

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Cole (2001) komunikasi bukanlah tentang kita memberi orang lain informasi atau tentang orang lain menjejalkan pikiran-pikiran mereka ke dalam kepala kita. Komunikasi adalah tentang hubungan, pemahaman, dan harapan. Komunikasi bagaikan reaksi kimia dua unsur yang membentuk gabungan yang tidak terpisahkan dan saling tergantung (Enjang, 2021). Peran komunikasi sangat penting karena dapat membuat seseorang terhubung dengan lingkungan sosialnya. Komunikasi juga dapat disebut sebagai penafsiran atau proses membuat pesan dengan maksud atau arti tertentu, yang memungkinkan pengirim dan penerima pesan untuk berkomunikasi satu sama lain. Seperti yang disebutkan sebelumnya, komunikasi dapat membantu kita berinteraksi dengan orang lain karena dapat berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan seseorang atau orang dengan orang lain. Selama komunikasi kita dapat menyampaikan kesan, mengekspresikan diri, atau bahkan memengaruhi orang lain.

Ruben & Stewart (2013) Mengatakan bahwa komunikasi adalah cara untuk menyatukan tujuan dalam suatu kelompok, organisasi, atau masyarakat, serta kebutuhan dan tujuan orang lain (Suseno, 2024). Komunikasi juga berperan penting dalam membantu pendekatan diri antar konselor dan klien. Dengan komunikasi yang baik, konselor dapat mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam rangkaian proses bimbingan konseling, yakni melalui komunikasi dan wawancara yang mendalam terhadap seorang rekan dengan masalah tertentu. Berbicara secara tatap muka ini merupakan salah satu jenis komunikasi interpersonal (Prayuda, Sitorus, et al., 2024).

Menurut Mahdi dan Masdudi (2019) Konseling merupakan bentuk komunikasi antara konselor dan konseli. Komunikasi merupakan kegiatan pokok dalam kehidupan manusia yang memungkinkan interaksi antarindividu

dalam aktivitas sehari-hari. Komunikasi merupakan aspek yang sangat penting dalam proses konseling, khususnya dalam menangani pasien dengan gangguan kecemasan (anxiety disorder). Dalam konteks konseling, komunikasi tidak hanya bertujuan untuk menyampaikan informasi, tetapi juga berfungsi sebagai jembatan untuk membangun hubungan yang aman, penuh kepercayaan, dan saling memahami antara konselor dengan pasien. Namun, dalam praktiknya, komunikasi antara konselor dengan pasien sering kali menghadapi berbagai hambatan. Dalam proses komunikasi, informasi disampaikan melalui pesan atau berita, melibatkan dua orang atau lebih. Terdapat dua peran utama dalam komunikasi, yaitu komunikan (pendengar atau penerima informasi) dan komunikator (pembicara atau pengirim informasi). Keduanya secara bergantian menyampaikan informasi dalam suatu interaksi atau hubungan, yang pada akhirnya diharapkan dapat menciptakan pemahaman terhadap konten pembicaraan (Sari, 2024).

Konseling merupakan suatu proses yang terjadi dalam hubungan seseorang dengan seseorang yaitu individu yang mengalami masalah yang tak dapat diatasinya, dengan seorang petugas profesional yang telah memperoleh latihan dan pengalaman untuk membantu agar klien memecahkan kesulitannya. Dengan definisi sebelumnya konseling memiliki beberapa tujuan yaitu; 1) Membantu seorang individu mengembangkan diri secara optimal sesuai dengan tahap perkembangan, tuntutan positif lingkungannya dan predisposisi yang dimilikinya seperti kemampuan dasar dan bakatnya, dalam berbagai latar belakang yang ada seperti keluarga, pendidikan, atau status ekonomi; 2) Membuat seseorang mengenali dirinya sendiri dengan memberi informasi kepada individu tentang dirinya, potensinya, kemungkinan-kemungkinan yang memadai bagi potensinya dan bagaimana memanfaatkan pengetahuan sebaik-baiknya; 3) Memberi kebebasan kepada individu untuk membuat keputusan sendiri serta memilih jalurnya sendiri yang dapat mengarahkannya (Santoso & Wardani, 2021)

Kesehatan mental adalah salah satu hal yang sangat penting bagi setiap orang, karena memungkinkan mereka untuk mengatur dan mengelola diri mereka sendiri, seperti mengakui potensi mereka, mampu beradaptasi, dan produktif dalam pekerjaan mereka. Mental sendiri merupakan aspek yang berkaitan dengan karakter dan watak manusia, yang bukan berbentuk fisik atau energi, sehingga mental ini berkaitan dengan pikiran dan perasaan seseorang (Suseno, 2024). Menurut Semiun (2006) Rasa cemas dan juga perasaan bersalah pasti akan tetap dirasakan bahkan pada setiap orang yang memiliki mental yang baik atau sehat, namun yang membedakan adalah mereka dapat mengatur perasaan-perasaan tersebut sehingga tidak dikuasai atau terlarut dalam rasa cemas dan juga perasaan bersalah. Sebaliknya, pada individu yang memiliki kesehatan mental yang terganggu, perasaan cemas dan bersalah biasanya mendominasi dan dapat berkembang menjadi rasa tertekan (Suseno, 2024).

Menurut *American Psychiatric Association* dalam buku *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders DSM-5 TM* Gangguan kecemasan adalah kondisi yang ditandai oleh rasa takut dan cemas yang berlebihan, serta gangguan perilaku yang terkait dengan kecemasan. Kecemasan merupakan tanggapan emosional terhadap ancaman yang ada atau diharapkan akan terjadi, sementara kecemasan merupakan pertanda untuk ancaman yang akan datang, meskipun ada perbedaan antara keduanya. Ketakutan sering dikaitkan dengan peningkatan reaksi independensi yang dibutuhkan untuk berjuang atau menahan diri, pikiran akan bahaya yang dihadapi secara langsung dan tindakan untuk melarikan diri Seringkali, kecemasan disertai dengan ketegangan otot dan sikap tetap hati-hati saat mempersiapkan diri untuk bahaya yang akan datang, serta perilaku yang waspada atau menghindarinya. Ada kalanya, tingkat kecemasan atau perilaku menghindar yang lebar mengurangi rasa cemas. Serangan panik tidak hanya merupakan penyakit kecemasan mereka juga dapat merupakan gangguan kesehatan mental yang lainnya (Mengga & Hermanto, 2024). Menurut Crow dan Crow (1992) Mendefinisikan bahwa kecemasan adalah sesuatu kondisi kurang menyenangkan yang di alami oleh individu yang dapat mempengaruhi keadaan fisiknya. Sedangkan Menurut Hall dan Lindzey (1993)

Menjelaskan bahwa kecemasan adalah ketegangan yang dihasilkan dari ancaman terhadap keamanan, baik yang nyata maupun imajinasi biasa (Windari & Maryono, 2023).

Menurut Alomedika (2022) Gangguan kecemasan merupakan salah satu masalah kesehatan mental yang paling umum di seluruh dunia, dari Indonesia tidak terkecuali. Di tingkat global, diperkirakan bahwa sekitar 3% hingga 8% populasi mengalami *generalized anxiety disorder* (GAD), dengan angka meningkat selama periode-periode krisis, seperti pandemic Covid-19. Dalam satu tahun, sekitar 17,7% orang dewasa memenuhi kriteria untuk gangguan kecemasan, dan menariknya, gangguan ini lebih sering dialami oleh wanita dibandingkan pria dengan rasio hampir 2:1. Di Indonesia situasi serupa dapat ditemukan, sekitar 2,45 juta remaja terdiagnosis sebagai Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), dan dari jumlah tersebut, sekitar 3,7% mengalami gangguan kecemasan. Angka ini semakin meningkat selama pandemi, di mana dampak sosial dan psikologis dari krisis kesehatan global menyebabkan lonjakan angka gangguan kecemasan hingga 6,8%. Menurut data Kementerian Kesehatan (2024), total sekitar 32 juta orang Indonesia diperkirakan mengalami berbagai masalah kesehatan mental, termasuk gangguan kecemasan. Menurut Alomedika (2022) Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap meningkatnya angka gangguan kecemasan sangat beragam. Tekanan sosial yang tinggi, stress di lingkungan kerja, serta akses terbatas terhadap layanan kesehatan mental menjadi beberapa penyebab utama. Selain itu, gangguan kecemasan seringkali datang bersamaan dengan kondisi lain seperti depresi. Sekitar 50% penderita (GAD) *generalized anxiety disorder* juga mengalami depresi yang dapat meningkatkan resiko percobaan bunuh diri. Pasien dengan gangguan kecemasan cenderung mengalami kesulitan dalam mengekspresikan pikiran, perasaan, dan pengalaman yang mereka alami. Kondisi ini dapat menghambat proses konseling karena komunikasi yang terjalin menjadi tidak efektif. Selain itu, keterbatasan kemampuan konselor dalam menggunakan teknik komunikasi yang sesuai juga menjadi tantangan tersendiri dalam membangun hubungan

yang empatik dan suportif. Tidak semua konselor mampu menyesuaikan gaya komunikasi mereka dengan kondisi emosional pasien, sehingga komunikasi yang terjadi tidak memberikan dampak yang optimal dalam membantu pasien mengelola kecemasan yang dialaminya. Kurangnya kenyamanan dan rasa aman yang dirasakan oleh pasien dalam proses konseling juga dapat menjadi penghalang terjalannya komunikasi yang terbuka dan efektif. Hambatan komunikasi baik dari sisi verbal maupun non-verbal dapat memengaruhi tingkat keterbukaan pasien dalam mengungkapkan permasalahan yang mereka hadapi. Jika komunikasi tidak terbangun dengan baik, maka tujuan konseling untuk membantu pasien mengatasi gangguan kecemasan tidak akan tercapai secara maksimal.

Ada beberapa alasan mengapa tidak semua orang dapat menceritakan masalah yang dihadapi karena bisa memperburuk kesehatan mental, melemahkan system kekebalan tubuh, depresi dan menimbulkan gangguan kesehatan secara fisik (sakit kepala, kesulitan bernapas, mual dan muntah). Ketika seseorang mengalami luapan emosi negative berlebih dapat memicu keinginan untuk mengakhiri hidup. Disinilah seorang konselor berperan bagi individu yang memiliki masalah kesehatan mental. Peran konselor sebagai mediator penting untuk membantu menciptakan komunikasi yang efektif antara pasien dan lingkungan seperti (keluarga, teman) yang sering kali kurang memahami kecemasan berlebihan (*anxiety disorder*). Konselor juga bertindak sebagai jembatan untuk meningkatkan pemahaman dan dukungan emosional bagi pasien. Konselor juga memediasi konflik internal pasien, membantu mengidentifikasi akar kecemasan dan mengembangkan mekanisme coping yang lebih sehat. Konselor juga berperan dalam mendorong pasien untuk mengambil langkah-langkah kecil dalam menghadapi kecemasan, seperti mempraktikkan teknik relaksasi, eksposur secara bertahap terhadap situasi yang memicu kecemasan dan membangun pola pikir positif, motivasi dari seorang konselor sangat penting untuk pasien agar pasien tidak merasa sendirian atau kehilangan harapan dalam proses penyembuhan (Lesmana, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pendekatan komunikasi yang digunakan oleh konselor, seperti menggunakan bahasa yang menenangkan seperti apa yang dapat membantu pasien mengurangi gejala kecemasan selama dan setelah sesi konseling. Tujuan lainnya adalah untuk mengetahui seberapa efektif komunikasi tersebut dalam mendorong pasien untuk lebih terbuka, jujur, dan nyaman dalam mengungkapkan kecemasan serta masalah emosional mereka. Dengan pemahaman ini, diharapkan konselor dapat lebih mudah membangun hubungan yang mendukung proses penyembuhan dan pemulihan mental pasien. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengeksplorasi pengaruh komunikasi dalam menciptakan rasa aman yang dapat memperkuat ikatan antara konselor dan pasien, yang pada gilirannya dapat mempercepat proses pemulihan. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi konselor dalam mengembangkan teknik komunikasi yang lebih efektif untuk mengatasi kecemasan dan masalah emosional pada pasien. Berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait **“Komunikasi Konseling Antara Konselor Dengan Pasien Dalam Mengatasi *Anxiety Disorder*”**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana konselor menerapkan teknik komunikasi konseling dalam menangani pasien *anxiety disorder*?

1.3 Tujuan Masalah

Mengetahui cara konselor menerapkan teknik komunikasi konseling dalam menangani pasien *anxiety disorder*

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademik

Manfaat penelitian ini untuk memberikan informasi kepada pembaca tentang kajian komunikasi kesehatan, dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambahan dalam pemahaman mengenai komunikasi konseling antara konselor dengan pasien dalam mengatasi *anxiety disorder*.