

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KECEMASAN

1. Pengertian Kecemasan

Menurut Ghufron & Risnawita (2012) kecemasan merupakan pengalaman subjektif yang tidak mengenai kekhawatiran atau ketegangan berupa perasaan cemas, tegang dan emosi yang dialami oleh seseorang. Kecemasan adalah suatu keadaan tertentu (*state anxiety*) yaitu menghadapi situasi yang tidak pasti dan tidak menentu terhadap kemampuannya menghadapi objek tersebut. Hal tersebut berupa emosi yang kurang menyenangkan yang dialami oleh individu dan bukan kecemasan sebagai sifat yang melekat pada kepribadian.

Nietzal (dalam Ghufron & Risnawita, 2012) berpendapat bahwa kecemasan berasal dari bahasa latin (*anxius*) dan dari bahasa jerman (*anst*), yaitu suatu kata yang digunakan untuk menggambarkan efek negatif dan rangsangan fisiologi. Muchlas (1976) mendefinisikan istilah kecemasan sebagai sesuatu pengalaman subjektif mengenai ketegangan mental kesukaran dan tekanan yang menyertai konflik atau ancaman.

Sementara Lazarus (dalam Ghufron & Risnawita, 2012) membedakan perasaan cemas menurut penyebabnya menjadi dua.

- *State anxiety*

State anxiety adalah reaksi emosi sementara yang timbul pada situasi tertentu yang dirasakan sebagai ancaman, misalnya mengikuti tes, menjalani operasi, atau lainnya. Keadaan ini ditentukan oleh perasaan tegang yang subjektif.

- *Trait anxiety*

Trait anxiety adalah disposisi untuk menjadi cemas dalam menghadapi berbagai macam situasi (gambaran kepribadian). Ini merupakan ciri atau sifat yang cukup stabil yang mengarahkan seseorang atau menginterpretasikan suatu keadaan menetap pada individu (bersifat bawaan) dan berhubungan dengan kepribadian demikian.

Carlson (dalam Aizid, 2015) mendefinisikan kecemasan adalah rasa takut dan bayangan terhadap nasib buruk pada masa yang akan datang. Orang yang mengidap kecemasan akan memiliki bayangan bahwa ada bahaya yang mengancam dalam suatu aktivitas dan objek, jika seseorang melihat gejala itu maka ia akan merasa cemas. Sikap cemas merupakan respon emosional yang tidak menentu terhadap suatu objek yang tidak jelas.

Berdasarkan dari beberapa pendapat diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kecemasan merupakan pengalaman subjektif yang tidak menyenangkan mengenai kekhawatiran atau ketegangan berupa perasaan cemas, tegang dan emosi yang dialami seseorang. Kecemasan dapat juga diartikan sebagai suatu keadaan tertentu (*state anxiety*), yaitu menghadapi situasi yang tidak pasti dan tidak menentu terhadap kemampuannya dalam menghadapi tes, berupa emosi yang kurang menyenangkan yang dialami oleh individu dan bukan kecemasan sebagai sifat yang melekat pada kepribadiannya.

2. Klasifikasi Kecemasan

Secara umum kecemasan dibagi menjadi dua tingkatan, yaitu psikologis dan fisiologis.

a. Tingkat Psikologis

Di tingkat ini kecemasan dapat berwujud sebagai gejala-gejala kejiwaan, seperti tegang, bingung, khawatir, susah berkonsentrasi, perasaan tidak menentu dan lain-lain. Ada dua komponen pada tingkatan ini yaitu komponen emosional dan komponen kognitif. Dalam komponen emosional, individu mengalami perasaan takut yang intens dan disadari. Sedangkan dalam komponen kognitif, peningkatan rasa takut akan mengacaukan kemampuan individu untuk berpikir jernih.

b. Tingkat Fisiologis

Pada tingkatan ini, kecemasan sudah mempengaruhi atau terwujud sebagai gejala-gejala fisik, terutama di fungsi sistem saraf seperti tidak dapat tidur, jantung berdebar-debar, gemetar, perut mual, dan lain-lain. Pada kondisi ini tubuh merespons ketakutan dengan memobilisasi diri untuk bertindak, baik dikehendaki ataupun tidak. Respon ini merupakan hasil kerja sistem saraf otonom yang mengendalikan sebagai otot dan kelenjar tubuh. Respon fisiologis bisa berwujud detak jantung meningkat, irama napas lebih cepat, pupil mata melebar, proses pencernaan terhenti, kelenjar adrenalin meningkat, dan lain-lain. Keadaan-keadaan ini bisa menyebabkan seseorang menjadi tegang dan siap melakukan tindakan menyerang atau melarikan diri dari situasi yang ada.

Menurut carpenito (dalam Aizid, 2015), tingkat kecemasan dibagi menjadi empat tingkatan yaitu:

1. Kecemasan ringan

Kecemasan yang berhubungan dengan ketegangan dalam kehidupan sehari-hari sehingga menyebabkan seseorang menjadi waspada dan meningkatkan persepsi. Tanda dan gejala dari kecemasan ringan ini antara lain persepsi serta perhatian meningkat, waspada, mampu mengatasi situasi bermasalah,

dapat mengintegrasikan pengalaman masa lalu, saat ini dan yang akan datang.

2. Kecemasan sedang

Kecemasan ini memungkinkan seseorang memusatkan pikiran terhadap hal yang nyata dan mengesampingkan yang lain sehingga mengetahui perhatian yang sedikit tetapi dapat melakukan sesuatu yang lebih terarah. Tanda dan gejala kecemasan sedang yaitu persepsi agak menyempit secara selektif, tidak perhatian tetapi dapat mengarahkan perhatian.

3. Kecemasan berat

Pada tingkat ini penderita cenderung memusatkan terhadap sesuatu yang terperinci dan spesifik serta tidak dapat berpikir tentang hal yang lain. Semua perilaku ditujukan untuk mengurangi ketegangan. Orang tersebut memerlukan pengarahannya agar dapat memusatkan terhadap masalah lain. Tanda dan gejala kecemasan berat yaitu persepsinya sangat kurang, berfokus terhadap hal yang detail, tidak dapat berkomunikasi lebih, sangat mudah mengalihkan perhatian dan tidak mampu berkonsentrasi.

4. Panik

Kecemasan ini berhubungan dengan adanya pengaruh ketakutan dan teror. Tanda dan gejala tingkat panik yaitu peningkatan aktivitas motorik, menurunnya kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain dan persepsi yang menyimpang.

3. Aspek-aspek Kecemasan

Deffenbacher dan Hazaleus (dalam Ghufron, 2012) mengemukakan bahwa sumber penyebab kecemasan, meliputi hal-hal dibawah ini.

- a. Kekhawatiran (*worry*) merupakan pikiran negatif tentang dirinya sendiri, seperti perasaan negatif bahwa ia lebih jelek dibandingkan dengan teman-temannya.
- b. Emosionalitas (*emosionalitas*) sebagai reaksi diri terhadap rangsangan saraf otonomi, seperti jantung berdebar-debar, keringat dingin dan tegang.
- c. Gangguan dan hambatan dalam menyelesaikan tugas (*task generated interference*) merupakan kecendrungan yang dialami seseorang yang selalu tertekan karena pemikiran yang rasional terhadap tugas.

Spielberger, Liebert, Morris, dkk (dalam Ghufron, 2012) telah mengadakan percobaan konseptual untuk mengukur kecemasan yang dialami individu dan kecemasan tersebut didefinisikan sebagai konsep

yang terdiri dari dua dimensi utama, yaitu kekhawatiran dan emosionalitas. Dimensi emosi merujuk pada reaksi fisiologis dan system saraf otonomik yang timbul akibat situasi atau objek tertentu. Juga merupakan perasaan yang tidak menyenangkan dan reaksi emosi terhadap hal buruk yang tidak menyenangkan dan reaksi emosi terhadap hal buruk yang dirasakan yang mungkin terjadi terhadap sesuatu yang akan terjadi seperti ketegangan bertambah, jantung berdebar keras, tubuh berkeringat, dan badan gemetar saat mengerjakan sesuatu. Khawatir merupakan aspek kognitif dari kecemasan yang dialami berupa pikiran negative tentang diri dan lingkungannya dan perasaan negatif terhadap kemungkinan kegagalan serta konsekuensinya seperti tidak adanya harapan mendapat sesuatu sesuai yang diharapkan, kritis terhadap diri sendiri, menyerah terhadap situasi yang ada dan merasa khawatir berlebihan tentang kemungkinan apa yang dilakukan.

Shah (2000) membagi kecemasan menjadi tiga komponen.

- Komponen fisik, seperti pusing, sakit perut, tangan berkeringat, perut mual, mulut kering, grogi dan lain-lain.
- Emosional seperti panik dan takut
- Mental atau kognitif, seperti gangguan perhatian dan memori, kekhawatiran, ketidakteraturan dalam berpikir dan bingung.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa aspek kecemasan yang dapat dirasakan oleh seseorang yaitu kekhawatiran, emosionalitas dan gangguan dan hambatan dan juga

terdapat beberapa komponen kecemasan seperti fisik, emosional dan mental. Maka jika seseorang mengalami beberapa ciri ciri seperti uraian diatas maka seseorang tersebut dapat dikatakan mengalami kecemasan pada dirinya.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecemasan

Adler dan Rodman (dalam Ghufron & Risnawita, 2012) menyatakan terdapat dua faktor yang menyebabkan adanya kecemasan, yaitu pengalaman yang negatif pada masa lalu dan pikiran yang tidak rasional.

a. Pengalaman negatif pada masa lalu

Pengalaman ini merupakan hal yang tidak menyenangkan pada masa lalu mengenai peristiwa yang dapat terulang lagi pada masa mendatang, apabila individu tersebut menghadapi situasi atau kejadian yang sama dan juga tidak menyenangkan misalnya pernah gagal dalam tes. Hal tersebut merupakan pengalaman umum yang menimbulkan kecemasan siswa dalam menghadapi tes.

b. Pikiran yang tidak rasional

Para psikolog memperdebatkan bahwa kecemasan terjadi bukan karena suatu kejadian, melainkan kepercayaan atau keyakinan tentang kejadian itulah yang menjadi penyebab kecemasan.

Ellis (dalam Ghufron & Risnawita, 2012) memberi daftar kepercayaan atau keyakinan kecemasan sebagai contoh dari pikiran tidak rasional yang disebut buah pikiran yang keliru, yaitu kegagalan katastrofik, kesempurnaan, persetujuan, dan generalisasi yang tidak tepat.

1. Kegagalan katastrofik

Kegagalan katastrofik yaitu adanya asumsi dari diri individu bahwa akan terjadi sesuatu yang buruk pada dirinya. Individu mengalami kecemasan dan perasaan-perasaan ketidakmampuan serta tidak sanggup mengatasi permasalahannya.

2. Kesempurnaan

Setiap individu menginginkan kesempurnaan. Individu ini mengharapkan dirinya berperilaku sempurna dan tidak ada cacat. Ukuran kesempurnaan dijadikan target dan sumber inspirasi bagi individu tersebut.

3. Persetujuan

Persetujuan adanya keyakinan yang salah didasarkan pada ide bahwa terdapat hal virtual yang tidak hanya diinginkan tetapi juga untuk mencapai persetujuan dari sesama teman.

4. Generalisasi yang tidak tepat

Keadaan ini juga memberi istilah generalisasi berlebihan.

Hal ini terjadi pada seseorang yang mempunyai sedikit pengalaman.

B. KERANGKA BERPIKIR

Saat ini transportasi *online* sudah menjadi bagian kehidupan dari masyarakat kota pekanbaru dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Dengan banyaknya layanan yang dapat digunakan sehingga menimbulkan persaingan yang cukup ketat antara sesama mitra *driver* tersebut. Beberapa fenomena yang terjadi seperti yang dirasakan oleh beberapa *driver* misalnya sulitnya dalam mendapatkan orderan. Hal ini terjadi karena banyaknya *driver* yang tersedia sehingga menimbulkan persaingan yang cukup ketat.

Kemudian ada juga cerita dimana *driver* mendapatkan order fiktif. Maksudnya yaitu *driver* mendapatkan orderan tetapi tidak dapat menghubungi *customer* tersebut sehingga ini merugikan mitra *driver* karena dapat mengakibatkan performa yang menjadi turun dan jika diakumulasi *driver* dapat terkena sanksi berupa *suspend*. Ketika mendapatkan *suspend driver* tidak bisa bekerja dalam jangka waktu yang ditentukan sehingga hal tersebut sangat merugikan.

Dari beberapa kejadian yang terjadi tak jarang mitra *driver* merasakan kecemasan ketika bekerja. Kecemasan adalah perasaan khawatir yang dialami seseorang ketika mengalami hal-hal yang dianggap

sebagai suatu hambatan, ancaman, keinginan pribadi serta suatu peristiwa yang akan datang. Kecemasan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya kekhawatiran akan kegagalan, orientasi yang negatif pada dirinya, dan penilaian negatif terhadap kemampuan diri sendiri.

Fenomena tersebut memberikan ketertarikan tersendiri bagi peneliti untuk meneliti gambaran kecemasan yang terjadi pada *driver* transportasi *online*.

