UNCERTAINTY REDUCTION PEGAWAI DENGAN GEJALA KECEMASAN SOSIAL (KOMUNIKASI PEGAWAI PLN SUL-SEL- RA-BAR)

Asni Djamereng¹, Harmin Hatta²

asni.djamereng@uin-alauddin.ac.id¹, harmin.hatta@unm.ac.id²

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar¹, Universitas Negeri Makassar²

ABSTRAK

Pemicu kecemasan sosial dapat berasal dari berbagai pengalaman negatif, termasuk diskriminasi dan perundungan, yang dapat berupa pelecehan, ejekan, atau penggiringan untuk merasa malu di hadapan publik. Pengalaman-pengalaman ini dapat berujung pada gangguan mental yang menyebabkan individu mengalami tingkat kecemasan yang tinggi ketika berada dalam lingkungan sosial, sehingga mengakibatkan munculnya kecemasan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab ketidakpastian yang dialami oleh pegawai dengan gejala kecemasan sosial serta upaya yang dilakukan untuk mengurangi ketidakpastian tersebut berdasarkan pada Uncertainty Reduction Theory. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi kasus pada komunikasi interpersonal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakpastian yang dialami oleh pegawai dengan gejala kecemasan sosial disebabkan oleh pikiran negatif atau prasangka buruk terhadap orang lain, serta kecenderungan untuk kurangnya informasi mengenai situasi dan kondisi orang-orang yang mereka temui dan akan hadapi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kecemasan sosial dapat dikelola dengan lebih baik jika individu memperoleh informasi yang memadai sebelum melakukan interaksi, baik melalui pengamatan langsung maupun dengan aktif bertanya kepada pihak ketiga terkait situasi dan orang-orang yang bersangkutan.

Kata Kunci: Pengurangan Ketidakpastian, Kecemasan Pegawai.

ABSTRACT

Triggers for social anxiety, one of which is bad experiences in the form of discrimination and bullying in the form of harassment, ridicule, being humiliated in public until someone experiences mental disorders which ends up triggering excessive anxiety if the individual is in a social environment and results in experiencing social anxiety. The causes of uncertainty experienced by employees with symptoms of social anxiety and what to do to reduce uncertainty based on Uncertainty Reduction Theory. This research is descriptive qualitative with a case study research approach to interpersonal communication. The research results show that the cause of employee uncertainty with symptoms of social anxiety is due to negative thinking or bad prejudice towards other people and the tendency to lack information they have regarding the situations and conditions of the people they meet and will face. The conclusion is that social anxiety will feel more comfortable if before interacting with someone you know some information based on the results of their observations and actively ask third parties to provide information regarding the situation or other people.

Keywords: *Uncertainty Reduction, Anxiety Employee.*

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, isu kesehatan mental semakin mendominasi kehidupan manusia. Terutama selama pandemi COVID-19, banyak orang yang menghadapi tekanan yang berat, yang sering kali berujung pada depresi dan stres. Selain itu, perundungan telah lama menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan banyak individu mengalami kecemasan yang berlebihan. Hal ini menunjukkan bahwa kecemasan, ketakutan akan bahaya yang tidak pasti, dapat menjadi masalah serius bagi

banyak orang.

Menurut data beban penyakit pada tahun 2017, terdapat berbagai gangguan kesehatan mental yang diperkirakan akan dialami oleh masyarakat Indonesia, seperti gangguan depresi, kecemasan, skizofrenia, bipolar, gangguan perilaku, autisme, gangguan makan, cacat intelektual, serta Attention Deficit Hyperactivity Disorder (ADHD). Informasi dari Institute for Health Metrics and Evaluation (IHME) yang dikumpulkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun yang sama menunjukkan bahwa gangguan kecemasan menempati peringkat kedua setelah gangguan depresi dalam daftar 10 besar penyakit mental yang menyebabkan Disability Life Year (DALYs) (Kemenkes RI, 2019).

Fenomena ini mengingatkan kita bahwa gangguan mental, khususnya gangguan kecemasan, adalah masalah serius yang tidak boleh dianggap sepele dan harus mendapatkan penanganan yang tepat. Gangguan kecemasan dapat menyerang siapa saja, tanpa memandang jenis kelamin atau usia. Jenis-jenis kecemasan yang umum dialami antara lain yaitu Gangguan Kecemasan Umum (Generalized Anxiety Disorder), fobia, Gangguan Kecemasan Sosial (Social Anxiety Disorder), PTSD (Post-Traumatic Stress Disorder), serangan panik (panic attack), dan gangguan obsesif-kompulsif (OCD).

Winda Primasari dalam penelitiannya pada tahun 2014 mengenai kecemasan dan ketidakpastian diri dalam berkomunikasi pada mahasiswa perantau di UNISMA Bekasi menemukan bahwa semua mahasiswa yang ditelitinya mengalami kecemasan dan ketidakpastian. Faktor perbedaan budaya terbukti menjadi pengaruh yang signifikan terhadap kecemasan dan ketidakpastian tersebut. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa banyak orang berusaha mengurangi ketidakpastian yang mereka rasakan agar dapat berkomunikasi dengan mahasiswa lainnya (Winda Primasari, 2014).

Di antara kasus kecemasan yang muncul saat berkomunikasi, individu dengan kecemasan sosial adalah yang paling sering mengalaminya. Gangguan kecemasan sosial, yang juga dikenal sebagai fobia sosial atau Social Anxiety Disorder, memiliki berbagai penyebab. Salah satunya adalah pengalaman buruk berupa diskriminasi dan perundungan, seperti pelecehan, ejekan, atau dipermalukan di depan umum. Hal ini dapat memicu seseorang mengalami gangguan mental yang berujung pada kecemasan yang berlebihan dalam situasi sosial.

Oleh karena itu, peneliti mencatat bahwa orang yang mengalami kecemasan sosial seringkali merasa takut terhadap situasi sosial, cemas terhadap kemungkinan kritik dari orang lain, dan cenderung menghindari interaksi dengan orang lain. Situasi sosial yang seharusnya menjadi sarana interaksi justru membuat mereka menarik diri dan enggan untuk berkomunikasi. Dengan demikian, peneliti berasumsi bahwa individu yang mengalami kecemasan sosial atau Gangguan Kecemasan memiliki banyak ketidakpastian dalam diri mereka yang perlu dihadapi dan diminimalisir. Kecemasan seringkali muncul akibat tingginya tingkat ketidakpastian dalam berkomunikasi dengan orang yang tidak dikenal dalam situasi sosial tertentu. Berdasarkan hal ini, peneliti melakukan screening terhadap sejumlah pegawai di kantor PLN Sul-Sel-Ra-Bar dan menemukan beberapa pegawai yang menunjukkan gejala kecemasan sosial, seperti merasa cemas saat berbicara di depan umum. Mereka merasa takut untuk dinilai oleh orang lain, yang disertai dengan gejala fisik seperti jantung berdegup kencang, berkeringat, dan gemetar.

Selain itu, faktor pandemi Covid-19 yang membatasi mobilitas pegawai di kantor PLN Sul-Sel-Ra-Bar mendorong peneliti untuk melakukan observasi lebih lanjut. Beberapa pegawai mengungkapkan bahwa perasaan cemas dan takut dinilai secara negatif oleh orang lain, serta pengalaman buruk di masa lalu, berkontribusi pada kondisi

ini. Efek psikosomatik yang dialami oleh para informan mencakup mual, lemas, gemetar, berkeringat, dan sakit kepala, dengan dampak psikologis seperti kurangnya percaya diri, pikiran berlebihan (*overthinking*), menghindari kegiatan seperti diskusi, serta menarik diri dari komunikasi dan rasa takut untuk bertemu orang lain.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengurangan ketidakpastian pada pegawai dengan gejala kecemasan sosial. Penelitian ini diberi judul “Pengurangan Ketidakpastian pada Pegawai dengan Gejala Kecemasan Sosial (Studi Komunikasi Interpersonal pada Pegawai PLN Sul-Sel-Ra-Bar)”.

Pengertian Komunikasi dan Dakwah

Komunikasi secara mendasar dapat dipahami sebagai suatu bentuk penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Stuart (1983) menjelaskan bahwa asal usul komunikasi bersumber dari kata "communico," yang berarti berbagi. Kata ini kemudian berkembang dalam bahasa Latin menjadi "communis," yang berarti menciptakan kebersamaan atau membangun hubungan antara dua orang atau lebih. Dengan demikian, terdapat tiga komponen penting dalam komunikasi, yaitu berbagi, kebersamaan atau pemahaman, dan pesan. Selain itu, dalam literatur lain, komunikasi juga diambil dari bahasa Inggris "communication" (kata benda) dan "communicate" (kata kerja), yang keduanya memiliki arti yang sama, yaitu "membuat sama" (*to make common*). Secara lebih rinci, "communicate" dapat diartikan sebagai bertukar pikiran, perasaan, dan informasi, yang bertujuan untuk menciptakan pemahaman dan membangun hubungan yang simpatik. Oleh karena itu, proses komunikasi dapat terjadi jika terdapat pesan yang dibagikan kepada pihak lain dengan tujuan mencapai kebersamaan dalam pemahaman (Nurudin, 2016).

Harold D. Lasswell mengemukakan bahwa kompleksitas komunikasi dapat dijelaskan dengan pertanyaan: "Siapa yang mengatakan apa melalui saluran mana kepada siapa dengan efek apa?" Jelasnya, Lasswell mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses penyampaian pesan yang dilakukan melalui media kepada komunikan, yang menghasilkan efek tertentu (Ambar, 2021). Pesan terdapat dan disampaikan melalui proses interaksi sosial dalam kehidupan manusia melalui komunikasi. Semua bentuk komunikasi yang dilakukan dalam interaksi sehari-hari memiliki peranan penting bagi individu dalam melanjutkan kehidupan dan membangun hubungan yang baik. Diperlukan upaya yang sungguh-sungguh untuk memahami dan menguasai keterampilan berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Pengetahuan dan penguasaan keterampilan yang beragam menjadi penting untuk menghadapi berbagai masalah dan mampu beradaptasi dengan tuntutan zaman, salah satunya adalah keterampilan dalam berkomunikasi dengan orang lain. Dalam proses komunikasi, akan terjadi pertukaran kata yang memiliki arti dan makna tertentu, yang tentunya dipengaruhi oleh cara komunikasi setiap individu. Etika komunikasi menjadi sangat penting dalam interaksi, karena dapat memengaruhi kelancaran pertukaran makna. Bagaimana seorang individu membentuk, mengolah, serta mengekspresikan pesan yang disampaikan adalah poin penting dalam proses komunikasi. Dalam pendekatan psikologi komunikasi, Fisher menjelaskan bahwa terdapat empat ciri utama, diantaranya: penerimaan stimuli secara indrawi (*sensory reception of stimuli*), proses yang menghubungkan stimulus dan respons (*internal mediation of stimuli*), prediksi respons (*prediction of response*), dan penguatan respons (*reinforcement of responses*) (Deddy Mulyana, 2008).

Dalam konteks dakwah, terdapat sebuah ajakan yang dinyatakan dalam Al-Qur'an: *وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ*

Terjemahnya:

"Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar." (Jalaluddin Rahmat, 2018).

Dalam proses komunikasi dakwah, para pelaku komunikasi—baik komunikator, komunikan, dai, maupun mad'u—sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan, di samping tantangan yang telah dijelaskan sebelumnya. Namun, tantangan yang paling mendasar sering kali berasal dari individu itu sendiri. Salah satu tantangan bagi pelaku komunikasi dan dakwah adalah ketidakpastian dan kecemasan. Ketidakpastian ini muncul karena banyak hal yang tidak dapat diprediksi, apakah hasilnya akan bersifat positif atau negatif bagi individu. Tantangan terkait kecemasan, ketakutan, maupun kegelisahan yang sering dialami oleh pelaku komunikasi dijelaskan dalam Al-Qur'an pada QS. Al-Ma'arij/70:19:

إِنَّ الْإِنْسَانَ خُلِقَ هَلُوعًا

Terjemahnya:

"Sesungguhnya manusia diciptakan bersifat keluh kesah lagi kikir." (Departemen Agama RI, 2011).

1. Proses Komunikasi

Pada tahap ini, penerima pesan melakukan proses decoding, di mana ia memberikan penafsiran dan interpretasi terhadap pesan yang disampaikan melalui pemahaman yang baik. Tahap terakhir dalam proses komunikasi adalah feedback atau umpan balik yang memungkinkan pengirim pesan untuk mempertimbangkan kembali apa yang telah disampaikan. Respons atau umpan balik ini dapat berupa kata-kata atau bentuk lainnya sehingga informasi tersebut dapat dievaluasi efektivitasnya (Burhan Bungin, 2009).

2. Psikologi Komunikasi

Sejak awal perkembangannya, komunikasi telah menjadi fokus perhatian para peneliti di bidang psikologi, seperti Paul Lazarsfeld dan Carl I. Hovland, di antara banyak lainnya. Dalam pendekatan psikologis terhadap komunikasi, Fisher mencatat bahwa terdapat empat ciri utama, yaitu penerimaan rangsangan secara indrawi (sensory reception of stimuli), proses yang menghubungkan stimulus dengan respons (internal mediation of stimuli), prediksi respons (prediction of response), dan penegasan respons (reinforcement of responses) (Jalaluddin Rahmat, 2018). Morissan, dalam kutipannya dari Littlejohn dan Foss, menjelaskan bahwa dalam literatur psikologi terdapat istilah "conversational narcissism" yang merujuk pada sifat komunikator yang cenderung mementingkan diri sendiri (Morissan, 2010).

3. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang melibatkan dua individu yang saling bertukar pesan atau gagasan. R. Wayne Pace menjelaskan bahwa "komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang melibatkan dua orang atau lebih secara tatap muka." Dengan kata lain, komunikasi interpersonal merujuk pada interaksi langsung antara dua orang. Oleh karena itu, topik ini kaya akan penelitian dan teori. Konteks interpersonal juga mencakup bahasan yang paling luas dibandingkan konteks lainnya, meliputi pelaku, pesan, percakapan, serta hubungan yang terbentuk di dalamnya. Kajian dalam konteks ini membahas bagaimana suatu hubungan dimulai, dijaga, dan juga bagaimana keretakan dapat terjadi (Richard West, Lynn H. Turner, 2008).

4. Pengurangan Ketidakpastian (Uncertainty Reduction)

Teori yang berasal dari perspektif social psikologi ini menekankan pada proses

dasar bagaimana individu menambah pengetahuan orang lain. Teori ini berasumsi bahwa individu cenderung ingin memprediksi perilaku orang lain dan, oleh sebab itu, mereka termotivasi untuk mencari informasi tentang orang tersebut (Saodah Wok, dkk, 2006). Dalam kajian tertentu, teori pengurangan ketidakpastian diterapkan dalam konteks ketika individu menghadapi situasi baru yang menimbulkan ketidakpastian, sehingga mereka membutuhkan informasi untuk mengurangi rasa tidak pasti tersebut. Hal ini berlaku tidak hanya antar individu, tetapi juga antara individu dan organisasi. Menurut Berger, individu mengalami kesulitan saat menghadapi ketidakpastian dan cenderung memperkirakan perilaku orang lain, sehingga mereka termotivasi untuk mencari informasi lebih lanjut tentang individu tersebut. Upaya untuk mengurangi ketidakpastian ini menjadi salah satu dimensi penting dalam membangun hubungan dengan orang lain (Morissan, 2018).

Dalam perkembangan pemahaman mengenai ketidakpastian, ada dua jenis yang mungkin dialami oleh individu, yaitu ketidakpastian kognitif dan ketidakpastian perilaku (Nurvita Wahyu Febriani dan Fajar Iqbal, 2018). Ketidakpastian perilaku merujuk pada ketidakjelasan tentang tindakan apa yang sebaiknya dilakukan dalam situasi tertentu, yang berarti kita sering kali tidak yakin terhadap tindakan kita sendiri maupun perilaku orang lain. Sementara itu, ketidakpastian kognitif berkaitan dengan pemikiran tentang hal atau orang tertentu; kita sering kali mengalami kesulitan dalam menentukan sikap terhadap respons atau situasi yang dihadapi (Rachmat Kriyanto, 2014).

Pengurangan ketidakpastian ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya pengalaman masa lalu, prediksi terhadap perilaku orang lain, dan pengetahuan mengenai latar belakang budaya individu. Dalam interaksi antarbudaya, beberapa elemen dapat menyebabkan perubahan dalam tingkat ketidakpastian dan kecemasan yang dialami. Di antara faktor tersebut terdapat konsep diri dan kompetensi komunikasi antarbudaya, yang meliputi motivasi, pengetahuan, dan keterampilan. Motivasi dalam konteks ini merujuk pada perasaan, kehendak, kebutuhan, dan dorongan yang terkait denganantisipasi atau keterlibatan dalam komunikasi antarbudaya.

Selain itu, faktor-faktor seperti kecemasan terhadap jarak sosial, etnosentrisme, dan prasangka dapat memengaruhi keputusan seseorang untuk berinteraksi dengan orang lain. Apabila ketakutan, kebencian, atau kecemasan lebih dominan, individu tersebut akan cenderung memiliki motivasi negatif dan menghindari interaksi dengan orang lain (Winda Primasari, 2014).

5. Kecemasan (Anxiety)

Kecemasan adalah istilah yang sering terdengar dalam kehidupan sehari-hari, mencerminkan keadaan kekhawatiran dan kegelisahan yang tidak menentu. Ini adalah reaksi terhadap perasaan ketakutan dan ketidaknyamanan yang sering disertai keluhan fisik. Menurut Nevid dan rekan-rekannya (2005), kecemasan dapat diartikan sebagai sebuah keadaan ketakutan atau kekhawatiran tentang kemungkinan hal buruk yang akan terjadi. Dalam kehidupan, manusia sering dihadapkan pada ketidakpastian yang abstrak, yang memunculkan beragam kecemasan, seperti masalah kesehatan, hubungan sosial, ujian, karier, dan kondisi lingkungan. Kecemasan sebenarnya merupakan respons yang wajar terhadap ancaman, namun dapat menjadi tidak normal saat intensitasnya melebihi proporsi ancaman yang ada, atau muncul tanpa alasan yang jelas. Sepanjang abad ke-19, gangguan kecemasan sering kali diidentifikasi sebagai neurosis, suatu kondisi abnormal atau kelainan pada sistem saraf, yang dijelaskan oleh Freud sebagai perilaku neurotik akibat ancaman dari ide-ide yang menimbulkan kecemasan dan tidak dapat diterima (Umniyah Saleh, 2019).

Gangguan kecemasan berbeda satu sama lain tergantung pada jenis objek atau situasi yang memicu ketakutan, kecemasan, atau perilaku menghindar, serta ide kognitif yang menyertainya. Meskipun gangguan kecemasan cenderung saling berhubungan, mereka dapat dibedakan dengan memperhatikan dengan cermat situasi yang ditakuti atau dihindari serta isi pikiran atau keyakinan yang terkait (Diliv V. Jeste, dkk., 2013).

6. Kecemasan Sosial (Social Anxiety)

Secara umum, individu yang mengalami fobia spesifik merasa takut, cemas, atau berusaha menghindari objek atau situasi tertentu. Rasa takut dan kecemasan ini hampir selalu timbul secara langsung akibat situasi yang fobia. Kondisi ini berlangsung terus-menerus dan tidak proporsional dengan risiko yang sebenarnya. Berbagai jenis fobia spesifik ada, seperti fobia terhadap hewan, lingkungan alami, cedera, serta situasi tertentu. Kecemasan sosial termasuk dalam kategori fobia situasional, di mana individu merasa takut atau cemas terhadap interaksi dan situasi sosial. Situasi sosial ini meliputi pertemuan dengan orang yang tidak dikenal dan saat individu harus tampil di depan orang lain. Dalam hal ini, muncul ide kognitif bahwa individu akan dievaluasi secara negatif oleh orang lain, merasa dipermalukan, dihina, ditolak, atau bahkan berisiko menyinggung perasaan orang lain (Diliv V. Jeste, dkk., 2013).

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang bersifat interpretatif dan melibatkan berbagai teknik untuk menyelidiki masalah yang dihadapi. Pendekatan penggunaan beberapa metode ini sering disebut sebagai triangulasi, bertujuan agar peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti (Moleong, 2013). Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 27 Maret 2022 hingga 25 Juni 2022 di kantor PLN Sul-Sel-Ra-Bar.

Salah satu pendekatan yang diusulkan oleh Creswell dalam penelitian adalah studi kasus. Pendekatan ini digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah kejadian atau masalah yang telah terjadi, dengan mengumpulkan beragam informasi yang kemudian dianalisis untuk merumuskan solusi terhadap permasalahan tersebut. Seto Mulyadi, mengacu pada Stake (1995), menjelaskan bahwa studi kasus ini termasuk dalam kategori studi kasus instrumental, yang bertujuan untuk memperdalam dan melengkapi temuan-temuan penelitian yang sudah ada sebelumnya (Seto Mulyadi, dkk, 2019).

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer mencakup informasi yang dikumpulkan langsung dari lokasi penelitian oleh peneliti (Herein Puspitawati dan Tin Herawati, 2013), diperoleh melalui wawancara dengan informan. Sumber data primer ini mencakup seluruh data wawancara dengan pegawai PLN Sul-Sel-Ra-Bar yang mengalami gejala kecemasan sosial (Social Anxiety) dan psikolog. Teknik pengumpulan data menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu (Kamaluddin Tajibu, 2013). Sementara itu, data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan oleh pihak lain dan digunakan sebagai dokumentasi pendukung untuk melengkapi data yang telah diperoleh oleh peneliti, serta berfungsi untuk menguji temuan sebelumnya (Herein Puspitawati dan Tin Herawati, 2013).

Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini berasal dari penelitian lapangan, dengan menggabungkan metode wawancara dan dokumentasi. Pengumpulan data ini mengandalkan laporan diri (self-report) atau pengetahuan serta keyakinan pribadi. Menurut Esterbag, wawancara merupakan pertemuan antara dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga makna dalam suatu topik tertentu dapat terbangun (Sugiono, 2007). Proses wawancara mendalam (in-depth interview) dilakukan

secara intensif dan santai, dengan pertanyaan yang bersifat fleksibel dan umum, berdasarkan konteks dan kerangka konseptual yang ada (Bagong Sugianto dan Sutinah, 2005). Sementara itu, metode dokumentasi mencakup telaah terhadap berbagai barang tertulis, seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan lain-lain yang relevan dengan penelitian (Kamaluddin Tajibu, 2013).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara simultan saat proses pengumpulan data berlangsung dan dilanjutkan setelah semua data terkumpul. Proses ini bersifat interaktif dan terus menerus sampai mencapai kesimpulan yang komprehensif. Miles dan Huberman menekankan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif, yang berlangsung tanpa henti hingga semua aspek telah tuntas. Proses analisis data meliputi beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penampilan data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Kamaluddin Tajibu, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pengurangan ketidakpastian pada pegawai dengan gejala kecemasan sosial di kantor PLN Sul-Sel-Tra-Bar dan sekaligus menjawab apa yang menyebabkan ketidakpastian pada kelima informan.

Setelah melakukan wawancara lima informan inti, ditemukan penyebab ketidakpastian informan yang cukup memiliki kesamaan satu sama lain. Peneliti menemukan bahwa penyebab ketidakpastian yang dialami oleh pegawai dengan gejala kecemasan sosial ialah pemikiran negatif atau prasangka buruk terhadap orang lain dan kecenderungan kurangnya informasi yang mereka miliki terhadap situasi dan kondisi orang-orang yang mereka temui dan akan di hadapi.

1. Pemikiran Negatif (Negative Thinking)

Memikirkan suatu hal yang buruk dan belum pasti terjadi akan membuat tekanan emosional pada manusia meningkat. Hal ini kemudian akan direspon oleh otak sehingga menimbulkan perasaan khawatir hingga cemas terhadap suatu hal. Pada kasus pegawai dengan gejala kecemasan sosial atau Social Anxiety, peneliti menemukan bahwa akibat dari pemikiran negatif yang seringkali membuat mereka merasakan hal yang tidak pasti apada suatu situasi dan kondisi sosial.

Selain pikiran negatif penyebab ketidakpastian yang dialami oleh pegawai dengan gejala kecemasan sosial juga dipengaruhi oleh keterbatasan informasi akan situasi dan kondisi sosial. Keterbatasan informasi akan situasi dan kondisi sosial dalam hal ini ialah pegawai dengan gejala kecemasan sosial belum mengetahui lebih jauh situasi yang akan mereka hadapi, dan kurangnya informasi seseorang yang akan mereka temui. Hal ini kemudian membuat pegawai dengan gejala kecemasan sosial mengalami ketidakpastian perilaku dikarenakan kurangnya akomodasi informasi untuk bersikap.

Berger dan Chlabrese menjelaskan dalam teorinya bahwa strategi pasif dapat dilakukan dengan melalui pengamatan secara diam-diam guna mengakomodasi peningkatan pemahaman individu terkait orang lain. Strategi aktif adalah langkah yang ditempuh untuk mengurangi ketidakpastian melalui proses aktif mencari informasi terkait orang lain seperti bertanya kepada pihak lain terkait informasi orang yang ingin kita ketahui. Terakhir adalah strategi interaktif yang dilakukan dengan ineteraksi langsung dengan orang yang kita temui. Pada tahap ini kemungkinan akan terjadi proses pengungkapan diri (self-disclosure) dengan mengharapkan orang yang kita temui melakukan hal yang sama. Ketiga strategi ini dapat dilakukan dengan melibatkan aksioma-aksioma komunikasi interpersonal terhadap pengurangan ketidakpastian yang dialami oleh pegawai dengan gejala kecemasan sosial dan proses proaktif dan retroaktif.

2. Strategi Pengurangan Ketidakpastian

Pada teori Uncertainty Reduction yang dikemukakan oleh Berger dan Chabrese terdapat tiga strategi yang dapat dilakukan dalam mengurangi ketidakpastian diantaranya strategi pasif, strategi aktif, dan strategi interaktif.

a. Strategi Pasif

Berdasarkan pada penjelasannya, strategi pasif informan Riski lakukan untuk mengetahui bagaimana sifat dari orang-orang di sekelilingnya, bagaimana mereka berkomunikasi sehingga ia dapat menentukan langkah selanjutnya apakah memutuskan untuk berkomunikasi dengan orang lain dalam kebutuhan afiliasi sosial atau tetap diam menarik diri dari kegiatan komunikasi.

b. Strategi Aktif

Strategi aktif dalam mengurangi ketidakpastian dilakukan dengan cara aktif untuk mencari informasi akan situasi ataupun seseorang melalui pihak ketiga (orang terdekat) dan internet. Pada wawancara yang dilakukan, Agus melakukan strategi aktif dalam mengurangi ketidakpastian yang dirinya rasakan. Hal ini dilakukannya disaat ingin bertemu orang yang dianggap penting seperti pimpinan di kantor.

c. Strategi Interaktif

Strategi interaktif dilakukan dalam mengurangi ketidakpastian dengan melakukan interaksi langsung kepada orang lain dengan lebih terbuka hingga mendukung proses terjadinya self- disclosure antara kedua belah pihak.

3. Pengurangan Ketidakpastian-Kecemasan dalam Psikologi Klinis dan Islam

Ketidakpastian menjadi sebuah hambatan komunikasi seseorang dalam kehidupannya, hal ini dikarenakan dapat memicu kecemasan akibat stress secara kognitif yang terasa mengganggu dalam diri manusia sehingga menimbulkan efek psikosomatik. Untuk memahami lebih jauh terkait pengurangan ketidakpastian pegawai PLN dengan gejala kecemasan sosial, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada psikolog klinis untuk menjelaskan pengurangan ketidakpastian dalam sudut pandang psikologi klinis. Pada wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan ahli menunjukkan bahwa dalam menangani orang dengan gejala kecemasan sosial dilakukan dengan tiga treatment yakni pada kognitif, perilaku serta perasaan mereka dan berikut penuturannya:

Dari penjelasan informan ahli di atas menunjukkan bahwa dalam melakukan treatment pada kasus kecemasan sosial ataupun fobia dalam dunia psikolog klinis terbagi atas tiga treatment inti seperti treatment kognitif, treatment perilaku atau behavioral dan treatment perasaan. Dalam melakukan treatment pada orang dengan kecemasan sosial sendiri menggunakan pendekatan yang berbeda-beda tergantung dari gejala yang ditunjukkan oleh orang dengan gejala kecemasan sosial. Peneliti memandang bahwa pada kasus ketidakpastian yang dialami oleh mahasiswa dengan gejala kecemasan sosial cenderung mengalami ketidakpastian kognitif atas pikiran negatif dan pemikiran yang berlebihan mereka terhadap lingkungannya yang belum tentu sesuai dengan apa yang akan terjadi pada mereka. Seperti pada penjelasan informan inti bahwa dalam mengurangi ketidakpastian mereka cenderung melakukan strategi pasif dan aktif. Hal ini mereka lakukan demi mendapatkan informasi awal terkait apa yang sedang mereka hadapi dan yang akan mereka hadapi. Dengan strategi pasif dan aktif dapat membuat ketidakpastian kognitif pegawai dengan gejala kecemasan sosial menurun yang ditandai dengan menurunnya rasa pesimis dan meningkatnya rasa optimis terhadap apa yang mereka pikirkan.

Pembahasan

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi Komunikasi Interpersonal sebagai landasan kajian, berlokasi di Kantor PLN Sul-Sel-Ra-Bar di Makassar, Sulawesi Selatan. Metode penelitian yang diterapkan bersifat kualitatif deskriptif dan interpretatif, dengan

melibatkan berbagai metode untuk menggali isu-isu yang ada. Penggunaan beragam metode ini dikenal sebagai triangulasi, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang menyeluruh terhadap fenomena yang sedang diteliti.

Pada tahap awal, penelitian ini berfokus pada identifikasi penyebab ketidakpastian yang dialami pegawai, terutama dalam konteks gejala kecemasan sosial. Penelitian ini mencoba memahami upaya yang dilakukan oleh pegawai tersebut untuk mengurangi ketidakpastian yang mereka hadapi.

Pemikiran tentang kemungkinan buruk yang belum pasti dapat meningkatkan tekanan emosional seseorang. Respon dari otak atas perasaan cemas dan khawatir ini sering kali berkaitan dengan pengalaman pegawai yang mengalami gejala kecemasan sosial.

Dalam konteks komunikasi, terdapat tiga komponen utama yang harus diperhatikan, yaitu berbagi, kebersamaan atau pemahaman, dan pesan. Istilah komunikasi itu sendiri berasal dari bahasa Inggris "communication" dan "communicate", yang memiliki makna "membuat sama". Dalam ranah ini, "communicate" dapat diartikan sebagai pertukaran pikiran, perasaan, informasi, serta menciptakan pemahaman dan hubungan yang simpatik. Oleh karena itu, proses komunikasi dapat terjadi jika ada pesan yang dibagikan kepada pihak lain, dengan tujuan mencapai kesamaan pemahaman.

Ketidakpastian seringkali menjadi sumber kekhawatiran bagi individu. Oleh karena itu, penelitian dan persiapan yang matang sangat dibutuhkan untuk menghadapi situasi yang tidak pasti, termasuk dalam hal sikap dan persepsi seseorang. Hal ini dilakukan untuk meminimalisasi kemungkinan terjadinya masalah yang tidak diinginkan. Namun, sering kali kita tidak menyadari bahwa keraguan dalam menyampaikan pesan komunikasi dapat muncul, terutama karena faktor psikologis yang menyebabkan perasaan cemas dan kurang yakin dengan apa yang ingin kita sampaikan. Cemas dan ragu ini dapat mengakibatkan ketidakjelasan dalam percakapan.

Ansietas adalah istilah yang umum digunakan dalam kehidupan sehari-hari, mencerminkan keadaan kekhawatiran, kegelisahan yang tidak menentu, serta reaksi ketakutan yang disertai keluhan fisik. Kecemasan diartikan sebagai respons alami terhadap ancaman, namun dapat menjadi abnormal jika intensitasnya tidak sebanding dengan tingkat ancaman atau muncul tanpa alasan yang jelas. Pada abad ke-19, gangguan kecemasan sering dikategorikan sebagai neurosis, istilah yang berasal dari kata yang menggambarkan kondisi abnormal dari sistem saraf.

Gangguan kecemasan ditandai oleh ketakutan dan kecemasan yang berlebihan, disertai dengan gangguan perilaku. Ketakutan berfungsi sebagai respons emosional terhadap ancaman yang nyata, sementara kecemasan terkait dengan antisipasi terhadap ancaman di masa depan. Ketakutan biasanya dihubungkan dengan peningkatan gairah otonom, sementara kecemasan lebih berkaitan dengan ketegangan otot dan kewaspadaan. Oleh karena itu, dalam beberapa kasus, penghindaran dapat menjadi cara untuk mengurangi tingkat ketakutan atau kecemasan yang dialami.

Secara umum, individu yang mengalami fobia spesifik cenderung merasakan ketakutan, kecemasan, atau bahkan menghindari objek atau situasi tertentu. Reaksi ini hampir selalu muncul sebagai respons langsung terhadap situasi fobia yang mereka hadapi, dengan intensitas yang sering kali berlebihan dan tidak sebanding dengan risiko yang sebenarnya ada.

Ada berbagai jenis fobia spesifik, seperti fobia terhadap hewan, lingkungan alami, cedera, jarum suntik, serta situasi-situasi tertentu. Sementara itu, kecemasan sosial diklasifikasikan sebagai fobia situasional. Pada gangguan kecemasan sosial, individu mengalami ketakutan dan kecemasan berlebihan yang mendorong mereka untuk menghindari interaksi dan situasi sosial. Situasi sosial ini mencakup pertemuan dengan

orang asing hingga tampil di depan orang lain. Akibatnya, individu sering kali terjebak dalam pikiran kognitif negatif, yang membuat mereka khawatir akan dinilai buruk oleh orang lain, merasa tertekan, dipermalukan, atau bahkan ditolak, serta berisiko menyinggung perasaan orang lain.

KESIMPULAN

1. Gejala kecemasan sosial yang dialami oleh kelima informan menunjukkan adanya ketidakpastian dalam diri mereka. Penelitian mengungkapkan bahwa penyebab ketidakpastian ini berasal dari pikiran negatif atau prasangka buruk terhadap orang lain, serta kurangnya informasi yang mereka miliki tentang situasi dan kondisi individu yang mereka temui atau hadapi.
2. Metode yang digunakan oleh pegawai dengan gejala kecemasan sosial untuk mengurangi ketidakpastian cenderung mengadopsi strategi baik pasif maupun aktif. Mereka merasa lebih nyaman jika sebelum melakukan interaksi, mereka telah mengumpulkan informasi melalui pengamatan atau dengan bertanya langsung kepada teman dekat mengenai situasi dan orang yang akan mereka ajak berinteraksi. Dalam konteks psikologi klinis, kedua strategi ini termasuk dalam metode desensitisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar. Model Komunikasi Lasswell - Konsep – Kelebihan – Kekurangan. 03-06-2017. (Model Komunikasi Lasswell - Konsep - Kelebihan - Kekurangan - PakarKomunikasi.com) Diakses pada 14 April 2021
- Bagong, S. (2005). Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.
- Departemen Agama RI. (2010). Mushaf Al-Azhar: Al-Quran dan Terjemahannya. Bandung: Jabal.
- Diagnostic, A. P. A. (2013). Statistical manual of mental disorders fifth edition DSM-5. Edisi ke-5. Washington DC: American Psychiatric Association.
- Moleong, L. J. (2013). Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan, M. A. (2010). Psikologi komunikasi. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Morrissan, M. A. (2018). Teori Komunikasi Individu Hingga Massa. Jakarta: Kencana.
- Mubarok, Ahmad. (1999). Psikologi Dakwah. Jakarta: Pustaka Firdaus.
- Mulyadi, S. (2018). Metode Penelitian Kualitatif dan Mixed Method.
- Mulyana, Deddy. (2008). Komunikasi Efektif. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurudin, I. K. (2016). Ilmiah dan Populer. Jakarta: Rajawali Pers.
- Primasari, W. (2015). Pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian diri dalam berkomunikasi studi kasus mahasiswa perantau UNISMA Bekasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(1), 26-38.
- Puspitawati, Herein & Tin Herawati. (2013). Metode Penelitian Keluarga. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Rachmat, K. (2014). Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal Aplikasi Penelitian dan Praktik. Jakarta: kencana. Kencana Pernadamedia Group.
- Rakhmat, J. (2018). Psikologi Komunikasi Bandung; Simbiosis Rekatama Media, Jl. Ibu Inggit Gernasih, (31).
- Saleh, U. (2019). Anxiety Disorder (Memahami gangguan kecemasan: jenis-jenis, gejala, perspektif teoritis dan Penanganan). Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin, 4, 37.
- Sugiyono, D. (2010). Memahami penelitian kualitatif.
- Tajibu, Kamaluddin. (2013). Metode Penelitian Komunikasi. Makassar: Alauddin University Press.
- West, R., & Turner, L. H. (2008). Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi, Edisi 3, Buku 1, terj. Maria Natalia Damayanti Maer. Jakarta: Salemba Humanika.
- Willy, Tjin. Fobia Sosial. 4-1-2019. <https://www.alodokter.com/gangguan-kecemasan-sosial> (Diakses pada 8 Oktober 2021)
- Wok, Saodah, dkk. Teori-teori Komunikasi. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing. 2006