang dan memenuhi kebutuhannya. Faktor-faktor seperti kecemasan dan prasangka itu dapat mempengaruhi sebuah keputusan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain. Jika merasa tidak suka, takut, ketidakpastian, dan cemas yang ditonjolkan maka seseorang pun akan mempunyai motivasi yang negatif dan dampaknya akan menjauhi saat interaksi dengan orang lain.

2. Pengetahuan dan Kecakapan (skill)

Pengetahuan mengacu tentang pemahaman atau kesadaran terhadap sebuah informasi yang diperlukan dan tindakan supaya saat seseorang melakukan komunikasi antarbudaya memiliki wawasan. Sedangkan kecakapan lebih kepada kinerja perilaku yang dirasakan efektif dan dirasa pantas dalam konteks.²⁶

²⁵ Winda Primasari, "Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Diri Dalam Berkomunikasi Studi Kasus Mahasiswa Perantau UNISMA", *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol.12, Januari-April 2014, 28

²⁶ *Ibid*, 28

Teori kecemasan dan ketidakpastian yang dikembangkan oleh William Gudykunst membahas terkait perilaku seseorang pada saat pertemuan antara *in-groups* (kelompok besar) dengan *strangers* (orang asing). Dimana ketika seorang *strangers* atau orang asing ini baru saja tinggal di lingkungan barunya, tentu ia akan merasakan perasaan terasingkan dengan kelompok baru yang dihadapinya, pada saat itu seringkali proses komunikasi berjalan dengan tidak efektif karena dipenuhi dengan perasaan cemas dan ketidakpastian.

Brent D. Ruben dan Lee P. Stewart mengutip Young Yun Kim, yang menguraikan dan menjelaskan tahap-tahap adaptasi individu terhadap budaya baru. Secara umum, ada empat tahap: perencanaan, *honeymoon*, frustrasi, *readjustment*, dan *resolution*.

a. Tahap Perencanaan

Ini adalah tahap ketika orang tinggal di lingkungan asli dan mempersiapkan apa yang mereka bawa untuk hidup di lingkungan baru mereka.

b. Tahap *Honeymoon*

Tahap ini adalah reaksi pertama terhadap kegembiraan, ketakutan, dan kesenangan karena mereka baru saja tiba di wilayah atau negara lain dan siap untuk mengalami budaya baru.

c. Tahap Frustrasi

Pada tahap ini, mereka yang awalnya tertarik untuk mempelajari budaya baru perlahan-lahan mulai frustrasi.

d. Tahap *Readjustment*

Tahap ini adalah individu mulai menanggapi masalah atau hambatan yang dihadapinya dengan berbagai cara.

e. Tahap *Resolution*

Tahap ini merupakan tahap akhir dari penyesuaian berupa jalan atau pilihan akhir yang dibuat individu untuk keluar dari perasaan yang tidak menyenangkan (*discomfort*).