

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Remaja merupakan masa dimana individu berinteraksi dengan masyarakat dewasa lainnya, usia dimana anak tidak lagi merasa di bawah tingkat orang-orang yang lebih tua melainkan berada dalam tingkatan yang sama, sekurang-kurangnya dalam masalah hak (Hurlock, 1999).

Remaja merupakan periode pusat perkembangan dan penggabungan keterampilan sosial. Keterampilan sosial yang diperoleh selama masa kanak-kanak berkembang dan lebih lanjut dibentuk selama remaja. Dengan demikian, remaja menempatkan penekanan pada pengembangan konsep diri dalam bentuk tindakan mereka dalam dunia sosial dan cenderung menggambarkan diri mereka sendiri melalui interaksi sosial mereka dengan orang lain (Damont&Hart, dalam Horenczynk, 2012).

Interaksi sosial dilakukan remaja dengan berbagai kalangan, diantaranya orang tua, keluarga, teman sebaya, dan masyarakat. Hubungan orang tua dan remaja erat kaitannya dengan pencapaian salah satu tugas perkembangan, yakni pencapaian otonomi dan kemandirian sosial. Masa awal remaja merupakan suatu masa dimana konflik dengan orang tua meningkat melampaui masa anak-anak (Steinberg dalam Santrock, 2002). Peningkatan ini dapat disebabkan oleh sejumlah factor, diantaranya perubahan biologis pubertas, perubahan kognitif yang meliputi peningkatan

idealism dan penalaran logis, perubahan sosial yang berfokus pada kemandirian dan identitas, perubahan kebijaksanaan pada orang tua, dan harapan-harapan yang dilanggar oleh pihak orang tua dan remaja. Orang tua melihat remaja melepaskan diri dari genggaman mereka. Mereka mungkin berusaha untuk melakukan pengendalian yang lebih kuat ketika remaja menuntut otonomi dan tanggung jawab. Keadaan emosional yang memanas ini dapat terjadi pada kedua belah pihak, di mana salah satu pihak mencaci maki, mengancam, dan melakukan apa saja yang dirasa perlu untuk memperoleh kendali. Kebanyakan orang tua mengantisipasi kesulitan remaja dalam menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan masa remaja, tetapi hanya sedikit orang tua yang dapat membayangkan dan meramalkan kuatnya hasrat seorang remaja untuk meluangkan waktu bersama teman-teman sebaya atau seberapa banyak remaja ingin memperlihatkan bahwa merekalah yang bertanggung jawab atas keberhasilan-keberhasilan dan kegagalan-kegagalan mereka (Santrock, 2002).

Konflik sehari-hari yang mencirikan relasi orang tua dan remaja sebenarnya dapat berperan sebagai fungsi perkembangan yang positif (Blos, 1989; Hill, 1983, dalam Santrock,2002). Perselihan dan perundingan kecil yang terjadi mempermudah transisi remaja dari tergantung pada orang tua menjadi seorang individu yang memiliki otonomi. Misalnya dalam suatu penelitian, remaja yang mengungkapkan ketidaksetujuannya dengan orang tua menjajaki perkembangan identitas lebih aktif daripada remaja yang

tidak mengungkapkan ketidaksetujuannya pada orang tua mereka (Cooper,dkk dalam Santrock, 2002).

Masa remaja identik dengan masa dimana waktu sebagian besar dihabiskan dengan teman-teman sebaya. Pergaulan teman sebaya tidak hanya sebatas pada teman-teman di lingkungan sekolah, melainkan teman-teman di luar sekolah yang mungkin beranggotakan remaja dengan latar belakang lebih heterogen daripada ketika anak-anak. Kesetiaan pada kelompok teman sebaya memiliki kendali yang cukup kuat terhadap kehidupan banyak remaja. Konformitas dengan tekanan teman-teman sebaya pada masa remaja dapat bersifat positif maupun negatif. Banyak sekali konformitas teman sebaya yang tidak negatif dan terdiri atas keinginan untuk dilibatkan di dalam dunia teman sebaya, seperti berpakaian seperti teman-teman dan keinginan untuk meluangkan waktu dengan dengan anggota-anggota suatu klik. Keadaan-keadaan semacam ini dapat juga melibatkan kegiatan-kegiatan prososial seperti ketika klub mengumpulkan uang untuk tujuan-tujuan yang bermakna. Akan tetapi umumnya remaja terlibat dalam semua bentuk perilaku konformitas yang negatif, seperti menggunakan bahasa yang jorok, mencuri, merusak, dan mengolok-olok orang tua dan guru (Santrock, 2002).

Konformitas teman sebaya yang negatif seringkali membuat remaja merasa tidak nyaman dengan kelompoknya. Namun kuatnya pengaruh teman sebaya seringkali menghadapkan remaja pada kondisi dimana mereka harus mengikuti aturan dalam kelompok, meski hal-hal tersebut bertentangan dengan nurani mereka. Penelitian menyebutkan bahwa remaja dengan tingkat

konformitas yang tinggi memiliki tingkat asertif yang lebih rendah dari remaja dengan tingkat konformitas rendah (Warchal, J. & Williams, J.M., 1981).

Interaksi remaja tidak terbatas pada dunia keluarga dan teman sebaya, mereka juga dituntut memiliki kemampuan untuk bersosialisasi dengan masyarakat. Salah satunya dengan cara menyelesaikan tugas perkembangan mereka. Tugas perkembangan remaja diantaranya mencapai hubungan baru yang lebih matang dengan teman sebaya baik pria maupun wanita, mencapai peran sosial pria dan wanita, menerima keadaan fisiknya dan menggunakan tubuhnya secara efektif, mengharapkan dan mencapai perilaku sosial yang bertanggungjawab, mencapai kemandirian emosional dari orang tua dan orang-orang dewasa lainnya, mempersiapkan karir ekonomi, mempersiapkan perkawinan dan keluarga, dan memperoleh perangkat nilai dan sistem etis sebagai pegangan untuk berperilaku--mengembangkan ideologi. Kesemua tugas perkembangan ini memerlukan keterampilan sosial yang baik untuk dapat berinteraksi dengan orang lain. Salah satu keterampilan sosial tersebut adalah perilaku asertif.

Perilaku asertif adalah bentuk komunikasi langsung terhadap kebutuhan, keinginan, dan pendapat seseorang tanpa menghukum, mengancam, atau merendahkan orang lain. Perilaku asertif juga melibatkan prinsip berpegang teguh pada hak-hak sah seseorang tanpa melanggar hak orang lain dan tanpa terlalu takut dalam proses tersebut. Perilaku asertif melibatkan ekspresi langsung dari perasaan seseorang, preferensi, kebutuhan,

atau pendapat dalam cara yang tidak mengancam atau menghukum orang lain (Galassi dan Galassi, 1977). Di samping itu, perilaku asertif tidak melibatkan kecemasan atau ketakutan secara berlebihan. Bertentangan dengan pendapat umum, asertif tidak semata cara untuk mendapatkan apa yang diinginkan, juga bukan cara mengendalikan atau memanipulasi orang lain secara halus. Dengan demikian, asertif bukan merupakan obat mujarab atau solusi sederhana untuk penyakit dunia tetapi hanya merupakan sarana komunikasi langsung dan jujur antara individu. Penekanannya ditempatkan pada kemampuan individu untuk mengekspresikan perasaan dan pendapatnya secara tepat.

Alberti dan Emmons (1990 dalam Eskin, 2003) menyatakan bahwa perilaku asertif meningkatkan kesetaraan dalam hubungan manusia, memungkinkan individu untuk bertindak dalam kepentingan terbaik, untuk membela diri sendiri tanpa kecemasan yang tidak semestinya, untuk mengekspresikan perasaan jujur dengan nyaman, dan untuk menggunakan hak pribadi tanpa menyangkal hak orang lain.

Perilaku asertif terdiri dari tiga kategori yang dikelompokkan oleh Galassi (Galassi dan Galassi, 1977), yaitu mengungkapkan perasaan positif, afirmasi diri, dan mengekspresikan perasaan negatif. Masing-masing kategori memiliki beberapa perilaku yang menjadi karakteristik kategori tersebut. Pengungkapan perasaan positif terdiri dari perilaku memberi dan menerima pujian, meminta pertolongan, mengungkapkan perasaan suka, cinta, dan sayang, serta memulai dan terlibat percakapan. Afirmasi diri terdiri dari

perilaku mempertahankan hak, menolak permintaan, dan mengungkapkan pendapat. Kategori terakhir, yakni pengungkapan perilaku negatif terdiri dari perilaku mengungkapkan ketidaksenangan dan mengungkapkan kemarahan.

Galassi menegaskan bahwa kemampuan untuk mengekspresikan diri tampaknya menjadi keterampilan yang diinginkan dan diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia. Di samping itu, kemampuan untuk mengekspresikan diri telah menjadi komponen penting dari definisi kesehatan mental yang turun temurun selama bertahun-tahun. Kita sering menemukan bahwa individu yang memiliki kesulitan mengekspresikan diri mereka di berbagai perilaku liar dengan sejumlah orang melaporkan perasaan rendah diri, depresi, dan kecemasan yang tidak semestinya dalam situasi interpersonal pada diri mereka. Mereka melaporkan bahwa mereka merasa tidak dihargai, diterima begitu saja, atau dimanfaatkan oleh orang lain (Galassi dan Galassi, 1977).

Secara umum, pentingnya membahas topik tentang perilaku asertif adalah karena perilaku asertif menimbulkan harga diri yang tinggi dan hubungan interpersonal yang memuaskan karena memungkinkan orang untuk mengemukakan apa yang diinginkan secara langsung dan jelas sehingga menimbulkan rasa senang dalam diri pribadi dan orang lain. Remaja perlu berperilaku asertif agar dapat mengurangi stres ataupun konflik yang dialami sehingga tidak melarikan diri ke hal-hal negatif (Alberti dan Emmons dalam Widjaja&Wulan, 1998).

Penelitian yang dilakukan oleh Faolina Arina Hidayati juga menyebutkan bahwa *self-esteem* berkorelasi positif terhadap perilaku asertif siswa SMA kelas X. Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa yang memiliki *self-esteem* yang sangat tinggi sebanyak 10 siswa atau sebesar 15,6%, yang memiliki *self-esteem* tinggi yaitu sebanyak 54 siswa atau sebesar 84,4%. Pada perilaku asertif, siswa yang memiliki perilaku asertif yang sangat tinggi sebanyak 9 siswa atau sebesar 14,1%, yang memiliki perilaku asertif tinggi sebanyak 53 siswa atau sebesar 52,8%, yang memiliki perilaku asertif sedang sebanyak 2 siswa atau sebesar 3,1%. Hasil analisis korelasional menunjukkan korelasi sebesar 0,94. Hal ini berarti *self-esteem* siswa mempunyai korelasi positif dengan perilaku asertif siswa. Ini berarti semakin tinggi *self-esteem* siswa, maka semakin tinggi pula perilaku asertifnya (Hidayati, 2009).

Penelitian lain dilakukan oleh Mehmet Eskin dengan meneliti perbedaan asertivitas remaja berdasarkan budaya. Penelitian lintas-budaya ini dilakukan dengan metode *self-report* pada 652 Swedia dan Turki 654 siswa sekolah menengah dengan menggunakan ukuran multidimensi yang disebut *Scale for Interpersonal Behavior* (SIB). Secara keseluruhan, studi perbandingan ini menunjukkan bahwa siswa Swedia lebih asertif daripada rekan-rekan Turki mereka. Hal ini juga menunjukkan bahwa gadis-gadis remaja dari dua kelompok budaya yang berbeda tidak kurang asertif dari anak laki-laki. Sebaliknya, mereka lebih terampil daripada anak laki-laki dalam mengekspresikan dan berurusan dengan batas-batas kepentingan pribadi

mereka. Remaja yang lebih asertif memiliki lebih banyak teman dan dirasakan teman-teman dan keluarga mereka sebagai individu yang lebih mendukung daripada rekan-rekan mereka yang kurang asertif. Meskipun korelasional, temuan ini mendukung penggunaan teknik-teknik pelatihan untuk mengajar remaja pemalu tentang keterampilan yang diperlukan untuk memulai hubungan sosial. Teknik ini tidak hanya mengajarkan keterampilan sosial asertif remaja, tetapi juga meningkatkan perasaan *self-efficacy* mereka. Dengan perasaan *self-efficacy* yang lebih, individu tidak hanya menjadi lebih percaya diri dalam interaksi dengan orang lain, tetapi juga dapat mengatasi perasaan berartinya dan kekosongan yang diakibatkan oleh rasa tidak mampu untuk mengekspresikan diri dalam konteks interpersonal (Eskin, 2003).

Beberapa penelitian kemudian dikembangkan dalam kaitannya dengan hubungan asertivitas berdasarkan beberapa faktor tertentu. Penelitian yang dilakukan Marija Mitkovic dkk pada tahun 2010 dengan mengkaji hubungan antara asertivitas dan kepribadian berdasarkan perbedaan budaya pada mahasiswa teknik di India dan Serbia. Sebanyak 108 mahasiswa teknik India dan 116 mahasiswa teknik Serbia diukur dengan *Rathus Assertiveness Schedule* sebagai skala asertivitas, skala perbedaan asertivitas yang ditinjau dari perilaku agresi dan perilaku pasif, dan *Big Five Personality Inventory* sebagai skala kepribadian. Mahasiswa Serbia diberi kuesioner dalam bahasa Serbia, dan mahasiswa India diberi kuesioner dalam bahasa Inggris. Terdapat empat kesimpulan yang muncul setelah dilakukan perhitungan statistik, yakni sampel mahasiswa Serbia dalam perbandingan dengan sampel mahasiswa

India memiliki skor yang lebih tinggi secara signifikan dalam asertivitas, sementara tidak ada perbedaan yang signifikan dalam perbedaan asertivitas dalam perilaku agresi dan perilaku pasif. Kesimpulan kedua menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara asertivitas dengan perbedaan asertivitas dalam perilaku agresi dan perilaku pasif, baik pada total sampel maupun pada sampel mahasiswa Serbia maupun pada sampel mahasiswa India. Kesimpulan ketiga, pada total sampel kondisi sosial-demografis yang berkorelasi secara signifikan dengan asertivitas adalah jumlah saudara kandung dan posisi dalam saudara kandung. Pada sampel mahasiswa India, asertivitas berkorelasi secara signifikan dengan tingkat urbanitas tempat asli, sedangkan pada mahasiswa Serbia, kondisi sosial-demografis yang berkorelasi secara signifikan tidak ditemukan. Kemampuan untuk membedakan asertivitas tidak berkorelasi secara signifikan. Sedangkan asertivitas secara signifikan berhubungan dengan semua ciri-ciri kepribadian pada sampel total dan pada sampel mahasiswa Serbia, pada sampel mahasiswa India, hal ini berkorelasi secara signifikan dengan *ekstrovert*, kesadaran, dan neurotisme. Perbedaan asertivitas dari perilaku agresif dan pasif secara signifikan berhubungan hanya untuk keramahan dalam semua kasus (Mitkovic, 2010).

Hubungan positif antara asertivitas dengan kepribadian ekstrovert, dan hubungan negatif antara asertivitas dengan neurotisme didukung oleh penelitian sebelumnya. Beberapa hubungan dapat dijelaskan berdasarkan model kepribadian Eysenk dari ekstrovert dan neurotisme yang menyatakan

bahwa ekstrovert mengandung komponen impulsivitas, pengaruh positif, dan sosialisasi (Eysenk dan Eysenk, 1968 dalam Mitkovic, 2010) yang tampaknya merupakan komponen penting dalam perilaku asertif, sementara neuroticism mengandung komponen kecemasan, pengaruh negatif (*fight-or-flight*) dan perasaan bersalah atas tindakan masa lalu yang mungkin menghalangi perilaku asertif.

Dari penjelasan diatas, peneliti mencoba mempertajam fokus penelitian pada perbedaan tipe kepribadian ekstrovert dan introvert. Dua tipe kepribadian yang berbeda itu akan dilihat pengaruhnya terhadap perilaku asertif remaja.

Berbagai penelitian yang dilakukan menggunakan remaja sebagai sumber data penelitian. Hal ini dikarenakan masa remaja merupakan pusat periode perkembangan dan penggabungan keterampilan sosial, dan perilaku asertif merupakan salah satu tipe keterampilan sosial (Horenczynk, 2011).

1.2 Identifikasi Masalah

Masa remaja merupakan masa peralihan dari usia anak menuju usia dewasa. Pada masa ini remaja mengalami perubahan emosi yang cenderung tidak stabil. Remaja ingin menunjukkan bahwa mereka melakukan segala sesuatunya dengan mandiri dan bertanggung jawab. Namun seringkali perilaku-perilaku mereka menyulitkan atau bahkan tidak disetujui oleh orang dewasa lain, terutama orang tua (Santrock, 2002). Perbedaan generasi melatarbelakangi konflik antara orang tua dan remaja. Perbedaan generasi

antara remaja dan orang tua seringkali menyebabkan kesenjangan selera pemilihan sesuatu, umumnya pada gaya berpakaian, musik, dan aktivitas di waktu luang. Orang tua dan remaja seringkali berdebat tentang jam malam, bagaimana remaja menghabiskan waktu luang mereka, atau pakaian macam apa yang dikenakan remaja putri mereka. Remaja lebih dipengaruhi oleh teman sebaya daripada orang tua, sehingga sering terjadi perselisihan antara dan orang tua (Steinberg, 2002).

Konflik sehari-hari yang mencirikan relasi orang tua dan remaja sebenarnya dapat berperan sebagai fungsi perkembangan yang positif (Blos, 1989; Hill, 1983, dalam Santrock, 2002). Perselisihan dan perundingan kecil yang terjadi mempermudah transisi remaja dari tergantung pada orang tua menjadi seorang individu yang memiliki otonomi. Misalnya dalam suatu penelitian, remaja yang mampu mengungkapkan ketidaksetujuannya dengan orang tua menjajaki perkembangan identitas lebih aktif daripada remaja yang tidak mengungkapkan ketidaksetujuannya pada orang tua mereka (Cooper, dkk dalam Santrock, 2002).

Selain orang tua, masa remaja yang merupakan masa dimana peranan teman sebaya sangat penting dan mendominasi, seringkali menimbulkan konflik dalam hubungan pertemanan mereka. Salah satu perilaku yang seringkali menjadi latar belakang konflik dalam kelompok teman sebaya adalah konformitas. Konformitas dengan tekanan teman-teman sebaya pada masa remaja dapat bersifat positif maupun negatif. Umumnya remaja terlibat dalam semua bentuk perilaku konformitas yang negatif, seperti menggunakan

bahasa yang jorok, mencuri, merusak, dan mengolok-olok orang tua dan guru (Santrock, 2002). Remaja melakukan sesuatu yang dilakukan oleh remaja lain demi untuk diterima dalam kelompok sebayanya sekalipun hal ini terjadi pada perilaku yang melanggar norma. Friedman, dkk (dalam Hurlock, 1999) menyatakan bahwa kekuasaan-kekuasaan yang mempengaruhi anggota-anggota kelompok menuntut pengawasan mutlak dari kelompok terhadap perilaku seseorang. Hanya diperlukan sedikit contoh untuk meyakinkan setiap anggota kelompok bahwa mereka harus mengikuti keputusan kelompok, atau kalau tidak mereka harus menghadapi akibat yang lebih parah.

Berbagai konflik remaja, baik dengan orang tua, keluarga, maupun teman sebaya membutuhkan perilaku asertif sebagai perilaku yang dinilai mampu menjembatani remaja dalam menyelesaikan konflik-konflik mereka. Perilaku asertif merupakan perilaku dimana individu mampu mengekspresikan perasaannya, membela hak pribadinya, dan menolak permintaan yang dianggap tidak layak dengan tetap menyampaikannya dengan tidak menyakiti perasaan orang lain. Perilaku asertif ini penting dilakukan karena perilaku asertif akan menimbulkan harga diri yang tinggi dan hubungan interpersonal yang baik antar individu. Remaja merupakan usia dimana perilaku asertif sangat penting dilakukan untuk menghindari konflik dengan teman sebaya, orang tua, maupun lingkungan masyarakat yang memungkinkan mereka terjerumus ke dalam hal-hal negatif.

Perilaku asertif pada masing-masing individu berbeda. Perbedaan perilaku asertif pada masing-masing individu dilatarbelakangi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah jenis kelamin, intelegensi, kebudayaan, pola asuh orang tua, usia, dan kepribadian individu tersebut (Rathus dalam Fersterheim dan Baer, 1995).

Faktor perilaku asertif yang digunakan dalam penelitian ini adalah faktor kepribadian, yang kemudian difokuskan pada tipe kepribadian Eysenk, yakni tipe kepribadian ekstrovert dan introvert. Tipe kepribadian ini digunakan karena tipe kepribadian ekstrovert mengandung komponen impulsivitas, pengaruh positif, dan sosialisasi yang tampaknya merupakan komponen penting dalam perilaku asertif (Eysenk dan Eysenk, 1968 dalam Mitkovic, 2010).

Tipe kepribadian ekstrovert mempunyai sembilan trait, yaitu memiliki mudah bergaul (*sociable*), lincah (*lively*), aktif (*active*), asertif (*assertive*), mencari sensasi (*sensation seeking*), riang (*carefree*), dominan (*dominance*), bersemangat (*surgent*), berani (*vebturesome*). Individu dengan kepribadian *ekstrovert* cenderung mampu mengekspresikan perasaannya dengan lebih bebas, tidak perlu merasa takut terhadap akibatnya, dan berani bertanggungjawab atas apa yang dilakukannya. Sedangkan tipe kepribadian introvert adalah kebalikan dari trait ekstrovert, yakni sulit bergaul, statis, pasif, ragu, taat aturan, sedih, minus, lemah, dan penakut. Individu dengan tipe kepribadian ini cenderung tertutup, susah mengungkapkan apa yang diinginkan, dan takut menanggung akibat atas perbuatannya.

Ciri-ciri perilaku yang ditunjukkan kedua tipe kepribadian diatas yang sangat berlawanan, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kedua tipe kepribadian tersebut. Remaja sebagai individu dengan tingkat emosi yang susah ditebak karena cenderung cepat berubah sesuai dengan minat dan perannya dalam kelompok menjadi karakteristik yang menarik untuk dapat dikaitkan dengan kajian tipe kepribadian dan perilaku asertif.

1.3 Batasan Masalah

1.3.1 Perilaku Asertif

Perilaku asertif menurut Galassi (Galassi dan Galassi, 1977), yakni ekspresi langsung dari perasaan seseorang, preferensi, kebutuhan, atau pendapat dalam cara yang tidak mengancam, menghukum, atau merendahkan orang lain.

1.3.2 Tipe Kepribadian Ekstrovert dan Introvert

Tipe kepribadian ekstrovert mempunyai sembilan trait, yaitu mudah bergaul (*sociable*), lincah (*lively*), aktif (*active*), asertif (*assertive*), mencari sensasi (*sensation seeking*), riang (*carefree*), dominan (*dominance*), bersemangat (*surgent*), berani (*venturesome*). Sedangkan tipe kepribadian introvert adalah kebalikan dari trait ekstrovert, yakni sulit bergaul, statis, pasif, ragu, taat aturan, sedih, minus, lemah, dan penakut.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah "apakah terdapat perbedaan perilaku asertif pada remaja berdasarkan tipe kepribadian ekstrovert dan introvert?"

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan perilaku asertif pada remaja berdasarkan tipe kepribadian ekstrovert dan introvert.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini antara lain :

- a. Penelitian ini memberikan informasi tentang perbedaan perilaku asertif ditinjau dari perbedaan tipe kepribadian ekstrovert dan introvert.
- b. Penelitian ini juga dapat menjadi penelitian landasan bagi peneliti lain untuk meneliti variabel-variabel lain yang turut berpengaruh terhadap perilaku asertif remaja.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian adalah :

- a. Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai perbedaan tipe kepribadian ekstrovert dan introvert, dan pengaruhnya terhadap perilaku asertif remaja.
- b. Penelitian ini memberikan informasi kepada remaja akan pentingnya berperilaku asertif dalam kehidupan sehari-hari.