

BAB IV

REFLEKSI TEORITIS

Bab ini menjelaskan tentang refleksi teoritis terhadap dua teori spesifik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teori Pengurangan Ketidakpastian dan Teori Manajemen Kecemasan dan Ketidakpastian. Bab ini juga menjelaskan tentang kaitannya terhadap hasil penelitian ini yaitu bagaimana anak tunarungu mengurangi kecemasan dan ketidakpastiannya dalam proses penyesuaian diri di lingkungan sekolah ini. Bab ini akan mendeskripsikan tentang apa hal yang belum bisa dijawab oleh kedua teori tersebut serta menambahkan dan mengembangkan kedua teori tersebut sesuai temuan yang didapatkan dalam penelitian ini.

4.1. Teori Pengurangan Ketidakpastian

Teori Pengurangan Ketidakpastian atau *Uncertainty Reduction Theory* yang diungkapkan oleh Berger dan Calabrese (West & Turner, 2009: 173) menjelaskan ketika orang asing bertemu, fokus utama mereka adalah mengurangi tingkat ketidakpastian mereka dalam situasi tersebut karena ketidakpastian menyebabkan ketidaknyamanan. Berger dan Calabrese yakin bahwa ketika orang asing pertama kali bertemu, umumnya mereka tertarik untuk meningkatkan prediktabilitas dalam usaha untuk memahami pengalaman komunikasi mereka. Berger menjelaskan bahwa untuk berinteraksi dalam cara yang relatif lancar, terkoordinasi, dan dapat dipahami, seseorang harus mampu memprediksi bagaimana mitra interaksi akan berperilaku, maupun

berdasarkan prediksi ini, mampu memilih dari perbendaharannya respon yang akan mengoptimalkan hasil akhir dari sebuah perjumpaan. Ketidakpastian ada karena ketidakmampuan untuk memprediksi dan menjelaskan sikap orang lain, keadaan emosional, dan aksi, tetapi karena mendapatkan penjelasan yang membutuhkan investasi yang substansial atas waktu dan sumber, komunikator lebih sering untuk mencari dan memprediksi kepercayaan dan perilaku yang terjadi (Berger & Rogoff, 2016:1).

Berger menyatakan bahwa orang dalam usaha untuk mengurangi ketidakpastian menggunakan taktik-taktik dari tiga kategori strategi : pasif, aktif, dan interaktif. Hal utama dari tiap taktik adalah tujuan untuk memperoleh informasi. Strategi pasif adalah dimana seseorang mengambil peranan pengamat yang tidak terganggu terhadap orang lainnya. Strategi pasif melibatkan observasi dari jauh terhadap orang lain, yang mana individu menggunakan pengamatan terhadap target individu tertentu dalam situasi target tersebut tidak sadar sedang diamati. Strategi aktif muncul ketika seorang pengamat mulai melakukan suatu usaha selain berhubungan secara langsung untuk mengetahui mengenai orang lain. Strategi interaktif terjadi ketika pengamat dan orang yang diamati terlibat dalam kontak secara langsung atau interaksi tatap muka. Pembicaraan yang mungkin melibatkan pembukaan diri, mempertanyakan secara langsung, dan lain-lain (West & Turner, 2009:184).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa anak tunarungu dalam penyesuaian dirinya di sekolah inklusi cenderung memiliki kecemasan yang

tinggi sehingga pengabaian lingkungan dan memilih untuk tidak mencari informasi merupakan pilihan paling awal dan yang paling sering digunakan ketika mereka merasa cemas dan tidak pasti terhadap lingkungannya. Kecemasan dan ketidakpastian yang tinggi merupakan sebab utama dari subjek memilih untuk melakukan pengabaian lingkungan sekitar. Subjek merasa lebih aman dan nyaman untuk mencari informasi dengan menarik diri dari pergaulan dibanding melibatkan diri di dalam lingkungan sekolah tersebut. Setelah adanya dorongan dari eksternal, subjek baru melakukan pengamatan atas apa yang dilakukan oleh teman-teman serta gurunya terlebih dahulu sebelum melakukan sesuatu. Intensitas pengamatan yang dilakukan ketujuh subjek bervariasi tergantung tingkat kecemasan yang dirasakannya pada saat itu. Hal yang terjadi adalah semakin subjek merasakan kecemasan yang tinggi, semakin sedikit interaksi langsung yang dilakukannya dan semakin besar perilaku observasi yang dilakukannya.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa anak tunarungu membutuhkan penggunaan komunikasi yang multimodal dengan perpaduan antara tulisan, gambar, dan ekspresivitas non verbal pada saat inisiasi interaksi pengurangan kecemasan dan ketidakpastian. Semakin banyak moda yang digunakan, semakin tergambar dengan jelas pesan yang akan disampaikan. Akan tetapi, hal tersebut tidak menjamin efektivitas komunikasi yang terjadi. Terlalu banyak menggunakan moda komunikasi sebagian besar menghambat penerimaan pesan yang diterima oleh lawan bicara sehingga lawan bicara tidak mengerti moda apa yang harus dipakai untuk membalas

yang berujung pada tidak adanya keterbukaan lebih lanjut. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan media sosial berpengaruh penting dalam menjadi sarana untuk pencarian informasi secara pasif maupun interaktif.

Berdasarkan penjabaran teori serta deskripsi hasil penelitian di atas, ada beberapa poin yang teori ini belum bisa dijawab secara keseluruhan dalam konteks komunikasi pengurangan kecemasan dan ketidakpastian anak tunarungu di sekolah inklusi :

1. Teori ini belum menjabarkan secara rinci bagaimana hubungan antara ketidakpastian dan kecemasan yang terjadi ketika seseorang pertama kali mengalami ketidakpastian dalam tingkat tertentu. Teori ini juga belum menjelaskan hubungan konteks situasi, kecemasan, dan ketidakpastian dalam strategi yang digunakan ketika seseorang memutuskan untuk mencari informasi dalam meningkatkan prediktabilitas dan menurunkan ketidakpastian yang dialami.
2. Teori ini belum menjelaskan secara rinci terhadap sarana akuisisi informasi dalam tiap-tiap strategi dalam pengurangan ketidakpastian. Teori ini belum menjelaskan bagaimana interaksi yang terjadi secara tatap muka ketika komunikasi verbal tidak bisa diandalkan sedangkan Berger sangat mengandalkan komunikasi verbal secara tatap muka dalam aksioma teorinya yaitu penggunaan komunikasi verbal berbanding lurus dengan penurunan ketidakpastian yang dialami.

3. Teori ini belum menjelaskan bagaimana interaksi yang terjadi dalam ranah yang termediasi (secara tidak melalui tatap muka). Teori ini lebih menjelaskan strategi pengurangan ketidakpastian dalam ranah pertemuan secara langsung atau tatap muka. Teori ini belum menjelaskan strategi pengurangan ketidakpastian ketika situasi tatap muka tidak memungkinkan bagi subjek untuk dapat mengurangi ketidakpastian yang dialaminya.

Berdasarkan ketiga analisis di atas, hal yang bisa ditambahkan dan dikembangkan untuk menyempurnakan Teori Pengurangan Ketidakpastian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tingkat ketidakpastian yang dialami seseorang sangat erat kaitannya terhadap afeksi yang diikuti setelahnya yaitu kecemasan. Saat ketidakpastian naik, kecemasan akan mengikuti kenaikan ketidakpastian tersebut. Hal yang terjadi berikutnya adalah ketika kecemasan yang terjadi tinggi, individu menjadi tidak termotivasi untuk mengurangi ketidakpastian dan membiarkan ketidakpastiannya tetap berada di tingkat tersebut. Hal ini berujung pada tidak efektifnya tindakan komunikasi yang akan berlanjut setelahnya. Teori ini perlu mempertimbangkan tingkat kecemasan yang terjadi sebagai efek dari ketidakpastian yang tinggi yang berujung pada tidak sesuainya asumsi teori di awal yaitu semakin individu merasakan ketidakpastian, individu akan termotivasi untuk mengurangi ketidakpastian tersebut.

2. Teori ini perlu menambahkan bagaimana ketika komunikasi verbal tidak bermain peran dalam strategi pencarian informasi dalam rangka mengurangi ketidakpastian yang terjadi. Ketika komunikasi verbal oral tidak bisa dilakukan dalam melakukan interaksi awal, komunikasi yang multimodal menjadi opsi untuk mendapatkan informasi dari target secara efisien walaupun keluar dari keteraturan sosial yang biasanya.
3. Hasil dari penelitian ini bisa menambahkan kajian tentang proses pengurangan ketidakpastian dalam ranah non-tatap muka atau termediasi. Pengurangan ketidakpastian dapat digunakan dalam ranah tanpa tatap muka secara langsung baik dalam strategi pasif, aktif, dan interaktifnya. Penelitian ini menghubungkan aplikasi dari teori ini terhadap *computer mediated communication* yang sudah menjamur tahun belakangan ini. Media sosial bisa menjadi sarana yang efektif jika individu mengalami kesulitan untuk menginisiasi strategi pengurangan ketidakpastian khususnya strategi interaktif seperti informan penelitian ini yaitu anak tunarungu yang bersekolah di sekolah inklusi.

4.2. Teori Manajemen Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian

Gudykunst mengemukakan Teori Manajemen Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian berfokus pada perbedaan budaya pada kelompok dan orang asing. Dirinya berniat bahwa teorinya dapat digunakan pada segala situasi dimana terdapat perbedaan diantara keraguan dan ketakutan. Gudykunst menggunakan istilah komunikasi efektif kepada proses-proses meminimalisir

ketidakmengertian. Gudykunst meyakini bahwa kecemasan dan ketidakpastian adalah dasar penyebab dari kegagalan komunikasi pada situasi antar kelompok. Terdapat dua penyebab dari misinterpretasi yang berhubungan erat, kemudian melihat itu sebagai perbedaan pada ketidakpastian yang bersifat kognitif dan kecemasan yang bersifat afeksi suatu emosi.

Gudykunst dalam teorinya yaitu Manajemen Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian (dalam Griffin, 2003:426) menyatakan bahwa aksioma teori yang dirinya asumsikan dalam mengelola kecemasan dan ketidakpastian adalah sebab-sebab dasar yang tidak dijelaskan secara rinci untuk mencapai komunikasi yang efektif. Variabel lainnya yaitu konsep diri, motivasi, reaksi atas orang asing, kategorisasi sosial, proses situasional, koneksi dengan orang asing, interaksi etikal, kecemasan, ketidakpastian, kesadaran dan efektivitas komunikasi diperlakukan sebagai sebab yang superfisial yang dimediasikan melalui kecemasan dan ketidakpastian. merujuk pada sebab superfisial yaitu motivasi, Gudykunst menyatakan bahwa motivasi untuk berinteraksi dengan orang asing secara langsung berelasi dengan pemenuhan kebutuhan.

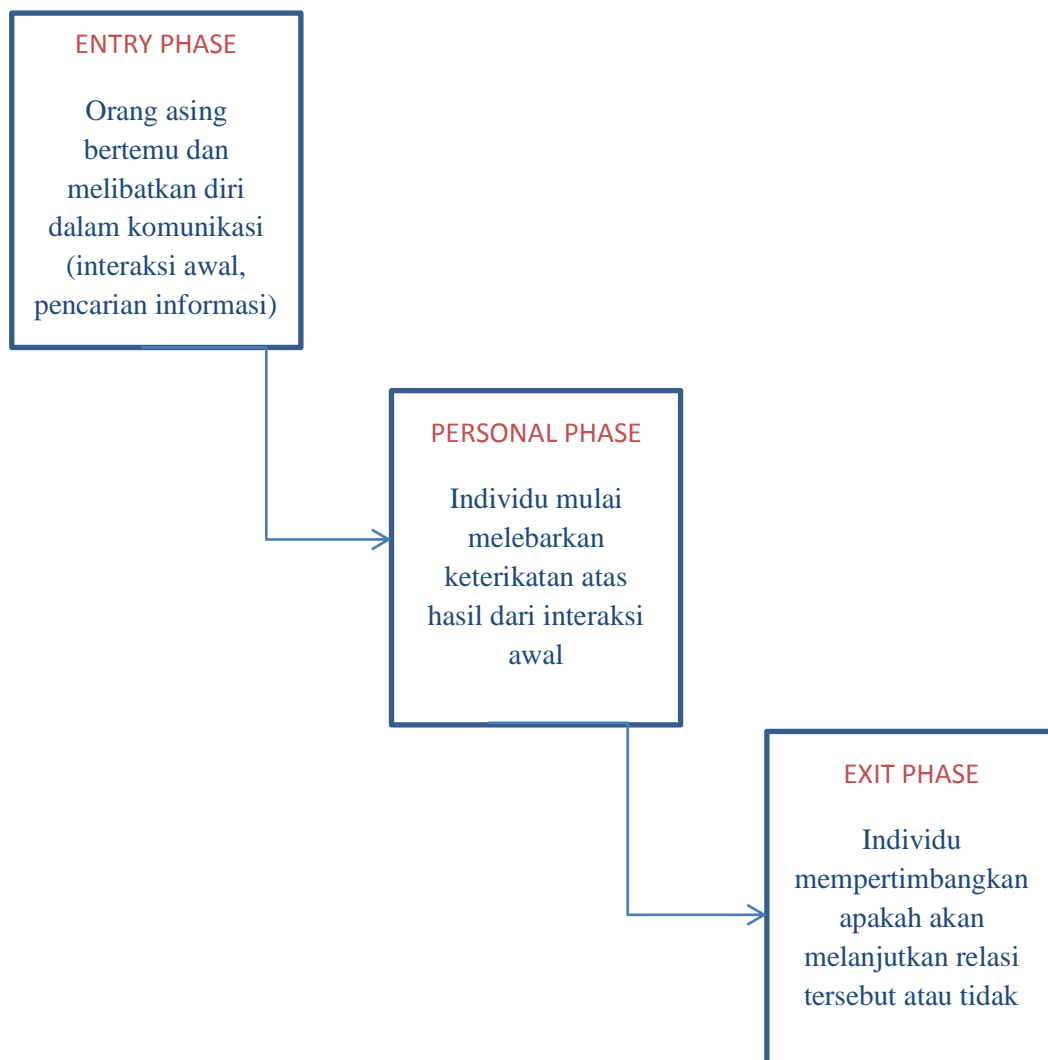
Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga pola komunikasi yang terjadi dalam proses pengurangan kecemasan dan ketidakpastian diri anak tunarungu di sekolah inklusi sangat berkaitan erat dengan motivasi atau dukungan yang diberikan oleh pihak eksternal terdekat seperti guru, orangtua, dan teman sebaya terhadap proses pengurangan kecemasan dan ketidakpastian dalam penyesuaian diri mereka. Selain itu, respon yang

diberikan oleh lingkungan juga sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan proses komunikasi pengurangan kecemasan dan ketidakpastian tersebut.

Hal yang belum bisa dijelaskan Gudykunst dalam penyebab efektivitas komunikasi yang terjadi dalam ranah pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian adalah Gudykunts belum menjelaskan ketika motivasi itu berasal dari eksternal individu. Teori yang dikemukakan oleh Gudykunst hanya menjelaskan ketika motivasi itu berasal dari dalam diri yaitu pemenuhan kebutuhan yang menghasilkan kepercayaan diri dan konsep diri. Gudykunst belum menjelaskan tentang kaitannya motivasi dan dukungan dari eksternal khususnya kerabat dekat dalam mengatasi kecemasan dan ketidakpastian yang dialami oleh individu.

Hal yang ingin ditambahkan dalam teori ini menurut hasil penelitian sebelumnya adalah penjelasan dimana lingkungan eksternal juga dapat berpengaruh penting terhadap efektivitas komunikasi khususnya motivasi eksternal dalam melakukan manajemen pengurangan kecemasan dan ketidakpastian yang nantinya akan berpengaruh terhadap konsep diri, motivasi internal, serta kesadaran diri yang dimiliki oleh individu.

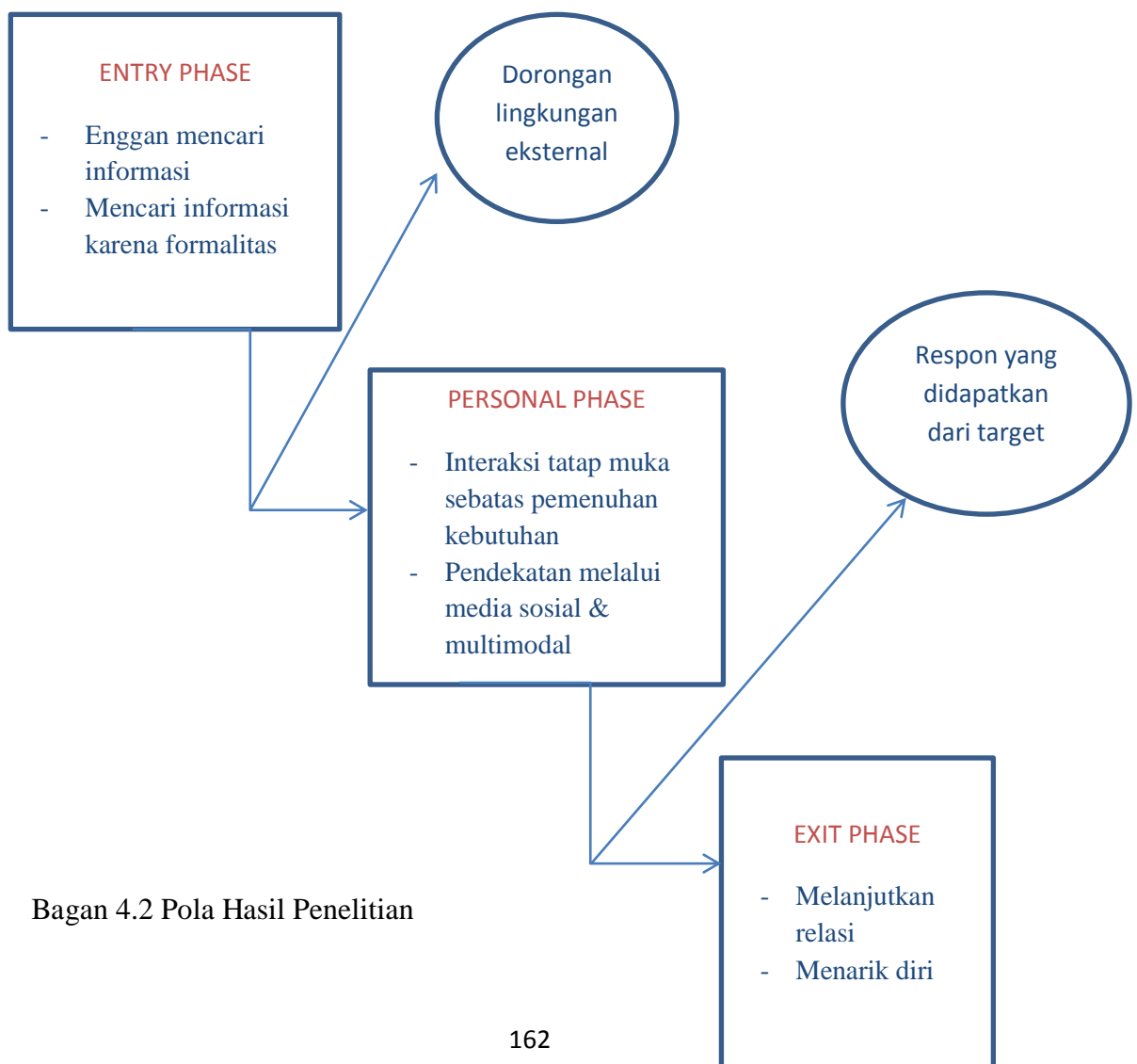
4.3. Pola Komunikasi yang Terjadi dalam Proses Pengurangan Ketidakpastian Anak Tunarungu di Sekolah Inklusi



Bagan 4.1 Fase hubungan individu-target dalam pengurangan ketidakpastian

Berger dan Rogoff dalam ekstensinya terhadap Teori Pengurangan Ketidakpastian (2016:7) mengidentifikasi 3 tahap dari perkembangan yang terjadi dalam episode komunikasi pengurangan ketidakpastian dan kecemasan.

Tahap masuk atau *Entry Phase* terjadi saat orang asing bertemu dan melibatkan diri dalam komunikasi. Saat tahap ini, individu lebih cenderung berkomunikasi dalam tahap yang terencana dan sudah pernah dilakukan sebelumnya saat mereka belajar tentang partner dan mengidentifikasi kesamaan. Tahap personal atau *Personal Phase* terjadi saat individu melepaskan keterikatan tersebut ke dalam level yang lebih dalam untuk membahas tentang sikap, opini, dan nilai nilai yang mereka anut. Tahap keluar atau *Exit Phase* adalah tahap dimana individu mempertimbangkan apakah akan melanjutkan hubungan tersebut atau tidak.



Bagan 4.2 Pola Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahap masuk atau *Entry Phase* yang dilakukan oleh anak tunarungu berbeda dari orang kebanyakan. Saat memasuki tahap masuk, ada dua cara yang mereka pakai yaitu hanya dengan tidak melakukan inisiasi apapun dan melakukan pengabaian dengan lingkungan sekitar. Hal ini terjadi karena ketidakpastian yang dialami sangat tinggi sehingga informan tidak melakukan inisiasi apapun untuk memulai *Entry Phase* tanpa melakukan apapun. Inisiasi ini biasanya dimulai oleh orang lain di lingkungan sekolah inklusi tersebut atau dengan motivasi eksternal seperti dorongan dari guru atau teman sebaya. Tahap *Personal Phase* yang dilakukan oleh informan untuk dapat menggali informasi lebih dalam tidak banyak melakukan interaksi atau observasi secara langsung atau tatap muka tetapi lebih banyak dengan menggunakan sarana seperti media sosial. Sedangkan tahap *Exit Phase* yang terjadi sangat bergantung dengan respon dari lingkungan sekolah inklusi yang didapatkannya dari hasil usaha yang dilakukannya dalam menggali informasi dan interaksi baik secara langsung maupun media sosial.

Peneliti bermaksud untuk menambahkan dalam teori ini untuk lebih memperluas teori dari proses tahapan inisiasi komunikasi pengurangan kecemasan dan ketidakpastian. Tahapan yang terjadi serta implikasinya terhadap tindakan yang akhirnya dilakukan harus mempertimbangkan tingkat kecemasan dan ketidakpastian yang dialami. Selain itu, fase-fase relasi yang disebutkan di atas tidak dilalui oleh semua individu khususnya ketika faktor lingkungan eksternal sangat bermain dalam kesempurnaan fase yang harus dilewati tersebut.