
KONTROL DIRI DAN KECEMASAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA PRAMUWISATA

Nurul Huda / Basuki / Sigit Tri Pambudi
Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta
Jl. Babarsari No. 2 Tambakbayan Yogyakarta, Telp. (0274) 485268

Abstract

This study aim to analysis relationship of self-control and anxiety of interpersonal communication in a tourist guide. Product moment corelation analysis (rxy) yields for 0905, to prove the relationship between self-control and interpersonal communication anxiety in a tourist guide. These results indicate a negative relationship between the variables X (Self Control) and variable Y (Interpersonal Communication Anxiety in the guides). Social Learning Theory became a theories used in this study, where most of the individual behavior acquired partly the result of learning through observation of behavior displayed other individuals whose became the model. Elaboration Likelihood Theory which states that each individual will interpret the message or information they receive, in accordance with the information they have and their beliefs about something related to the message. Self-control on the tour guides in Yogyakarta based on the five major aspects of self-control, that has a very high level of measurement. Includes the ability to anticipate events, the ability to interpret events and the ability to take decisions. Meanwhile, two other aspects of self control shows the results of measurements at very low category, which consists of aspects of behavior and stimulus control. While anxiety based on the three aspects of interpersonal communication, which consists of inhibition of the ability to express themselves, lack of interest in communicating and social interaction is interrupted, it indicates the level measurement at very low category. Thus, interpersonal communication anxiety on tour guides in Yogyakarta can be said to be very low.

Key words: *interpersonal communication, behavior, self control*

Pendahuluan

Dibandingkan dengan negara-negara lain, investasi Indonesia untuk meningkatkan kualitas SDM relatif sangat kecil. Tanpa adanya investasi yang memadai, maka Indonesia akan tergilas oleh persaingan internasional yang ketat. Hal ini semakin terasa dalam kegiatan kepariwisataan, dan didominasi oleh kegiatan jasa. Kalau Indonesia ingin tetap eksis dan diperhitungkan dalam pariwisata internasional, maka tidak ada alasan untuk ragu-ragu didalam investasi peningkatan kualitas SDM.

Dari beberapa jenis tenaga kerja yang bekerja dibidang pariwisata, pramuwisata merupakan pekerja yang memiliki waktu dan kesempatan paling banyak dalam berinteraksi

dengan wisatawan. Pramuwisata dianggap sebagai ujung tombak industri pariwisata. Pramuwisata adalah orang yang pertama ditemui oleh wisatawan ketika tiba di daerah tujuan wisata. Dalam memberikan tugasnya pramuwisata akan memberikan pelayanan secara langsung pada wisatawan dalam waktu yang lama. Baik buruknya kesan wisatawan terhadap citra pariwisata secara keseluruhan akan ditentukan oleh pelayanan yang diberikan. Aktivitas pramuwisata sehari-hari adalah sebagai seseorang yang bertugas mengantar, memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk tentang objek wisata serta membantu segala sesuatu yang diperlukan oleh wisatawan baik rombongan maupun perseorangan yang mengadakan perjalanan dengan transportasi yang tersedia dan sebagai mediator

antara wisatawan dengan biro perjalanan wisata yang menugaskan dan antara wisatawan dengan objek wisata yang dikunjungi.

Pramuwisata yang akan dijadikan sebagai objek penelitian ini adalah pramuwisata yang tergabung di HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia) yang berada di Yogyakarta, Wisatawan yang datang di Yogyakarta memiliki latar belakang yang berbeda-beda dan memiliki karakteristik yang berbeda-beda pula.

Pada kenyataannya tidak semua pramuwisata mampu melakukan komunikasi dengan baik. Berdasarkan wawancara dan pengamatan peneliti dilapangan, situasi-situasi yang terjadi tersebut dapat menimbulkan tekanan dan kecemasan sehingga mempengaruhi kemampuan pramuwisata dalam berkomunikasi. Situasi ini sesuai apa yang dijelaskan oleh Idzikowski dan Baddeley (Mattews, 1986:98) yang menemukan adanya pengaruh yang signifikan dari kecemasan terhadap kemampuan verbal dalam berkomunikasi. Seorang pramuwisata yang mengalami hambatan dalam menghadapi wisatawan akan mempengaruhi kemampuan dalam mengekspresikan dirinya dan akan merasakan cemas, sehingga akan mengurangi efektivitas komunikasi yang terjalin, yang akhirnya akan mengakibatkan rasa ketidakpuasan pada diri wisatawan.

Kecemasan yang dialami pramuwisata ketika menghadapi wisatawan tertentu dapat digambarkan dalam beberapa istilah seperti ketidakmampuan untuk berkomunikasi dengan baik, gelisah dan kesulitan dalam mengeluarkan kata-kata. Istilah-istilah tersebut menurut DeVito (1995:108) memiliki kecenderungan mengarah kepada pengertian rasa cemas atau takut berkomunikasi secara interpersonal.

Situasi ketika menghadapi wisatawan yang bersikap tidak ramah dan terkesan membuat masalah, adalah situasi yang tidak diinginkan dan berbeda dari apa yang dibayangkan oleh seseorang pramuwisata. Jika pramuwisata tersebut memiliki kontrol diri yang tinggi, maka dirinya akan dapat mengambil keputusan dan mengambil tindakan yang efektif untuk menghadapi situasi. Dari uraian di atas maka akan menjadi lebih menarik kiranya apabila dilakukan penelitian terhadap kecemasan pramuwisata dalam berkomunikasi secara inter-

personal dalam kaitannya dengan kontrol diri.

Metode Penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan menggunakan angka-angka sebagai pengkodeannya yang mana nantinya akan diolah dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment dari Pearson (Azwar,2000:29) guna memperoleh kesimpulan. Melalui metode kuantitatif diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Pada umumnya penelitian ini menggunakan sampel besar.

Kontrol diri sebagai variabel penelitian akan diukur dengan skala kontrol diri. Semakin tinggi skor yang diperoleh subyek, semakin tinggi kontrol diri yang dimilikinya, dan sebaliknya. Variabel kontrol diri ini disusun dengan memodifikasi Skala kontrol diri yang disusun oleh Zulkarnaen (1997:55). Indikator skala kontrol diri ini mengacu pada teori kontrol personal yang dikemukakan oleh Averill (dalam Gustinawati, 1990:34), antara lain : (a) kemampuan mengontrol perilaku; (b) kemampuan mengontrol stimulus; (c) kemampuan mengantisipasi peristiwa; (d) kemampuan menafsirkan peristiwa; (e) kemampuan mengambil keputusan.

Kecemasan Komunikasi Interpersonal pada Pramuwisata

Kecemasan komunikasi interpersonal pada pramuwisata disusun dengan memodifikasi Skala Kecemasan Berkomunikasi dengan Wisatawan yang disusun oleh Christianingsih (2001:44). Indikator skala kecemasan yang dikemukakan oleh DeVito (1995:53) serta Burgoon dan Ruffner (1978:63), antara lain : (a) terhambatnya kemampuan mengekspresikan diri; (b) kurangnya minat berkomunikasi; (c) interaksi sosial yang terganggu.

Indikator tersebut disesuaikan dengan kebutuhan peneliti yaitu untuk mengukur kecemasan komunikasi interpersonal pada subjek penelitian. Skala ini dikembangkan kembali oleh peneliti dengan menyesuaikan beberapa item dan mengurangi sejumlah item yang tidak diperlukan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: variabel X: Kontrol Diri, variabel

Y: Kecemasan Komunikasi Interpersonal pada Pramuwisata. Hal ini dijelaskan pada tabel dibawah, sebagai berikut:

Tabel 1 Indikator Penelitian

No	Kontrol Diri (Variabel X)	Kecemasan Komunikasi Interpersonal pada Pramuwisata (Variabel Y)
1	Kemampuan mengontrol perilaku	Terhambatnya kemampuan mengekspresikan diri
2	Kemampuan mengontrol stimulus	Kurangnya minat berkomunikasi
3	Kemampuan mengantisipasi peristiwa	Kontak individu yang terganggu
4	Kemampuan menafsirkan peristiwa	
5	Kemampuan mengambil keputusan	

Uji Kesahihan (Validitas) dan Keandalan (Reliabilitas)

Validitas berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan sebuah alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2001:5), uji validitas berarti prosedur penelitian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa koefisien dapat mengukur dengan cermat atau tidak (Singarimbun, 1987 : 124). Uji validitas menunjukkan suatu alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur.

Uji validitas dilakukan dengan bantuan SPSS for window 15.0 yang bertujuan untuk mengetahui setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan korelasi hitung (r_{xy}) dengan r tabel pada tingkat signifikan (α : 0,05). Jika r_{xy} lebih besar dari r tabel maka butir tersebut dinyatakan valid, begitu juga sebaliknya jika r_{xy} lebih kecil dari r tabel maka butir pertanyaan dinyatakan gugur.

Dibawah ini adalah tabel hasil uji validitas dengan menguji 10 responden dari sampel. Yaitu dengan menggunakan dua skala pertanyaan tentang kontrol diri dan kecemasan komunikasi. Hasil uji validitas terhadap variabel kontrol diri ditunjukkan oleh tabel di bawah ini.

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kontrol diri favorabel yang berjumlah 18 pertanyaan memiliki koefisien korelasi (r_{xy}) seluruhnya lebih besar dari r tabel 0,308 pada taraf

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kontrol Diri Favorable

No.	Aspek	Butir	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	Kemampuan mengontrol perilaku	1	0,321	0,308	Valid
		2	0,310	0,308	Valid
		3	0,310	0,308	Valid
		4	0,426	0,308	Valid
2	Kemampuan mengontrol stimulus	11	0,410	0,308	Valid
		18	0,390	0,308	Valid
		19	0,380	0,308	Valid
		20	0,378	0,308	Valid
3	Kemampuan mengantisipasi peristiwa	21	0,423	0,308	Valid
		26	0,401	0,308	Valid
		27	0,342	0,308	Valid
		28	0,311	0,308	Valid
4	Kemampuan menafsir peristiwa	29	0,508	0,308	Valid
		30	0,426	0,308	Valid
		35	0,453	0,308	Valid
		36	0,318	0,308	Valid
5	Kemampuan mengambil keputusan	37	0,322	0,308	Valid
		38	0,429	0,308	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2009

signifikansi 5%.

Selanjutnya hasil uji validitas variabel kontrol diri unfavorable ditunjukkan oleh tabel di bawah ini:

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kontrol Diri Unfavorable

No	Aspek	Butir	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	Kemampuan mengontrol perilaku	5	0,330	0,308	Valid
		6	0,312	0,308	Valid
		7	0,410	0,308	Valid
		8	0,480	0,308	Valid
		9	0,322	0,308	Valid
2	Kemampuan mengontrol stimulus	10	0,364	0,308	Valid
		12	0,340	0,308	Valid
		13	0,337	0,308	Valid
		14	0,426	0,308	Valid
		15	0,330	0,308	Valid
3	Kemampuan mengantisipasi peristiwa	16	0,315	0,308	Valid
		17	0,545	0,308	Valid
		22	0,412	0,308	Valid
		23	0,376	0,308	Valid
		24	0,341	0,308	Valid
4	Kemampuan menafsir peristiwa	25	0,354	0,308	Valid
		31	0,412	0,308	Valid
		32	0,415	0,308	Valid
		33	0,435	0,308	Valid
		34	0,365	0,308	Valid
5	Kemampuan mengambil keputusan	39	0,315	0,308	Valid
		40	0,472	0,308	Valid
		41	0,377	0,308	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2009

Tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel kontrol diri unfavorable yang berjumlah 23 pertanyaan memiliki koefisien korelasi (r_{xy}) seluruhnya lebih besar dari r tabel 0,308 pada taraf *sign.*

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh 41 butir pertanyaan pada skala kontrol diri dinyatakan valid dan dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian. Hasil uji validitas variabel kecemasan komunikasi *favorabel* ditunjukkan oleh tabel di bawah ini:

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kecemasan Komunikasi Favorabel

No.	Aspek	Butir	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan		
1	Terhambatnya kemampuan mengekspresikan diri	1	0,333	0,308	Valid		
		2	0,331	0,308	Valid		
		3	0,331	0,308	Valid		
		4	0,398	0,308	Valid		
		5	0,333	0,308	Valid		
		6	0,483	0,308	Valid		
		7	0,342	0,308	Valid		
		8	0,380	0,308	Valid		
		9	0,397	0,308	Valid		
2	Kurangnya minat berkomunikasi	10	0,352	0,308	Valid		
		15	0,422	0,308	Valid		
		16	0,327	0,308	Valid		
		17	0,399	0,308	Valid		
		18	0,326	0,308	Valid		
		19	0,328	0,308	Valid		
		20	0,399	0,308	Valid		
		21	0,396	0,308	Valid		
		22	0,319	0,308	Valid		
		23	0,330	0,308	Valid		
		3	Interaksi sosial yang terganggu	29	0,562	0,308	Valid
				30	0,399	0,308	Valid
31	0,379			0,308	Valid		
32	0,487			0,308	Valid		
33	0,396			0,308	Valid		
34	0,363			0,308	Valid		
35	0,483			0,308	Valid		

Sumber : data primer yang diolah, 2009

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kecemasan komunikasi favorabel yang berjumlah 26 pertanyaan memiliki koefisien korelasi (r_{xy}) seluruhnya lebih besar dari r tabel 0,308 pada taraf signifikansi 5%. Sedangkan hasil uji validitas variabel kecemasan komunikasi unfavorable ditunjukkan oleh tabel di bawah ini:

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kecemasan Komunikasi Unfavorable

No.	Aspek	Butir	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	Terhambatnya kemampuan mengekspresikan diri	11	0,360	0,308	Valid
		12	0,337	0,308	Valid
		13	0,347	0,308	Valid
		14	0,490	0,308	Valid
2	Kurangnya minat berkomunikasi	24	0,380	0,308	Valid
		25	0,401	0,308	Valid
		26	0,344	0,308	Valid
		27	0,367	0,308	Valid
3	Interaksi sosial yang terganggu	28	0,399	0,308	Valid
		36	0,354	0,308	Valid
		37	0,327	0,308	Valid
		38	0,353	0,308	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2009

Angka pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kecemasan komunikasi unfavorable yang berjumlah 12 pertanyaan memiliki koefisien korelasi (r_{xy}) seluruhnya lebih besar dari r tabel 0,308 pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh 38 butir pertanyaan pada variabel skala kecemasan komunikasi interpersonal pada pramuwisata dinyatakan valid dan dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

Uji Reliabilitas

Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan

oleh koefisien reliabilitas. Koefisien reliabilitas dapat diperoleh dengan menggunakan koefisien Alpha dari Cronbach. Suatu tes dapat dibelah menjadi bagian-bagian sebanyak jumlah itemnya sehingga setiap bagian hanya berisi satu item saja (Azwar, 1997 : 55). Analisis item dan uji reliabilitas skala menggunakan SPSS (*Statisric Program for Social Science*) for Windows Release 15.0. dengan mengambil sample sebanyak 10 responden, adapun dasar pengambilan keputusan sebagai berikut.

(a) jika alpha positif, serta $\alpha > r$ tabel, maka butir atau variabel tersebut reliabel (b) jika alpha negatif, serta $\alpha < r$ tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel (c) jika alpha negatif, serta $\alpha > r$ tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.

Tabel 6 Hasil uji reliabilitas variabel penelitian

No.	Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
1	Skala Kontrol Diri Favorable	0,409	Reliabel
2	Skala Kontrol Diri Unfavorable	0,321	Reliabel
3	Skala Kecemasan Favorable	0,545	Reliabel
4	Skala Kecemasan Unfavorable	0,402	Reliabel

Tabel diatas menunjukkan bahwa masing-masing variabel dalam penelitian ini memenuhi syarat Reliabilitas, ditunjukkan dengan nilai alpha cronbach $> r$ tabel 0,3. Ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini dapat dipercaya sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

Skala Kontrol Diri

Proses penyusunan skala kontrol diri ini dimulai dengan membuat suatu *blue print* yang merupakan kerangka isi skala. *Blue print* memuat aspek-aspek yang akan dibuat itemnya, serta proporsi masing-masing aspek. Dalam penulisan item, *blue print* akan memberikan gambaran mengenai isi skala dan menjadi acuan serta pedoman bagi penulis untuk tetap berada dalam lingkup ukur yang benar (Azwar, 1999:40). Setiap membuat satu item pertanyaan, peneliti dapat menilai relevansinya dengan melihat kembali pada *blue print* yang ada.

Dalam pernyataan dari setiap item skala ini memiliki 4 jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Dalam pemberian skor, setiap respon positif (SS dan S) terhadap butir pernyataan *favorable* akan diberi skor yang lebih tinggi daripada respon

negatif (TS dan STS). Skor jawaban untuk butir pernyataan *favorable*, respon positif dari pertanyaan *favorabel* bergerak dari 4 sampai 1. Setiap respon positif (SS dan S) pada butir pernyataan yang *unfavorable* akan diberi skor yang lebih rendah daripada respon negatif (TS dan STS). Skor jawaban untuk butir pernyataan *unfavorable* bergerak dari 1 sampai 4. Makin tinggi skor total yang diperoleh dari skala kontrol diri menunjukkan tingginya tingkat kontrol diri pada subjek dan begitu juga sebaliknya, makin rendah skor total yang diperoleh menunjukkan rendahnya tingkat kontrol diri pada diri subjek.

Skala Kecemasan Komunikasi Interpersonal pada Pramuwisata

Skala kecemasan komunikasi interpersonal pada pramuwisata disusun dengan memodifikasi Skala Kecemasan Berkomunikasi dengan Wisatawan yang disusun oleh Christianingsih (2001:44).

Alternatif jawaban ada 4 item adalah sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Skala kepercayaan diri disajikan dalam butir pernyataan yang bersifat *favorable* dan *unfavorable*. Butir pernyataan disebut *favorable* jika isi pernyataan bersifat mendukung, memihak atau menunjukkan ciri dari atribut yang diukur. Sebaliknya butir pernyataan yang isinya tidak mendukung atau tidak memihak atribut yang diukur disebut butir pernyataan yang *unfavorable* (Azwar, 2000:45).

Dalam pemberian skor, setiap respon positif (SS dan S) terhadap butir pernyataan *favorable* akan diberi skor yang lebih tinggi daripada respon negatif (TS dan STS). Skor jawaban untuk butir pernyataan *favorable* bergerak dari 4 sampai 1. Setiap respon positif (SS dan S) pada butir pernyataan yang *unfavorable* akan diberi skor yang lebih rendah daripada respon negatif (TS dan STS). Skor jawaban untuk butir pernyataan *unfavorable* bergerak dari 1 sampai 4. Makin tinggi skor total yang diperoleh dari skala kecemasan komunikasi interpersonal pada pramuwisata menunjukkan tingginya tingkat kecemasan pada diri subyek dan begitu juga sebaliknya, makin rendah skor total yang diperoleh menunjukkan rendahnya tingkat kecemasan pada diri subjek.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sample random sampling dan purposive sampling. Pengertian *purposive sampling* adalah pengambilan sampel disesuaikan dengan tujuan penelitian. Unit-unit yang dihubungi mempunyai kriteria tertentu yang didasarkan atas tujuan penelitian (Jalaluddin Rahmat, 1993:55).

Populasi

Hadi (1987:32) mendefinisikan populasi sebagai sejumlah penduduk individu yang paling sedikit mempunyai sifat yang sama. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pramuwisata-pramuwisata yang terikat dengan HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia). Populasi yang terdapat pada HPI adalah 412 orang. Sampel penelitian ini adalah individu yang mempunyai karakteristik sebagai pramuwisata yang berada di kantor HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia) yang berdomisili di Yogyakarta, berlatar pendidikan minimal SLTA, menguasai bahasa Indonesia dan setidaknya satu bahasa asing.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu jika populasi jumlahnya dibawah dari 100 maka besarnya sampel yang dipakai adalah 50% (Winarno, 1980:30). Populasi penelitian lebih dari 100 maka sampel yang digunakan cukup 10% dari jumlah populasi. Dalam hal ini sampel yang dijadikan sebagai responden dari pramuwisata yang tergabung pada HPI (Himpunan Pramuwisata Yogyakarta) adalah 10% dari jumlah populasi 412 anggota yaitu sejumlah 41 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survey. Selain itu instrumen kuesioner dari survey merupakan salah satu bentuk alat yang fleksibel dan relatif mudah digunakan. Tujuan pokok pembuatan kuesioner adalah memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survey, serta memperoleh informasi dengan reabilitas dan validitas setinggi mungkin.

Analisis Korelasi *Product Moment*

Teknik analisis data ini bertujuan untuk mengungkap hubungan antara kontrol diri dan kecemasan komunikasi interpersonal pada

pramuwisata. Analisa *product moment* digunakan untuk mengetahui sifat hubungan antara variabel pengaruh (X) dengan variabel terpengaruh (Y) untuk menghitung koefisien korelasi seperti dikemukakan oleh karl pearson, yaitu menggunakan rumus :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2) (\sum y^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi product moment

x = Variabel kontrol diri

y = Variabel Kecemasan komunikasi interpersonal

$\sum xy$ = Jumlah Variabel X dan Y

Selanjutnya untuk menguji signifikansi korelasi tersebut, harga r_{xy} dibandingkan dengan tabel r-teoritik pada derajat signifikansi 5% apabila harga r_{xy} ternyata lebih besar daripada harga r-teoritik pada tingkat signifikansi 5%, maka hubungan yang terjadi antar variabel signifikan. Hasil yang signifikan ini menunjukkan bahwa hubungan yang erat antara variabel X dan variabel Y.

Tetapi sebaliknya apabila harga r_{xy} ternyata lebih kecil dari pada harga r-teoritik pada derajat signifikansi 5%, maka hubungan yang terjadi antar variabel adalah tidak signifikan. Hasil yang tidak signifikan ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang erat antara variabel X dan variabel Y.

Teori Self Disclosure

Setiap orang bisa mengetahui dan tidak mengetahui tentang dirinya, maupun orang lain. Teori ini menggunakan konsep Johari Window (jendela johari) yang melukiskan bahwa dalam pengembangan hubungan antar seseorang dengan yang lainnya yang mana kemungkinan terwakili melalui suasana Jendela Johari. Dimana sisi pertama karakter melukiskan suatu kondisi dimana antara seseorang dengan orang lain mengembangkan suatu hubungan yang terbuka sehingga kedua pihak saling mengetahui masalah tentang hubungan mereka, disebut juga area terbuka (*open area*). Sisi karakter kedua melukiskan suatu kondisi masalah tentang hubungan antara kedua pihak yang hanya diketahui orang lain namun tidak diketahui diri sendiri, disebut buta (*blind area*). Karakter

ketiga melukiskan suatu kondisi masalah tentang hubungan antara kedua pihak yang hanya diketahui diri sendiri namun tidak diketahui orang lain (*hidden area*). Karakter keempat melukiskan suatu kondisi masalah dimana kedua pihak sama-sama tidak mengetahui, disebut area tidak di kenal (*unknow area*). Makin luas diri publik seseorang, makin terbuka seseorang pada orang lain, makin akrab hubungan seseorang dengan orang lain. Makin baik seseorang mengetahui orang lain, makin akrab hubungan dengan orang lain, makin lebar daerah terbuka jendela seseorang (Rahmat, 2003 ; 108).

Teori Belajar Sosial

Berdasarkan sudut pandang teori belajar sosial rangsangan emosional yang disebabkan oleh pengalaman tidak menyenangkan dapat menyebabkan sejumlah perilaku yang berbeda. Jadi menurut teori belajar sosial adanya motivasi dalam diri sama dengan perilaku individu yaitu melalui proses belajar. Teori belajar sosial dari bandura menyatakan bahwa perilaku dan sifat seseorang ditentukan oleh apa yang telah dipelajari sebelumnya. Perilaku merupakan hasil faktor kognitif dan lingkungan, individu belajar bukan saja dari pengalaman langsung, tetapi dari peniruan atau peneladanan. Artinya individu mampu memiliki keterampilan tertentu bila terdapat jalinan positif antara stimuli yang diamati dan karakteristik diri individu.

Teori belajar sosial dalam psikologi selalu dihubungkan dengan stimulus respon (reaksi rangsangan dan teori-teori perilaku yang menyenangkan bagaimana respon reaksi makhluk hidup dihubungkan dengan rangsangan yang diperoleh dari lingkungannya) (Tan, 1981 : 91). Proses yang menunjukkan hubungan terus menerus antara reaksi yang muncul dan rangsangan yang diberikan dinamakan suatu proses belajar. Titik permulaan dari proses belajar (Effendy, 1993 : 282) adalah peristiwa yang biasa diamati, baik langsung maupun tidak langsung oleh seseorang. Teori yang dikemukakan oleh bandura ini menyatakan bahwa tingkah laku tiruan adalah suatu asosiasi suatu rangsang dengan rangsang lainnya. Bandura menyatakan bahwa kalau seseorang melihat suatu rangsang dan ia melihat model bereaksi secara ter-

tentu terhadap rangsang itu, maka dalam pikiran orang tersebut terjadi serangkaian gambaran rangsang dari tingkah laku rangsang tersebut.

Teori *Elaboration Likelihood*

Teori ini termasuk teori penerimaan pesan. Dalam teori ini dijelaskan bahwa tiap-tiap individu akan memaknai pesan atau informasi yang mereka terima dengan berbeda-beda, sesuai dengan informasi yang mereka miliki dan keyakinan mereka terhadap suatu hal yang berhubungan dengan pesan tersebut.

Kemungkinan evaluasi kritis dari suatu pesan atau informasi adalah satu kesatuan dari hal-hal yang sangat kecil menjadi sesuatu yang sangat besar, tergantung cara seseorang dalam mengolah pesan. Ada dua cara, yaitu dengan jalan memusat dan cara menyebar. Berfikir secara kritis terjadi pada jalur memusat dan berfikir kurang kritis (*non elaboration*) terjadi pada jalur menyebar. Dengan demikian, ketika kita mengolah informasi dengan jalur memusat (*central*) kita akan berfikir secara aktif dan berusaha mempertimbangkan apa yang kita ketahui. Ketika kita menggunakan jalur memusat pendapat-pendapat yang ada dipertimbangkan secara hat-hati, dan ketika kita mengolah atau merespon pesan atau informasi dengan cara menyebar, kita cenderung dipengaruhi oleh faktor-faktor atau pendapat dari luar..

***Self Control* dalam Pendekatan Komunikasi**

Goldfried dan Merbaum (Lazarus, 1976 : 40) mendefinisikan kontrol diri adalah suatu proses yang menjadikan individu sebagai agen utama dalam memandu, mengarahkan dan mengatur perilaku utamanya yang dapat membawa ke arah konsekuensi positif. Calhoun dan Acocella (1990 : 88) mengartikan kontrol diri sebagai pengaturan proses-proses fisik, psikologis dan perilaku seseorang, dengan kata lain merupakan serangkaian proses yang membentuk diri sendiri.

Apabila dikaitkan dengan aktivitas pramuwisata dalam berkomunikasi, maka yang diharapkan adalah pramuwisata mampu menciptakan situasi komunikasi yang nyaman dan efektif sehingga interaksi antara pramuwisata dengan wisatawan dapat berjalan dengan baik. Seberapa mampu seorang pramuwisata dapat mengatasi jika

muncul situasi yang tidak diharapkan, tergantung pada seberapa besar tingkat kontrol diri yang dimilikinya dalam menghadapi masalah tersebut.

Kontrol diri dianggap sebagai kontrol eksternal. Kontrol diri mengandung pengertian individu menentukan standar perilaku, dia akan memberi ganjaran bila memenuhi standar dan sebaliknya dia akan memberi hukuman bila tidak memenuhi standar tersebut. Pada kontrol eksternal, orang lain yang menentukan standar dan memberi atau menahan ganjaran (Calhoun dan Acocella, 1990 :97). Block dan Block (Lazarus, 1976:87) mengemukakan ada tiga jenis kontrol : (a) *over control*, yaitu kontrol yang berlebihan, menyebabkan seseorang banyak mengontrol dan menahan diri untuk bereaksi terhadap suatu stimulus; (b) *under control*, yaitu kecenderungan untuk melepaskan impuls dengan bebas tanpa perhitungan yang masak; (c) *appropriate Control*, yaitu kontrol yang memungkinkan individu mengendalikan impulsnya dengan tepat.

Kecemasan Komunikasi Interpersonal pada Pramuwisata

Emosi memiliki empat macam golongan, yaitu senang, marah, sedih dan takut. Dari keempat macam emosi dasar tersebut dapat terbentuk berbagai macam emosi sekunder yang merupakan gabungan dari emosi-emosi dasar tersebut, diantaranya adalah kecemasan (Woodworth dan Marquis, 1957 : 80).

Spielberger (dalam Rice, 1987: 44) juga mengemukakan pendapat yang hampir sama bahwa kecemasan yang dialami oleh seorang individu dibagi menjadi dua, yaitu *trait anxiety* dan *state anxiety*. *Trait anxiety* adalah kecemasan pada individu yang menetap, yang merupakan disposisi kepribadian individu tersebut. Sedangkan *state anxiety* merupakan kecemasan yang dialami individu bila dihadapkan pada situasi tertentu yang sifatnya mengancam. Kecemasan ini bersifat situasional.

Kecemasan sebagai Variabel Perantara

Kecemasan ini merupakan suatu keadaan yang mempengaruhi serangkaian stimulus dan respon sehingga kecemasan ini dapat diketahui melalui keadaan yang mendahului munculnya

kecemasan serta akibat-akibatnya. Misalnya individu mengalami kecelakaan sehingga ia harus diamputasi sebelah kakinya. Ia cemas kehidupannya menjadi sulit dan merasa hidupnya menjadi sangat tergantung kepada individu lain dikarenakan fungsi tubuhnya menjadi berkurang.

Steiner dan Gebster (1963:22), mengemukakan bahwa individu yang mengalami kecemasan akan berperilaku lebih jelek atau menjadi tidak sesuai karena mengalami gangguan dalam penyesuaian dirinya, daripada individu yang tidak mengalami kecemasan.

Dari beberapa pendapat ahli yang berbeda-beda tersebut dapat disimpulkan bahwa kecemasan merupakan bentuk lain dari emosi, dengan komponen utama perasaan takut pada suatu obyek yang sifatnya terkadang kabur atau tidak jelas. Dengan kata lain kecemasan merupakan suatu kondisi emosional yang tidak menyenangkan, yang dapat muncul dikarenakan faktor bawaan maupun situasional.

Dalam menjalankan tugasnya, bagi pramuwisata komunikasi menjadi satu hal yang sangat penting karena hampir sebagian besar waktunya digunakan untuk berinteraksi dengan wisatawan dan dalam bentuk komunikasi. Maka dari itu ketepatan pelayanan dan kepuasan para wisatawan sangat tergantung pada keberhasilan proses komunikasi yang terjalin antara pramuwisata sebagai pemberi informasi dengan wisatawan sebagai penerima informasi.

Kemampuan Komunikasi

Kemampuan berkomunikasi pada individu meliputi kemampuan sebagai komunikator dan sebagai komunikan. Kemampuan sebagai komunikator maksudnya adalah seseorang yang mempunyai gagasan dan bermaksud menyampaikannya kepada orang lain. Sedangkan kemampuan sebagai komunikan maksudnya adalah seseorang yang siap menerima gagasan yang disampaikan orang lain.

Jika seorang pramuwisata berinteraksi dengan wisatawan, pramuwisata tersebut bertindak sebagai komunikator sekaligus sebagai komunikan. Ketika berperan sebagai komunikator, pramuwisata harus mampu memberikan gagasan, pesan-pesan dan informasi yang dibu-

tuhkan oleh wisatawan. Sedangkan ketika pramuwisata bertindak sebagai komunikan, pramuwisata harus siap menerima pesan-pesan dari wisatawan dan dapat memberikan jawaban yang memuaskan, ketika wisatawan tersebut memberikan pertanyaan-pertanyaan.

DeVito (1995:97), juga mengungkapkan beberapa hal lain yang berhubungan dengan kemampuan dalam menjalin komunikasi interpersonal, sebagai berikut : satu *confidence*, yaitu keyakinan yang dimiliki komunikator untuk dapat mengontrol kecemasan atau hambatan komunikasi atau rasa malu selama menjalin komunikasi; dua *Immediacy*, yaitu kemampuan menyatakan secara spontan atas perasaan-perasaan, hubungan (kontak) serta kebersamaan pada lawan bicara; tiga *Interaction management*, yaitu adanya aturan main dalam menjalin komunikasi interpersonal seperti gerakan mata, tubuh dan wajah, ekspres, vokal, serta mempertahankan kelancaran komunikasi; empat *Expressiveness*, yaitu kemampuan menunjukkan keterlibatan penuh pada lawan bicara selama menjalin komunikasi interpersonal; lima *Other orientation*, individu lebih berorientasi pada orang lain bukan dirinya sendiri. Disini individu menyampaikan orientasinya pada orang lain baik secara verbal maupun non verbal.

Kecemasan Komunikasi Interpersonal pada Pramuwisata

Situasi komunikasi interpersonal yang terjadi antara pramuwisata dengan wisatawan adalah khas. Bagi pramuwisata, wisatawan adalah orang yang tidak dikenal. Disamping itu para wisatawan memiliki latar belakang budaya, usia dan jenis kelamin yang berbeda-beda, sehingga sikap dan perilakunya juga berbeda-beda. Salah satu masalah yang dihadapi manusia dalam berkomunikasi dikenal dengan istilah hambatan komunikasi (*communication apprehension*). *Communication apprehension* merupakan reaksi negatif dalam bentuk kecemasan yang dialami seseorang dalam pengalaman komunikasi, baik itu kecemasan berbicara di muka umum maupun kecemasan komunikasi interpersonal (Burgoon dan Ruffner, 1978:32).

Burgoon dan Ruffner (1978:78) mengungkapkan aspek-aspek dalam kecemasan komu-

nikasi interpersonal adalah sebagai berikut : (a) *unwillingness* atau tidak adanya minat untuk ikut berpartisipasi dalam komunikasi. Individu berusaha untuk menghindar berbicara di depan orang banyak; (b) *unrewarding* atau tidak adanya penghargaan dalam berkomunikasi atau tidak adanya perbuatan hukuman dalam komunikasi sebelumnya. Kecemasan komunikasi disebabkan oleh adanya penolakan dari orang lain (*unrewarding*) dalam komunikasi, di lain pihak adanya perhatian orang lain mendengarkan, mengerti, percaya, jujur, menunjukkan adanya penghargaan dalam berkomunikasi (*rewarding*); (c) *control* atau kurangnya kontrol terhadap situasi komunikasi menyebabkan kecemasan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor lingkungan, yaitu berhubungan dengan lokasi tempat berlangsungnya pembicaraan, kurangnya kontrol yang berhubungan dengan ketidakmampuan untuk menyesuaikan perbedaan individu dari masing-masing partisipan dan adanya reaksi dari individu lain yang akan mempengaruhi pembicaraan.

Sebagaimana reaksi manusia pada umumnya terhadap emosi yang meningkat reaksi kecemasan berkomunikasi tidak hanya pada perubahan fisik, tapi dapat dibedakan atas reaksi fisiologis dan psikologis (Hilgard dalam Attrofiyanti, 1996:15). Reaksi-reaksi fisiologis yang terjadi dapat berupa : tremor, gelisah, gangguan fisiologis, mulut kering, jantung berdebar-debar, gangguan tidur dan gangguan perut. Sementara reaksi-reaksi psikologisnya berupa : gangguan konsentrasi, tidak terpusatnya perhatian, bingung, merasa tidak mampu dan merasa tidak percaya diri ketika berkomunikasi dengan individu lain (Buklew dalam Dewi, 1997:98). Selain itu, reaksi psikologis dapat berupa peningkatan dan penurunan dorongan untuk berperilaku efektif (Hilgard dalam Antrofiyanti, 1996:58).

Hubungan Kontrol Diri dengan Kecemasan Komunikasi Interpersonal pada Pramuwisata. Kecemasan komunikasi yang dialami individu dalam berkomunikasi dikenal dengan istilah hambatan komunikasi (*communication apprehension*). *Communication apprehension* merupakan reaksi negatif dalam bentuk kecemasan yang dialami seseorang dalam pengalaman komunikasi, baik itu kecemasan berbicara di muka umum mau-

pun kecemasan komunikasi interpersonal (Burgoon dan Ruffner, 1978:72).

Seorang pramuwisata yang mengalami kesulitan dalam menghadapi wisatawan dan tidak mengerti apa yang harus dilakukan, akan memunculkan kecemasan pada dirinya dan akan mempengaruhi kemampuannya dalam mengekspresikan dirinya sehingga mengurangi efektifitas komunikasi yang terjalin, yang akhirnya akan mengakibatkan rasa ketidakpuasan pada wisatawan. Jika pramuwisata tersebut dapat mengantisipasi peristiwa yang dialaminya dan dapat mengelola perilakunya sehingga dirinya terhindar dari situasi yang tidak diinginkan, maka pramuwisata tersebut dapat melanjutkan interaksinya dengan wisatawan tanpa rasa cemas dan tidak mengalami hambatan dalam berkomunikasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Rodin (Sarafino, 1990:63) yang menyatakan bahwa kemampuan seseorang dalam mengendalikan situasi agar terhindar dari akibat yang tidak diinginkan, merupakan salah satu konsep dari kontrol diri.

Bagi pramuwisata yang memiliki tingkat kontrol diri tinggi, interaksi komunikasi yang dialami dengan wisatawan menjadi hal yang mudah dilakukan dan bukan sesuatu yang mencemaskan. Jika terjadi masalah, dirinya dapat mengontrol diri, mengendalikan perilaku dan mampu menginterpretasi situasi yang dihadapi, dan kemudian mengambil tindakan untuk menghindarkan dari situasi yang tidak diharapkan sehingga tidak mengalami gangguan dalam berkomunikasi. Sebaliknya, pramuwisata yang memiliki tingkat kontrol diri yang rendah, pada waktu mengalami masalah dalam berinteraksi dengan wisatawan, jika dirinya tidak dapat mengarahkan perilaku maka akan mengalami kecemasan, yang akhirnya mengakibatkan kesulitan dalam menginterpretasi situasi yang dihadapi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Di era tahun 70-an di Yogyakarta berdiri organisasi pemandu wisata dengan nama “*Yogyakarta Guide Assosiation*” (YOGA). Seiring dengan perkembangan pariwisata yang sangat pesat maka pada tahun 1983 meleburkan diri dengan rekan-rekan diseluruh indonesia membentuk “Himpunan Duta Wisata Insonesia” (HDWI). Yang

dideklarasikan di Kuta Bali. Perangkat organisasi ini pada tingkat nasional disebut “Dewan Pimpinan Pusat” (DPP), saat ini berkedudukan di Bali. Pada tingkat propinsi disebut “Dewan Pimpinan Daerah” atau DPD, dan tingkat Kabupaten / kotamadya disebut “Dewan Pimpinan Cabang” DPC.

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) mempunyai anggaran dasar dan anggaran rumah tangga yang disebut AD/ART yang mengatur kebebasan organisasi ini syah menurut hukum dan keberadaannya dicantumkan dalam UU. RI No. 9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan.

Dasar pemikiran inilah yang melandasi dibentuknya organisasi pramuwisata itu. Untuk Daerah Istimewa Yogyakarta dibentuk Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata.

Pramuwisata sebagai ujung tombak pariwisata mempunyai peranan yang dominan dalam mempromosikan pariwisata. Untuk ini sudah selayaknya pramuwisata mendapat perhatian yang serius dan sungguh-sungguh baik dari pemerintah maupun pihak lain yang berkecimpung di dunia pariwisata. Perhatian dan dukungan tersebut diharapkan akan mampu mendorong dan memberi motivasi kepada pramuwisata untuk semakin meningkatkan profesionalismenya, sehingga kedepan mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi pengembangan pramuwisata di Indonesia pada umumnya dan daerah Yogyakarta pada khususnya.

Hasil uji korelasi *Product Moment* dari *Pearson* membuktikan bahwa dalam penelitian ini terdapat hubungan signifikan antara kontrol diri dan kecemasan komunikasi interpersonal pada pramuwisata. Hasil penelitian ini adalah negatif yang menyatakan bahwa naiknya skor kontrol diri maka secara langsung akan diikuti dengan turunnya skor kecemasan komunikasi interpersonal pada pramuwisata. Dengan demikian kontrol diri berpengaruh secara langsung terhadap tingkat kecemasan, dalam penelitian ini tingkat hubungan kontrol diri terhadap kecemasan mencapai 90,5% dan sisanya adalah 19,5%. Hal ini berarti bahwa hubungan kontrol diri dari penelitian yang diperoleh, mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Burgoon dan Ruffner (1987:55) yang menyatakan bahwa kurangnya kontrol diri terhadap situasi komunikasi dapat menyebabkan

kecemasan. Sejalan dengan hal ini, De Vito (1989:67) menyatakan bahwa kontrol diri sebagai kemampuan yang dirasakan dapat mengubah kejadian secara signifikan. Seseorang yang memiliki kontrol diri rendah akan mengalami kesulitan dalam mengubah kejadian secara signifikan sehingga akan menimbulkan kecemasan pada dirinya.

Kontrol diri juga berkaitan dengan bagaimana individu mengendalikan emosi serta dorongan-dorongan dari dalam dirinya. Emosi memiliki beberapa macam golongan, diantaranya adalah senang, marah, sedih, dan takut. Dari beberapa macam emosi dasar tersebut dapat terbentuk berbagai macam emosi sekunder diantaranya adalah kecemasan (Hurlock 1990:24).

Safarino (1990:34) mengemukakan bahwa salah satu bentuk kontrol diri yang digunakan individu dalam menghadapi suatu stimulus atau *cognitive control*, yaitu kemampuan menggunakan proses berfikir atau strategi untuk memodifikasi akibat dari stresor. Pramuwisata yang memiliki kontrol diri tinggi akan mampu menggunakan proses berfikirnya untuk menciptakan strategi dan memodifikasi akibat dari *stresor*, dalam hal ini adalah situasi komunikasi sehingga akan tercipta hubungan yang nyaman dan efektif antara pramuwisata dengan wisatawan. Pramuwisata yang mengalami masalah dalam berkomunikasi dengan wisatawan akan kehilangan minat dan kurang dapat mengekspresikan diri, kurang dapat mengontrol tindakannya. Ini berarti bahwa adanya kecemasan dalam komunikasi dapat menyebabkan seseorang menjadi tidak mau terlibat dalam suatu percakapan, tidak dapat mendengarkan maupun mengerti orang lain dengan baik (Stringer dan Banuster dalam Mariani, 1991:98)

Simpulan

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kecemasan komunikasi interpersonal pada pramuwisata di Yogyakarta sangat rendah dan mayoritas pramuwisata di Yogyakarta memiliki kontrol diri yang tinggi, ini dibuktikan dengan hasil analisis pengukuran kontrol diri dari lima macam aspek pembentuk kontrol diri. 50% dari responden memiliki kemampuan mengantisipasi peristiwa yang sangat baik, 55% responden memiliki kemam-

puan menafsirkan peristiwa sangat baik, 56,8% responden memiliki kemampuan mengambil keputusan sangat baik, dan hanya dua aspek lain yang menunjukkan hasil rendah seperti kemampuan mengontrol perilaku yaitu 40% responden dan mengontrol setimulus hanya 14% responden tetapi dapat dilihat bahwa dari kelima aspek pembentuk kontrol diri tersebut, tiga diantaranya sudah dimiliki oleh pramuwisata sehingga kontrol diri yang dimiliki oleh responden (pramuwisata) sangat tinggi. Sedangkan pada aspek kecemasan komunikasi interpersonal pada pramuwisata menunjukkan mayoritas responden 71,43 % tidak memiliki hambatan kemampuan mengekspresikan diri, 64,27% responden tidak merasa kekurangan minat untuk berkomunikasi, dan 70% responden menyatakan tidak pernah mengalami gangguan interaksi sosial. Ini berarti mayoritas pramuwisata di Yogyakarta memiliki kecemasan komunikasi yang rendah. Selain hal tersebut dimungkinkan adanya faktor lain yang menyebabkan kecemasan komunikasi interpersonal pada pramuwisata. Faktor tersebut diantaranya adalah faktor pengalaman pramuwisata dalam menghadapi wisatawan. Faktor lain misalnya rendahnya tingkat kepercayaan diri mempengaruhi kecemasan yang dimiliki pramuwisata. Hal tersebut mendukung dengan diterapkannya Teori Pembelajaran Sosial, *Self Disclosures*, serta Teori *Elaboration Likelihood*. Pada intinya teori *self disclosures* menerangkan bahwa seseorang diharuskan mengetahui tentang diri orang lain. Makin baik seseorang mengetahui orang lain, makin akrab hubungan dengan orang lain, maka makin terbuka kesempatan lebar seseorang tersebut untuk berkomunikasi dengan baik. Didukung dengan teori pembelajaran sosial yang menekankan pada kondisi lingkungan yang membuat seseorang memperoleh dan memelihara adanya suatu respon-respon. Asumsi dari teori ini adalah sebagian besar tingkah laku individu diperoleh dari sebagian hasil belajar melalui pengamatan atas tingkah laku yang ditampilkan individu-individu lain yang menjadi model.

Hasil uji skala kontrol diri pramuwisata lebih besar dari pada skala kecemasan komunikasi interpersonal pada pramuwisata, ini menunjukkan bahwa pada dasarnya pramuwisata di Yogyakarta memiliki kemampuan kontrol diri yang cukup baik

sehingga tingkat kecemasan pada diri pramuwisata di Yogyakarta sangat kecil.

Daftar Pustaka

- Azwar, S., 1995, *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya, (Edisi Kedua)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____, 2000, *Penyusunan Skala Psikologi*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- _____, 2000, *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- _____, 2000, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Bandura, A., 1977, Self Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavior Change, *Psychological Review*, 84, 191-215.
- _____, 1986, *Social Learning Theory*, New Jersey : Practice Hall. Inc
- Bellack, A.S. and Hersen M., 1988, *Behavioral Assesment*, New York : Pergamon Press.
- Broady and Kent, 1993, *Power Presentation*, Kanada : John Willey and Son Inc.
- Burger, J.M., 1989, Negative Reaction : to Increase in Perceived Personal Control, *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 246-256.
- Burgoon, M. and Ruffner, M. 1978, *Human Communication*. New York : Holt Rinehart and Winston.
- Burns, R.B., 1979, *The Self Concept*, London and New York : Longman Inc. Group Limited.
- Calhoun, J.F. and Acocella J.R., 1990, *Psychology of Adjustment and Human Relationships (3rd Edition)*, New York, Mc. Graw Hill.
- Damayanti, I.W., 1996, Hubungan Antara Asertivitas dan Pemantauan Diri dengan Efektivitas Komunikasi Pada Pramuwisata, *Skripsi*, Tidak diterbitkan, Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- De vito, 1995. *The Interpersonal Communication Book. (7th Edition)*. New York : Harper Collins College Publisher.
- Flippo, E.B. 1984, *Personnel Management*, New York : Mc. Graw Hill Book Co.
- Hadi, S., 1994, *Metodologi Research (Jilid 2)*,

- Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- _____, 1994, *Metodologi Research (Jilid 3)*, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- _____, 1994, *Metodologi Research (Jilid 4)*, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Hurlock, E.B., 1990, *Perkembangan Anak Jilid I*, Jakarta : Erlangga.
- Johnson and Medinus, 1969, *Child Psychology, Behavior and Development*, New York : John Willey and Sons.
- Kelly, J.A., 1982, *Social Skill Training : A practical Guide for Interventions*, New York : Springer Publishing Co.
- Lazarus, R.S., 1976, *Pattern of Adjustment (3rd ed)*, Tokyo : Mc Graw Hill Kogakusha, Ltd.
- Liliweri, A., 1991, *Komunikasi Antar Pribadi*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Masyuri, H. P., 1991, *Asas-asas Komunikas*, Semarang : IKIP Semarang Press.
- Matthews, G.D., 1986, The Effect of Anxiety on Intellectual Communication : When and Why Are They Found, *Journal of Research in Personality Vol.20*, p385-401.
- Onong, E.U., 1986, *Dimensi-Dimensi Komunikasi*, Bandung : Alumni.
- Prabowohadi, S., 1983, *Teknik Memandu Wisata*, Yogyakarta : Percetakan Ria.
- Rakhmat, J., 1989, *Psikologi Komunikasi, Edisi Revisi*, Bandung : Remadja Karya C.V.
- Rice, 1987, *Stress and Health*, California : Brooks/Ole Publishing.Co.
- Safarino, E.P., 1990, *Health Psychology*, New York : John Wiley and Sons Inc.
- Schram, W., 1955, *The Process and Effect of Mass Communication*, Urbana : University of Illinois.
- Zulkarnaen, 1997, Hubungan Antara Kontrol Diri dengan Kreativitas Kerja, *Skripsi*, Tidak diterbitkan, Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Wahab, 1987, *Manajemen Pariwisata*, Jakarta : Pradnya Paramita
- Wexley, K.N. and Yukl, G.A., 1984, *Organizational Behavior and Personel Psychology*, Homewood Illinois : Richard D. Irwin.
- Woodworth, R.S., & Marquis D.G., 1957, *Psychology*, New York: Henry Holt and Company.
- Yoety, O.A., 1986, *Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional*, Bandung : Angkasa.
- _____, 1999, *Psikologi Pelayanan Wisata*, Jakarta : P.T. Gramedia Pustaka Utama.