

## PSIKOEDUKASI: MEMBANGUN KEPERCAYAAN DIRI DALAM BERKOMUNIKASI INTERPERSONAL

**Sitti Rahmah Marsidi**

Fakultas Psikologi Universitas Esa Unggul  
Jl. Arjuna Utara No.9, RT.1/RW.2, Duri Kupa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat  
sitti.rahmah@esaunggul.ac.id

### **Abstract**

Humans are social creatures who need interaction with other people. This need can be met through effective interpersonal communication. Interpersonal communication is a verbal and nonverbal interaction between two (or more) interdependent people. In interpersonal communication, the sender of the message can convey the message directly and the recipient of the message can receive and respond directly. Individuals who are not confident in communicating will tend to avoid communication situations, and may experience other symptoms. The fear of communicating is known as communication apprehension, and an important determining factor is self-confidence. Individuals who have communication skills, high self-confidence, have low levels of anxiety and good interpersonal communication. The ability to communicate is a soft skill that can be developed through training or seminars. Through web seminars (webinars), psychoeducation is carried out in the context of community service. This psychoeducation discusses how to build self-confidence in interpersonal communication, in relation to how to manage anxiety in interpersonal communication. This psychoeducation or webinar uses the zoom application on October 8, 2020. The activity was attended by 62 participants without special criteria (general public). This activity lasts for about 60 minutes, with a lecture and question and answer method. Psychoeducation activities run smoothly, due to several supporting factors such as support, positive acceptance from the facilitator, namely LPPM Esa Unggul University and participants, as well as the enthusiasm of the participants. However, this psychoeducation also has obstacles, namely the signal factor from the internet network, and the environmental factor where the webinar is not conducive. A total of 32 participants stated that the material in this webinar was very useful.

**Keywords** : self confidence, interpersonal communication, anxiety

### **Abstrak**

Manusia adalah makhluk sosial yang butuh interaksi dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat dipenuhi melalui komunikasi interpersonal yang efektif. Komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal dan nonverbal antara dua (atau lebih) orang yang saling bergantung. Dalam komunikasi interpersonal, pengirim pesan dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima serta menanggapi secara langsung. Individu yang tidak percaya diri dalam berkomunikasi, akan cenderung menghindari situasi komunikasi, dan dapat merasakan gejala lainnya. Ketakutan melakukan komunikasi disebut sebagai *communication apprehension*, dan faktor penting yang menentukan adalah kepercayaan diri. Individu yang memiliki keterampilan komunikasi, kepercayaan diri tinggi, maka tingkat kecemasannya rendah dan komunikasi interpersonalnya pun akan baik. Kemampuan berkomunikasi merupakan salah satu *soft skill* yang dapat dikembangkan melalui pelatihan atau seminar. Melalui web seminar (webinar), maka dilakukanlah psikoedukasi dalam rangka pengabdian kepada masyarakat. Psikoedukasi ini membahas mengenai cara membangun kepercayaan diri dalam berkomunikasi interpersonal, dalam kaitannya bagaimana mengelola kecemasan dalam berkomunikasi interpersonal. Psikoedukasi atau webinar ini menggunakan aplikasi zoom pada tanggal 8 Oktober 2020. Kegiatan diikuti oleh 62 orang peserta tanpa kriteria khusus (masyarakat umum). Kegiatan ini berlangsung sekitar 60 menit, dengan metode ceramah dan tanya jawab. Kegiatan psikoedukasi berjalan dengan lancar, dikarenakan beberapa faktor pendukung seperti dukungan, penerimaan positif dari pihak fasilitator yaitu LPPM Universitas Esa Unggul dan peserta, serta antusiasme peserta. Namun, psikoedukasi ini juga memiliki hambatan yaitu faktor sinyal dari jaringan internet, dan faktor lingkungan tempat pelaksanaan webinar yang kurang kondusif. Sebanyak 32 peserta menyatakan materi di webinar ini sangat bermanfaat.

Kata Kunci : percaya diri, komunikasi interpersonal, kecemasan

## Pendahuluan

Manusia adalah makhluk sosial yang butuh interaksi dengan orang lain. Agar individu dapat berhubungan baik dengan orang lain atau bersosialisasi, maka dibutuhkan kemampuan berkomunikasi.

Komunikasi memiliki peran penting dalam kehidupan manusia. Manusia ingin berhubungan dengan orang lain secara positif. Manusia memiliki kebutuhan sosial untuk menumbuhkan dan mempertahankan hubungan yang memusatkan orang lain dalam hal interaksi dan asosiasi, pengendalian dan kekuasaan, dan cinta serta kasih sayang. Kebutuhan tersebut hanya dapat dipenuhi melalui komunikasi interpersonal yang efektif (Rakhmat, 2018).

Komunikasi interpersonal adalah interaksi yang dilakukan secara tatap muka antara dua orang atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima serta menanggapi secara langsung pula (Hardjana, dalam Dewanti dkk, 2014). DeVito (2013) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal dan nonverbal antara dua (atau terkadang lebih dari dua orang) dan saling bergantung.

Salah satu permasalahan yang ditemui oleh penulis saat melakukan konsultasi online di sebuah aplikasi kesehatan bahwa beberapa klien mengalami kesulitan dalam berkomunikasi interpersonal, baik kepada orangtua ataupun orang lain di luar keluarga. Mereka memiliki kecemasan dan ketakutan saat berinteraksi dengan orang lain. Sebagai akibatnya, mereka lebih banyak memendam perasaan dan pikiran, menghindari interaksi atau bertemu dengan orang lain, serta memilih untuk berdiam diri di kamar.

Penelitian yang dilakukan oleh Ririn, Asmidir, & Marjohan (2013) pada mahasiswa bahwa semakin tinggi keterampilan komunikasi maka semakin rendah kecemasan berbicara di depan umum. Selain itu, penelitian lain yang dilakukan oleh Dewanti, dkk (2014) pada siswa SMP menunjukkan hasil bahwa subjek yang memiliki kepercayaan diri tinggi maka komunikasi interpersonalnya pun akan baik. Rachmi & Khotimah (2010) juga mengemukakan bahwa mahasiswa yang percaya diri saat berkomunikasi dengan sekelompok

orang yang masih asing memiliki tingkat kecemasan paling rendah.

Kepercayaan diri menurut Bandura (dalam Siska, Sudardjo, & Purnamaningsih, 2003) merupakan suatu keyakinan yang dimiliki seseorang bahwa dirinya mampu berperilaku seperti yang dibutuhkan untuk mendapatkan hasil seperti yang diharapkan. Lauter Peter (dalam Khoriroh, 2018) mengemukakan kepercayaan diri adalah suatu sikap atau keyakinan atas kemampuan diri sendiri sehingga dalam tindakan-tindakannya tidak terlalu cemas, merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang sesuai dengan keinginan atau tanggung jawab atas perbuatannya, sopan dalam berinteraksi dengan orang lain, memiliki dorongan prestasi serta dapat mengenal kelebihan dan kekurangan diri sendiri. DeVito (2013) mengemukakan bahwa kepercayaan diri adalah sebuah kualitas efektifnya hubungan interpersonal dan sebuah faktor dalam kekuatan interpersonal, yang ditandai dengan perasaan nyaman dan tenang dalam situasi komunikasi interpersonal.

Orang yang tidak percaya diri dalam berkomunikasi, akan cenderung menghindari situasi komunikasi. Ia takut orang lain akan mengejek ataupun menyalahkannya. Dalam diskusi, ia akan lebih banyak diam. Dalam berpidato, ia akan berbicara terpatah-patah (Rakhmat, 2018).

Individu yang tidak percaya diri dapat merasakan berbagai gejala. Gejala yang ditampilkan dapat berupa gejala kognitif, fisik, emosi, dan perilaku. Gejala fisik yang muncul ketika individu berbicara, terutama di depan publik, diantaranya detak jantung semakin cepat, lutut bergetar, suara bergetar, kejang perut, mual, sulit bernafas, dan lainnya. Gejala kognitif yang dapat muncul ketika seseorang tidak merasa percaya diri dalam berkomunikasi, diantaranya mengulang kata, hilang ingatan, gugup, tersendat-sendat saat berbicara, tersumbatnya pikiran yang membuat pembicara tidak tahu apa yang harus diucapkan selanjutnya. Gejala emosional yang biasanya muncul, diantaranya rasa takut, rasa tidak mampu, rasa kehilangan kendali, rasa tidak berdaya, malu, panik, dan lainnya (Khoriroh, 2018). Gejala perilaku yang muncul diantaranya akan cenderung menghindari situasi komunikasi (Rakhmat, 2018).

Ketakutan untuk melakukan komunikasi dikenal sebagai *communication apprehension*. Orang yang aprehensif dalam komunikasi, akan menarik diri dari pergaulan, berusaha sekecil mungkin berkomunikasi, dan hanya akan berbicara saat terdesak saja. Penelitian di Amerika menunjukkan bahwa 10 sampai 20 persen mahasiswa Amerika mengalami aprehensi komunikasi (Rakhmat, 2018).

Meski tidak semua aprehensi komunikasi disebabkan oleh kurang percaya diri, tetapi di antara berbagai faktor, percaya diri merupakan yang paling menentukan (Rakhmat, 2018). Olehnya itu, agar individu dapat berkomunikasi interpersonal dengan baik, maka individu perlu mengembangkan kemampuan kepercayaan dirinya dan mengelola kecemasan saat berinteraksi dengan orang lain. Karena salah satu hal yang membuat individu tidak percaya diri berkomunikasi adalah kecemasan atau tidak bisanya individu mengontrol cemas yang dirasakan.

Kemampuan berkomunikasi merupakan salah satu *soft skill* yang diperlukan oleh semua manusia tanpa terkecuali. *Soft skill* ini perlu dilatih dan dapat dilakukan dengan bermacam cara, diantaranya *learning by doing*, mengikuti pelatihan atau seminar, dan berinteraksi serta melakukan aktivitas dengan orang lain (Rasyid, 2010, dalam Wardani, 2012). Penulis memilih pelatihan atau seminar dalam rangka mengembangkan *soft skill* mengenai cara membangun kepercayaan diri dalam berkomunikasi interpersonal.

Adanya pandemik Covid-19 di tahun 2020 membuat masyarakat Indonesia melakukan *social distancing* dan bekerja dari rumah. Seminar atau psikoedukasi dalam rangka pengabdian kepada masyarakat ini juga dilakukan dari rumah. Web seminar (webinar) dipilih sebagai media untuk pengabdian kepada masyarakat.

### Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan pengabdian masyarakat berupa psikoedukasi kepada masyarakat umum melalui webinar (*web seminar*). Webinar dilaksanakan pada hari Kamis, 8 Oktober 2020. Webinar dilakukan menggunakan aplikasi zoom selama kurang lebih 270 menit. Webinar psikoedukasi ini

dilaksanakan dengan 3 topik oleh 3 narasumber, dengan topik “Sukses Berkomunikasi dalam Upaya Penyampaian Pesan”.

Pemaparan khusus materi psikoedukasi “Membangun Kepercayaan Diri dalam Berkomunikasi Interpersonal” dilaksanakan kurang lebih 60 menit dengan metode ceramah dan sesi tanya jawab. Webinar ini dihadiri oleh 62 orang peserta.

### Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada hari Kamis, 8 Oktober 2020 melalui zoom ID: 828 1165 8050, dengan password 443950. Kegiatan ini dihadiri oleh 62 orang peserta, tanpa kriteria khusus serta *live* di akun *Facebook* dan *YouTube* LPPM Universitas Esa Unggul.

Materi psikoedukasi pada pengabdian kepada masyarakat ini berupa pemahaman mengenai komunikasi interpersonal, ciri individu yang mengalami ketidakpercayaan diri dalam berkomunikasi interpersonal, pentingnya percaya diri dalam berkomunikasi interpersonal, dan cara membangun atau mengembangkan kepercayaan diri berkomunikasi interpersonal.

Kegiatan psikoedukasi ini berjalan dengan lancar, karena materi telah tersampaikan dengan baik. Hasil evaluasi mengenai seberapa manfaat materi webinar ini menunjukkan 32 orang menyatakan sangat bermanfaat, 25 orang menyatakan bermanfaat, dan 5 orang menyatakan cukup bermanfaat. Seluruh peserta pun menyampaikan bahwa materi yang disampaikan di webinar ini akan diaplikasikan pada kehidupan mereka.

Berikut ini adalah faktor pendukung dari kegiatan psikoedukasi ini:

1. Dukungan dan penerimaan positif dari pihak LPPM Universitas Esa Unggul dan peserta untuk disampaikannya psikoedukasi kepada peserta umum terkait pengembangan diri, yaitu membangun kepercayaan diri individu dalam berkomunikasi interpersonal, serta
2. Antusiasme para peserta yang ingin memahami cara membangun kepercayaan diri dalam berkomunikasi interpersonal.

Selain faktor pendukung, terdapat pula faktor penghambat dari kegiatan Psikoedukasi ini, yaitu:

1. Faktor sinyal dari jaringan internet yang dimiliki oleh narasumber dan peserta.
2. Faktor lingkungan tempat pelaksanaan webinar yang kurang kondusif. Karena dilakukan dari rumah, sehingga suara di sekitar dapat mengganggu proses penyampaian materi ataupun pemahaman materi oleh peserta.

### Kesimpulan

Kegiatan psikoedukasi atau webinar ini diberikan kepada masyarakat umum agar pesan yang disampaikan dapat tersampaikan dengan baik dan hubungan interaksi sosial dapat terjalin, khususnya dalam komunikasi interpersonal. Sebanyak 32 orang menyatakan bahwa materi webinar atau psikoedukasi ini sangat bermanfaat, dan seluruh peserta menyampaikan bahwa materi akan mereka aplikasikan dalam kehidupan.

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan terkait dengan kegiatan pengabdian masyarakat ini, maka saran yang dapat disampaikan yaitu:

- a. Pihak Dosen atau Peneliti
  - Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat dikembangkan dengan melakukan pelatihan intensif dan penelitian mengenai efektivitas pelatihan dalam upaya meningkatkan kepercayaan diri dalam berkomunikasi interpersonal.
- b. Pihak Peserta/Mitra
  - Peserta dapat lebih intensif mengaplikasikan teknik yang diajarkan di webinar untuk hasil yang lebih baik.

- c. Universitas Esa Unggul

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat dilakukan dengan jangkauan peserta yang lebih luas guna memberikan manfaat kepada peserta/masyarakat umum, sekaligus sebagai ajang promosi jurusan/kampus Universitas Esa Unggul.

### Daftar Pustaka

DeVito, J. A. (2013). *The interpersonal communication book* (Thirteenth Edition). New Jersey: Pearson Education.

Dewanti, A. R., Yusmansyah, & Widiastuti, R. (2014). Hubungan antara kepercayaan diri dalam berkomunikasi dengan komunikasi interpersonal. *Alibkin: Jurnal Bimbingan Konseling*, 3(1). Diunduh dari <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/ALIB/article/view/3649/2300>

Khoriroh, N. (2018). *Pengaruh kepercayaan diri dan keterampilan berkomunikasi terhadap kemampuan public speaking mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta). Diunduh dari [https://eprints.uny.ac.id/56244/1/08.%20SKRIPSI\\_Nahar%20Khoriroh\\_13802241044.pdf](https://eprints.uny.ac.id/56244/1/08.%20SKRIPSI_Nahar%20Khoriroh_13802241044.pdf)

Rachmi, E. & Khotimah, S. (2010). Reducing public communication apprehension by boosting self confidence on communication competence. *Health Science Indonesia*, 1(1). Diunduh dari <https://media.neliti.com/media/publications/55862-ID-none.pdf>

Rakhmat, J. (2018). *Psikologi komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Ririn, Asmidir, & Marjohan. (2013). Hubungan antara keterampilan komunikasi dengan kecemasan berbicara di depan umum (Studi korelasional terhadap mahasiswa Jurusan Bimbingan dan Konseling FIP UNP angkatan 2011). *Konselor: Jurnal Ilmiah Konseling*, 2(1), 273 – 278. Diunduh dari <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/konselor/article/download/1203/1036>

Siska, Sudardjo, Purnamaningsih, E.H. (2003). Kepercayaan diri dan kecemasan komunikasi interpersonal pada mahasiswa. *Jurnal Psikologi*, 2, 67 – 71. Diunduh dari <https://jurnal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/7025/6277>

Wardani, D. S. K. (2012). Pengaruh pelatihan komunikasi efektif untuk meningkatkan efikasi diri mahasiswa. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Perkembangan*, 1(2).  
Diunduh dari [http://journal.unair.ac.id/filerPDF/110710233\\_3v.pdf](http://journal.unair.ac.id/filerPDF/110710233_3v.pdf)