

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Dukungan Sosial

1. Pengertian Dukungan Sosial

Dukungan sosial merupakan suatu perilaku spesifik atau umum yang dapat mengubah tekanan psikologis yang ditimbulkan oleh seseorang. Sebagai salah satu metode dalam coping terhadap emosi dengan membantu menilai perasaan emosi negatif.¹⁵ *American Psychological Association* mendefinisikan dukungan sosial sebagai pemberian bantuan atau kenyamanan pada individu lain yang umumnya dilakukan untuk membantu mengatasi stres biologis, psikologis, dan sosial.¹⁶

Zimet et al. mendefinisikan dukungan sosial sebagai keyakinan individu atas adanya dukungan yang berasal dari keluarga, teman, dan pasangan dalam kehidupannya.¹⁷ Sarafino dan Smith menyatakan bahwa dukungan sosial mengacu pada kenyamanan, kepedulian, atau bantuan yang diberikan kepada seseorang dari individu atau kelompok lain.¹⁸

¹⁵ Mohammadi, E., Asgarizadeh, G., Bagheri, M. (2018). *The Role of Perceived Social Support and Aspects of Personality in The Prediction of Marital Instability: The Mediating Role of Occupational Stress*. *International Journal of Psychology*, 12, 1. 162-185.

¹⁶ American Psychiatric Association, *Psychiatric services in correctional facilities*.

¹⁷ Zimet dkk., "The multidimensional scale of perceived social support."

¹⁸ Smith dan Chesin, "Belief in a just world mediates the relationship between childhood abuse and self-esteem in emerging adults."

Menurut Taylor dalam King, dukungan sosial adalah informasi dan umpan balik dari orang yang menunjukkan bahwa seseorang dicintai dan diperhatikan, dihargai, dihormati dan dilibatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban yang timbal balik.

Dukungan sosial dapat berasal dari hubungan antar pribadi dalam jaringan sosial individu, misalnya pasangan, keluarga, teman, dan komunitas sosialnya. Individu yang mendapatkan dukungan sosial percaya bahwa dirinya dicintai, dihargai, dan menjadi bagian dari lingkungan sosialnya, seperti keluarga dan komunitas yang dapat membantu saat dibutuhkan.¹⁹ Hal ini dapat berupa bantuan praktis misalnya memberikan nasehat, dukungan nyata misalnya memberikan bantuan yang berupa material, serta dukungan emosional yang memungkinkan individu merasa dihargai, diterima, dan dipahami keberadaannya.

Secara umum, dukungan sosial yang rendah terkait dengan *locus of control eksternal* karena dilatar belakangi oleh ketidakpuasan relatif terhadap kehidupan dan kesulitan dalam bertahan pada tanggung jawab pribadinya. Oleh karena itu, umumnya dukungan sosial sering dikaitkan dengan keberadaan individu lain yang dapat diandalkan dan dapat menunjukkan kepedulian, penghargaan, dan rasa cintanya kepada penerima dukungan tersebut.

¹⁹ *Ibid.*

Dapat disimpulkan berdasarkan penjelasan di atas dan dapat dipahami bahwa dukungan sosial adalah segala bentuk dukungan dan kasih sayang yang diterima oleh individu dari keluarga, teman, dan lingkungan sosialnya. Individu yang memiliki sumber dukungan sosial cenderung lebih mudah mengembangkan rasa percaya bahwa dirinya dicintai dan dihargai. Individu yang memiliki sumber dukungan sosial berpeluang untuk mengembangkan situasi yang positif di dalam hidupnya karena memiliki keyakinan bahwa ada individu lain yang dapat diandalkan untuk memberikan rasa cinta dan penghargaan kepada dirinya.

2. Aspek-aspek dukungan sosial

Adapun aspek-aspek dukungan sosial dikelompokkan menjadi 4 kategori, antara lain:

1. Dukungan Emosional

Dukungan emosional (*emotional support*) merujuk pada tindakan menyampaikan empati, kepedulian, perhatian, dorongan, dan hal positif lainnya pada individu.²⁰ Beberapa tindakan yang merupakan wujud dari dukungan emosional antara lain interaksi sosial yang positif, percakapan yang intim, tindakan saling menghargai, interaksi yang dapat menyampaikan kondisi emosional diri, tindakan afeksi yang intim, serta dukungan dengan saling mendengarkan.²¹ Hal ini dapat

²⁰*Ibid.*

²¹ DEMARAY dan MALECKI, "The role of social support in the lives of students involved in bullying."

ditunjukkan dengan melakukan percakapan tentang masalah yang sedang dihadapi oleh individu dengan penuh rasa kasih sayang dan kepercayaan.

2. Dukungan Nyata

Dukungan nyata atau instrumental (*instrumental support*) merujuk pada tindakan yang melibatkan pemberian bantuan dalam bentuk materi maupun jasa.²² Hal ini dapat ditunjukkan dengan memberikan uang atau membantu pekerjaan rumah ketika individu sedang berada dalam situasi tertekan dan membutuhkan bantuan.

3. Dukungan Informasi

Dukungan informasional (*informational support*) merujuk pada tindakan memberikan nasihat, arahan, saran, atau umpan balik tentang bagaimana sikap dan perilaku yang dilakukan oleh individu.²³ Hal ini dapat ditunjukkan dengan memberikan informasi ataupun nasehat yang relevan yang sesuai dengan situasi individu.

4. Dukungan Persahabatan

Dukungan persahabatan (*companionship support*) merujuk pada keberadaan individu lain untuk menghabiskan waktu bersama individu tersebut, sehingga dapat menciptakan rasa kebersamaan dalam minat dan kegiatan sosial yang sama.²⁴ Hal ini dapat ditunjukkan dengan

²² Putri, Pratiwi, dan Anggraini, "Dukungan Sosial Terhadap Resiliensi Pada Karyawan Yang Mengalami PHK Dimasa Pandemi Covid-19."

²³ Pasinringi, Vanessa, dan Sandy, "The Relationship Between Social Support and Mental Health Degrees in Emerging Adulthood of Students."

²⁴ *Ibid.*

persahabatan antar individu maupun pada suatu kelompok sosial tertentu.

Dari berbagai aspek-aspek dukungan sosial tersebut juga dapat menjelaskan dinamika dukungan sosial pada kehidupan sosial. Umumnya individu menerima lebih banyak dukungan sosial pasca terjadinya kejadian yang menimbulkan tekanan dibandingkan saat-saat yang tidak menimbulkan tekanan. Dukungan emosional (*emotional support*) menjadi bentuk dukungan sosial yang paling sering dilakukan, sedangkan dukungan instrumental (*instrumental support*) menjadi bentuk dukungan yang paling jarang dilakukan. Hal tersebut dapat memberikan gambaran bahwa dukungan emosional paling berpengaruh dalam melindungi individu dari konsekuensi negatif stres dan kejadian menekan yang dialami oleh individu.

3. Faktor-faktor dukungan sosial

Sarason et al. (1983)²⁵ menyatakan bahwa terdapat dua faktor yang memengaruhi dukungan sosial, yaitu:

- a. Jumlah sumber dukungan sosial yang tersedia, yaitu melalui persepsi individu terhadap sejumlah individu lain yang dapat diandalkan saat individu tersebut membutuhkan bantuan (pendekatan berdasarkan kuantitas).

²⁵ Sarason dkk., "Assessing social support: the social support questionnaire."

- b. Tingkat kepuasan atas dukungan sosial yang tersedia, yaitu berkaitan dengan persepsi individu bahwa kebutuhannya dapat terpenuhi sesuai dengan apa yang individu tersebut harapkan (pendekatan berdasarkan kualitas).

Akan tetapi, pada kenyataannya tidak semua individu mendapatkan dukungan sosial yang sebenarnya dibutuhkan oleh dirinya. Individu juga bisa saja tidak memiliki kesempatan atau mendapatkan dukungan sosial karena beberapa faktor. Misalnya jika individu tidak ramah, tidak peka terhadap kebutuhan individu lainnya, tidak pernah membantu individu lain, serta tidak memberitahu kepada lingkungannya jika sedang membutuhkan bantuan. Beberapa individu tidak cukup tegas atau tidak memiliki keberanian untuk meminta bantuan kepada individu lain. Umumnya kejadian ini dilatar belakangi oleh keyakinan bahwa individu tersebut harus mandiri, merasa tidak nyaman untuk menceritakan kondisinya, tidak ingin membebani individu lain, atau tidak tahu harus meminta tolong kepada siapa. Hal ini juga sesuai dengan ada atau tidaknya keberadaan dari calon pemberi dukungan. Misalnya individu tidak memiliki seseorang yang dibutuhkan, sehingga berdampak pada individu berada di bawah tekanannya sendiri.²⁶

²⁶ Rahmandani, "Pemaafan dan aspek kognitif dari stres pada mahasiswa jurusan kebidanan tingkat dua."

4. Karakteristik dari dukungan sosial

Menurut Sarafino menemukan 8 karakteristik dukungan sosial²⁷ yaitu;

- a Ketika siswa memberikan pidato, siswa menunjukkan kreativitas yang rendah jika orang mendukung namun berbicara sendiri. Artinya siswa tidak mendapatkan perhatian dari orang yang mendukungnya.
- b Dukungan sosial mengurangi kemungkinan penyakit dan mempercepat pemulihan.
- c Dukungan sosial pada reaktivitas tergantung pada jenis kelamin orang yang merupakan jenis dukungan. Ketika dukungan instrumental diberikan, laki-laki menunjukkan kurang reaktivitas dibandingkan perempuan, ketika dukungan emosional diberikan, perempuan menunjukkan reaktivitas kurang dari laki-laki.
- d Data mengungkapkan bahwa semakin besar dukungan sosial yang tersedia bagi karyawan, semakin rendah ketegangan psikologi yang mereka laporkan. Meskipun stres kerja yang lebih rendah terkait dengan dukungan sosial dari rumah, itu lebih terkait kuat dengan dukungan yang diterima karyawan dari supervisor dan rekan kerja mereka, hubungan serupa antara dukungan sosial dan mengurangi stres kerja telah ditemukan dalam studi lain yang lebih rendah.

²⁷ Hanapi dan Agung, "Dukungan sosial teman sebaya dengan self efficacy dalam menyelesaikan skripsi pada mahasiswa."

- e Individu dengan dukungan sosial yang tinggi dapat mengharapkan bahwa seseorang yang mereka kenal akan membantu mereka, seperti dengan meminjamkan uang atau memberikan saran tentang cara mendapatkannya. Sebagai akibatnya mereka menilai bahwa mereka dapat memenuhi permintaan dan memutuskan bahwa situasinya tidak terlalu menegangkan.
- f Dukungan sosial dapat mengubah respons orang terhadap stres atau setelah penilaian awal. Misalnya orang-orang dengan dukungan sosial yang tinggi mungkin memiliki seseorang memberikan solusi untuk masalah tersebut, meyakinkan bahwa masalah itu tidak terlalu penting, atau asyik untuk melihat sisi baiknya atau menghitung orang-orang berkat mereka dengan sedikit dukungan sosial sangat kecil kemungkinannya untuk memiliki kelebihan ini sehingga dampak negatif dari stres lebih besar bagi mereka daripada bagi mereka yang memiliki tingkat dukungan tinggi.
- g Orang dengan tingkat dukungan sosial yang tinggi mungkin memiliki perasaan kepemilikan dan harga diri yang kuat. Hasil positif yang dihasilkan ini dapat bermanfaat bagi kesehatan secara independen dari pengalaman stres: penelitian telah menemukan tekanan darah rendah dalam kehidupan sehari-hari dan dalam tes 30 laboratorium di kalangan orang dewasa paruh baya dan lebih muda dengan tingkat dukungan sosial yang lebih tinggi.

- h Orang dengan dukungan sosial mungkin merasa, misalnya karena orang lain peduli dan membutuhkannya, mereka harus berolahraga dengan baik dan tidak merokok atau minum alkohol berat.

B. Kecemasan Sosial

1. Pengertian Kecemasan Sosial

Kecemasan sosial adalah bentuk masalah sosial yang meliputi ketakutan terus-menerus dan irasional terhadap kehadiran orang lain. Individu berusaha menghindari suatu situasi khusus dimana ia mungkin dikritik dan menunjukkan tanda-tanda kecemasan atau tingkah laku dengan cara yang memalukan. Dengan demikian orang-orang yang menderita masalah kecemasan ini lebih sering menghindari diri didepan umum karena takut untuk dikritik. Misalnya berbicara atau menampilkan diri didepan umum bahkan biasanya sampai enggan untuk makan didepan umum.

Menurut *American Psyhiatric Association* (APA) kecemasan sosial adalah ketakutan yang menetap terhadap sebuah atau lebih dari satu buah situasi yang terkait berhubungan dengan performa, yang membuat individu harus berhadapan dengan orang-orang yang tidak dikenal atau menghadapi kemungkinan diamati oleh orang lain, takut bahwa dirinya akan dipermalukan atau dihina.²⁸

²⁸ Yulius Beny Prawoto, "Hubungan Antara Konsep Diri Dengan *Social anxiety disorder* Pada Remaj A Kelas Xi Sma Kristen 2 Surakarta", (Skripsi, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010).

Menurut *Richards* (1996) kecemasan sosial adalah takut akan situasi sosial dan interaksi dengan orang lain yang dapat secara otomatis membawa merasa sadar diri, pertimbangan, evaluasi dan kritik. Bersamaan definisi diatas Richard juga memaparkan bahwa kecemasan sosial adalah ketakutan dan kecemasan dihakimi dan dievaluasi secara negatif oleh orang lain, mendorong ke arah merasa kekurangan, kebingungan, penghinaan, dan tekanan. Selain itu ada juga yang berpendapat bahwa social anxiety disorder adalah suatu keadaan yang tertekan ketika bertemu dan berbicara dengan orang lain.²⁹

Menurut *La Greca dan Lopez* (1998), kecemasan sosial adalah perasaan cemas sosial terutama yang dapat digeneralisasi secara nyata sehingga dapat menyebabkan perasaan yang tidak nyaman pada individu yang disebabkan karena harus berhadapan dengan orang yang tidak dikenali sehingga berdampak pada kekhawatiran akan mendapat penghinaan.³⁰

Menurut *Brecht* (2000), kecemasan sosial adalah rasa takut dan khawatir yang berlebihan jika seseorang berada bersama orang lain dan merasa cemas pada situasi sosial karena khawatir akan mendapatkan penilaian buruk bahkan evaluasi dari orang lain dan sebaliknya akan merasa aman jika sedang sendirian.³¹

²⁹ Riadi, "<https://www.kajianpustaka.com/2021/02/kecemasan-sosial.html>."

³⁰ Riadi.

³¹ Riadi.

Menurut Rakhmat (2004), kecemasan social adalah perasaan malu dinilai atau diperhatikan oleh orang lain karena adanya prasangka bahwa orang lain menilai negatif terhadap dirinya sehingga menjadikan seseorang berpikir bahwa orang lain sedang melihat dan menilai dirinya dengan hal-hal yang negatif atau buruk disebabkan sesuatu yang dikatakan atau sesuatu yang sedang dilakukan.³²

Kecemasan sosial adalah perasaan tak nyaman dalam kehadiran orang-orang lain, yang selalu disertai oleh perasaan malu, yang ditandai dengan kejanggalan atau kekakuan, hambatan, dan kecenderungan untuk menghindari interaksi sosial (Dayakisni dan Hudainah, 2009). *Brecht* (dalam Nainggolan, 2011) menjelaskan bahwa kecemasan sosial merupakan rasa takut dan khawatir yang berlebihan jika berada bersama dengan orang lain dan merasa cemas pada situasi sosial karena kekhawatiran akan mendapat penilaian atau bahkan evaluasi dari orang lain, tetapi akan merasa baik ketika sedang sendirian.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kecemasan sosial merupakan suatu keadaan dimana adanya ketakutan ataupun kekhawatiran yang berlebihan terhadap situasi sosial sehingga membuat individu tersebut merasa cemas pada situasi sosial karena khawatir akan mendapat penilaian negatif dari orang lain yang membuat individu tersebut cenderung menghindari kegiatan sosial.

³² Riadi. "<https://www.kajianpustaka.com/2021/02/kecemasan-sosial.html>."

2. Aspek-aspek kecemasan sosial

La Greca dan Lopez (1998) mengemukakan ada tiga aspek kecemasan sosial yaitu;³³

- a. Ketakutan akan evaluasi negatif.
- b. Penghindaran sosial dan rasa tertekan dalam situasi yang baru atau berhubungan dengan orang asing maupun situasi baru.
- c. Penghindaran sosial dan rasa tertekan yang dialami secara umum ataupun dengan orang yang dikenal.

Selain itu, *Palanci et al* (dalam Baltaci dan Hamarta, 2013) aspek kecemasan sosial yaitu³⁴;

- a. Penghindaran pada situasi-situasi sosial.
- b. Kecemasan bahwa ia akan dikritik oleh orang lain.
- c. Perasaan diri bahwa ia tidak berharga yang dimiliki seseorang.

Pada penelitian ini, pengukuran kecemasan sosial sesuai dengan aspek-aspek yang dikemukakan oleh *La Greca dan Lopez* (1998) yang mencakup aspek ketakutan akan evaluasi negative, penghindaran sosial dan rasa tertekan dalam situasi yang baru atau berhubungan dengan orang asing maupun situasi baru, penghindaran sosial dan rasa tertekan yang dialami secara umum ataupun dengan orang yang dikenal.

³³ Riadi.

³⁴ Baltaci dan Hamarta, 2013

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kecemasan sosial

Menurut Durand ada tiga faktor yang menyebabkan seseorang mengalami kecemasan sosial yaitu;

- a. Seorang dapat mewarisi kerentanan biologis menyeluruh untuk mengembangkan kecemasan atau kecenderungan biologis untuk menjadi sangat terhambat secara sosial. Eksistensi kerentanan psikologis menyeluruh seperti tercermin pada perasaan atas berbagai peristiwa, khususnya peristiwa yang sangat menimbulkan stres, mungkin tidak dapat dikontrol dan dengan demikian akan mempertinggi kerentanan individu.
- b. Ketika dalam keadaan stres, seseorang mungkin mengalami serangan panik yang tak terduga pada sebuah situasi sosial yang selanjutnya akan dikondisikan dengan stimulus-stimulus sosial. Individu kemudian akan menjadi sangat cemas tentang kemungkinan untuk mengalami serangan panik ketika berada dalam situasi-situasi sosial yang sama atau mirip.
- c. Seseorang mungkin mengalami sebuah trauma sosial real yang menimbulkan alarm aktual. Kecemasan sosial lalu berkembang di dalam situasi-situasi sosial yang sama atau mirip. Pengalaman sosial yang traumatik mungkin juga meluas kembali ke masa-masa sulit di masa kanak-kanak. Pengalaman ini dapat menghasilkan kecemasan dan panik yang direproduksi di dalam situasi-situasi sosial di masa mendatang.

Thalis dalam Mayestika, terdapat beberapa faktor yang menimbulkan kecemasan sosial, yaitu;

- a. Faktor individu yang meliputi rasa kurang percaya diri pada individu, merasa memiliki masa depan tanpa tujuan, dan perasaan tidak mampu bekerja.
- b. Faktor lingkungan yang berkaitan dengan dukungan emosional yang rendah dari orang lain sehingga individu merasa tidak dicintai orang lain, tidak memiliki kasih sayang, tidak memiliki dukungan dan motivasi.

Dari penjelasan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kecemasan sosial, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kecemasan sosial yaitu faktor internal, dimana faktor ini disebabkan muncul dari dalam diri individu tersebut seperti kurang percaya diri, pengalaman traumatik, stres maupun frustrasi dan faktor eksternal yang disebabkan oleh lingkungan seperti rendahnya dukungan sosial yang diterima individu tersebut.

4. Simtom kecemasan sosial

Ingman mengemukakan simtom kecemasan sosial dapat di ekspresikan dalam beberapa cara yaitu³⁵;

a. Simtom Fisik

- 1) Keringat yang berlebihan
- 2) Detak jantung yang berdebar-debar

³⁵ KHAIR, "Positive Parenting Brief Family Therapy untuk Menurunkan Simtom Kecemasan Sosial pada Remaja."

3) Wajah memerah

4) Bergetar

5) Sakit perut

6) Mati rasa

7) Pusing

b. Simtom Tingkah Laku

1) Tidak berani/sedikit melakukan kontak mata

2) Penundaan

3) Cara bicara tidak lancar

4) Gelisah

5) Menolak interaksi sosial

c. Simtom Kognitif

1) Kesadaran diri yang tinggi

2) Merasa dirinya dilihat dan dievaluasi oleh orang lain

3) Kewaspadaan yang berlebihan

4) Berpikir merendahkan diri sendiri

Dari penjelasan simtom-simptom kecemasan sosial diatas, dapat disimpulkan bahwa kecemasan sosial memiliki tiga simptom atau gejala, yaitu simptom fisik, psikologi, dan kognitif.