

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Proses komunikasi Antar Pribadi

Proses komunikasi antar pribadi adalah proses perpindahan dan penerimaan dari lambang-lambang yang mengandung sebuah arti. Proses ini terjalin dari pribadi satu ke pribadi yang lainnya. Proses komunikasi ini dapat melalui media dan dapat disebut proses perpindahan dari lambang-lambang yang mengandung arti tertentu. Syarat utama bahwa komunikasi antar pribadi dipahami adalah bahwa lambang-lambang diberi arti yang sama oleh pemakaian lambang (komunikator) dan penerimaan lambang (komunikan) secara baik antar pribadi dan proses komunikasi mengenal 5 susunan atau komponen, yaitu:

- a. Sumber (source)
- b. Komunikator (econdor)
- c. Tujuan (destination)
- d. Pernyataan atau Media Massa (massage)
- e. Komunikan (decorder)¹

Apabila lima komponen dijelaskan, maka sebuah komunikasi cukup lama berlangsung antar komunikan dan komunikator maka tercapailah interaksi yaitu pengaruh-mempengaruhi. Proses ini merupakan proses psikologi dapat merupakan landasan pembentukan

¹ Phil. Astrid S. Susanto, *Komunikasi Dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bina Cipta, 1988), hlm 30-31

suatu kelompok atau komunitas. Disinilah proses komunikasi jelas merupakan proses sosial yang berawal dari interaksi sebelumnya.

Proses komunikasi dipergunakan untuk mencapai suatu tujuan atau membawa kita lebih dekat kepada tujuan. Karena setiap orang mengadakan komunikasi, maka secara sadar ataupun tidak sadar, seseorang tersebut akan meneliti terlebih dahulu situasi dan kondisi apa yang akan dilakukan.

Situasi merupakan suatu totalitas dari faktor-faktor sosial psikologik. Sebagai totalitas psikologik hal tersebut menjadi pendorong dan faktor penentu arahan berkomunikasi dengan orang atau kelompok lain. Manfaat tersebut diharapkan dapat merupakan pemenuhan kebutuhan manusia dalam bentuk: ²

- a. Kebutuhan pribadi
- b. Kebutuhan sosial

Kebutuhan pribadi seperti minum, sedangkan kebutuhan sosial antara lain merupakan keinginan seseorang untuk diterima orang lain, keinginan untuk dihargai pekerjaannya, keinginan untuk diakui sebagai anggota dari komunitas yang sangat dinilai yaitu komunitas sendiri atau komunitas dimana seseorang mencari pengakuannya.

Sehubungan dengan ini maka orang mengadakan kegiatan komunikasi. Hal ini karena semua orang mengadakan strukturisasi

² ibid hlm.39

untuk cita-cita dan tujuan hidupnya, karena itulah dalam proses komunikasi itu sendiri dipengaruhi oleh faktor situasi (objektif dan subjektif) dan hasilnya adalah *resultante* dari situasi tersebut.

Karena mudah sekali lebih dari satu orang memiliki tujuan yang sama, terjadilah proses interaksi atau proses pengaruh – mempengaruhi. Apabila situasi memungkinkan pencapaian keduanya tanpa masing-masing merasa dirugikan, terjadilah kerja sama (*cooperation*). Apabila satu pihak akan berusaha agar memperoleh keuntungan untuk dirinya akan timbul perpecahan komunitas.

2. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara beberapa orang dalam satu kelompok kecil seperti dalam rapat, pertemuan, konferensi dan sebagainya. Michael Burgoon mendefinisikan komunikasi kelompok sebagai interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagai informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, yang mana anggota-anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota-anggota yang lain secara tepat. Kedua definisi komunikasi kelompok di atas mempunyai kesamaan, yakni adanya

komunikasi tatap muka, dan memiliki susuna rencana kerja tertentu untuk mencapai tujuan kelompok.³

Selain itu komunikasi kelompok juga merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara 3 orang atau lebih secara tatap muka dimana anggota-anggotanya saling berinteraksi satu sama lain. Tidak ada jumlah batasan anggota yang pasti, 2-3 orang atau 20-30 orang, tetapi tidak lebih dari 50 orang. Komunikasi kelompok dengan sendirinya melibatkan pula komunikasi antar pribadi.⁴

Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut. Kelompok ini misalnya adalah keluarga, kelompok diskusi, kelompok pemecahan masalah, atau suatu komite yang tengah mengadakan rapat untuk mengambil keputusan. Dalam komunikasi kelompok, juga melibatkan komunikasi antar pribadi. Karena itu kebanyakan teori komunikasi antarpribadi berlaku juga bagi komunikasi kelompok.

Sifat-sifat komunikasi kelompok sebagai berikut:

- a. Kelompok berkomunikasi melalui tatap muka;
- b. Kelompok memiliki sedikit partisipan;
- c. Kelompok bekerja di bawah arahan seseorang pemimpin;

³ Abu Huraerah dan Purwanto, *Dinamika Kelompok*, (Bandung, PT. Refika Aditama, 2006), hlm.34

⁴ Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, & Aplikasi*, (Jakarta. PT.Rineka Cipta,2009), hlm.87

d.Kelompok membagi tujuan atau sasaran bersama;

e.Anggota kelompok memiliki pengaruh atas satu sama lain.

Karena jumlah komunikasi itu menimbulkan konsekuensi,jenis ini diklasifikasikan menjadi komunikasi kelompok kecil dan kelompok komunikasi besar. Dasar pengklasifikasiannya bukan jumlah yang dihitung secara matematis, melainkan kesempatan komunikasi dalam menyampaikan tanggapannya.⁵

3. Komunikasi Kelompok Kecil

a. Pengertian komunikasi kelompok kecil

Menurut Shaw (1976) ada enam cara untuk mengidentifikasi suatu kelompok. Berdasarkan hal itu kita dapat mengatakan bahwa komunikasi kelompok kecil adalah suatu kumpulan individu yang dapat mempengaruhi satu sama lain,memperoleh beberapa kepuasan satu sama lain, berinteraksi untuk beberapa tujuan, mengambil peranan, terikat satu sama lain dan berkomunikasi tatap muka. Jika salah satu komponen ini hilang individu yang terlibat tidaklah berkomunikasi dalam kelompok kecil.⁶

1) Tujuan Komunikasi Kelompok Kecil

a) Tujuan personal

⁵ Onong Uchjana Effendy,*Dinamika Komunikasi*,(Bandung,PT.Remaja Rosdakarya)1986,hlm. 8

⁶ Arni Muhammad,*Komunikasi Organisasi*,(Jakarta,Bumi Aksara)2011,hlm. 182

Alasan orang untuk mengikuti kelompok dapat dibedakan atas empat kategori utama yaitu untuk hubungan sosial, penyaluran, kelompok terapi dan belajar.

(1) Hubungan sosial

Kita sering terlibat dalam komunikasi kelompok kecil agar dapat bergaul dengan orang lain. Misalnya minum kopi bersama-sama, pesta atau tempat orang berkumpul bersama-sama dan bercakap-cakap satu sama lain. Bila kita berkumpul pada kelompok kecil untuk tujuan hubungan sosial, tujuan kita adalah memperkuat hubungan interpersonal dan menaikkan kesejahteraan kita. Kelompok-kelompok yang demikian memenuhi kebutuhan interpersonal kita untuk kasih sayang dan merasa diikutsertakan.⁷

(2) Penyaluran

kelompok kecil memberikan kemungkinan untuk menyalurkan perasaan kita, termasuk perasaan kecewa, perasaan takut, keluhan, maupun harapan dan keinginan kita. Bila kita mempunyai satu kesempatan membiarkan orang lain mengetahui perasaan kita tentang sesuatu, kita sering merasa lega atau bebas dari

⁷ Ibid. hlm. 183

ketegangan. Tujuan ini biasa dilakukan dalam suasana yang mendukung adanya pertukaran pikiran atau pertengkaratan sengit atau dalam diskusi keluarga dimana keterbukaan diri adalah tepat.⁸

(3) Kelompok terapi

Biasanya digunakan untuk membantu orang menghilangkan sikap-sikap mereka, atau tingkah laku dalam beberapa aspek kehidupan mereka.⁹

(4) Belajar

Alasan umum orang mengikuti kelompok kecil adalah belajar dari orang lain. Belajar terjadi dalam bermacam-macam setting. Asumsi yang mendasari belajar kelompok adalah ide dari dua arah.¹⁰

a. Tujuan yang berhubungan dengan pekerjaan

(1) Pembuatan keputusan

Orang-orang yang berkumpul bersama-sama dalam kelompok untuk membuat keputusan mengenai sesuatu. Mendiskusikan alternatif dengan orang lain membantu orang memutuskan mana pilihan terbaik untuk kelompok.¹¹

⁸ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta, Bumi Aksara) 2011, hlm. 183

⁹ Ibid

¹⁰ Ibid

¹¹ Ibid, hlm. 184

(2) Pemecahan Masalah

Masalah yang mereka usahakan menyelesaikannya mencakup bagaimana menyempurnakan produksi, bagaimana menyempurnakan hubungan yang kurang baik.¹²

a) Kelompok Kecil sebagai suatu system

Kelompok kecil merupakan organisasi kecil yang mempunyai empat komponen dasar yaitu input atau masukan proses, output atau hasil dari balikan. Masukan, merupakan materi mentah dalam kelompok kecil seperti orang, informasi yang digunakan kelompok untuk berinteraksi. Orang atau anggota kelompok adalah masukan karena tiap orang dalam kelompok membawa kualitas tertentu seperti kepribadian, umur, kesehatan, pengetahuan, sikap, nilai dan kemampuan memecahkan masalah. Proses, menunjukkan kepada semua proses internal yang terjadi dalam kelompok selama diskusi. Hasil, merupakan keputusan atau penyelesaian yang dicapai oleh kelompok. Balikan, berisi respon yang mengikat system bersama.

¹² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta, Bumi Aksara) 2011, hlm. 184

Balikan memberi masukan untuk pertemuan kelompok masa akan datang.¹³

b) Karakteristik kelompok kecil

Ada beberapa karakteristik dari kelompok kecil, yang pertama, mempermudah pertemuan ramah tamah, yang kedua adalah personaliti kelompok. Bila sekelompok orang datang bersama maka mereka membentuk identitas sendiri yang menjadikan personaliti kelompok, karakteristik yang ketiga adalah kekompakan, yaitu daya tarikan anggota kelompok satu sama lain dan keinginan mereka untuk bersatu, karakteristik yang ke empat adalah komitmen terhadap tugas. Aktivitas individu lainnya dalam kelompok yang dekat hubungannya dengan komitmen adalah motivasi. Karakteristik yang kelima adalah besarnya kelompok kelihatannya cukup sederhana tapi besarnya kelompok itu mempunyai beberapa pencabangan penting dalam kelompok. Kemudian norma kelompok, adalah aturan dan pedoman yang digunakan oleh sekelompok itu sendiri, maupun beberapa faktor eksternal di luar kelompok. Saling

¹³ Ibid, hlm 184-185

bergantung satu sama lain. Yang paling penting adalah anggota kelompok tergantung satu sama lain untuk beberapa tingkatan tertentu, dan paling kurang pada seorang lainnya.¹⁴

c) Variabel kunci kelompok kecil

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi kelompok kecil, diantaranya adalah variabel yang berhubungan dengan input kelompok dan proses transformasi kelompok. Beberapa diantara factor kunci tersebut akan dibicarakan pada bagian berikut ini.¹⁵

(1) Peranan berdasarkan fungsi

Para peneliti kelompok yang dinamis mengidentifikasi dua peranan utama dari anggota kelompok yaitu peranan tugas dan peranan untuk pemeliharaan. Peranan tugas berhubungan dengan penyelesaian tujuan yang segera dari kelompok, seperti membuat keputusan, menyelesaikan masalah atau merencanakan suatu proyek. Pemeliharaan berhubungan dengan perasaan anggota kelompok. Kelompok mungkin gagal memperhitungkan kebutuhan sosio-emosional yang

¹⁴ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta, Bumi Aksara) 2011, hlm. 185-188

¹⁵ Ibid, hlm. 188

sangat halus yang dapat mempersulit interaksi dalam kelompok.¹⁶

(2) Tingkah laku tugas

- a. Mengambil inisiatif, seperti menentukan apakah masalah yang akan dibahas, menentukan aturan dalam komunikasi kelompok dan mengembangkan ide.
- b. Memberikan dan mencari informasi misalnya bertanya atau memberikan pendapat.
- c. Mencari dan memberikan pendapat seperti bertanya dan memberikan pendapat.
- d. Mengelaborasi dan menjelaskan, seperti memberikan informasi tambahan tentang saran dan ide tertentu.
- e. Orientasi dan ringkasan seperti meninjau kembali pokok-pokok penting dalam usaha memberikan pengarahan/bimbingan dalam diskusi.
- f. mengecek apakah kelompok sudah siap untuk membuat keputusan.

¹⁶ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta, Bumi Aksara) 2011, hlm. 188-189

(3) Tingkah laku pemeliharaan

- a. Mengharmoniskan kelompok seperti menyelesaikan perbedaan dan mengurangi ketegangan komunikasi kelompok, kadang-kadang dengan membuat humor.
- b. Mencari jalan tengah, seperti menawarkan jalan tengah pada isu atau perubahan posisi.
- c. Memberikan sokongan dan semangat seperti menghargai, setuju, menerima kontribusi yang lain.
- d. Menjaga lalu lintas komunikasi seperti, mempermudah interaksi diantara anggota.
- e. Menentukan standard dan tes seperti pengecekan kemajuan kelompok, perasaan orang, norma kelompok, kesukaran menilai jalannya komunikasi kelompok.

2) Kepemimpinan

Yang erat hubungannya dengan peranan yang bersifat fungsi dalam kelompok adalah konsep kepemimpinan. Kita biasa percaya bahwa pemimpin yang baik mempunyai sifat-sifat tertentu, seperti bertanggung jawab, mempunyai kemampuan yang lebih, mempunyai status yang tinggi, jujur, dan percaya pada diri

sendiri. Pimpinan mempermudah interaksi kelompok dan menggerakkan anggota kelompok untuk menyelesaikan tugas-tugas kelompok.¹⁷

Dalam kebanyakan kelompok kecil, satu orang berperan sebagai pemimpin. Dalam kelompok lain, kepemimpinan bisa dipegang oleh beberapa orang. Lebih lanjut, sang pemimpin bisa ditunjuk atau secara otomatis muncul dalam proses perkembangan komunikasi kelompok.

Berdasarkan preposisi Smith ini kelihatan bahwa suatu organisasi seharusnya menggunakan jaringan komunikasi sentralisasi bila masalah yang akan diselesaikan sederhana dan bila mencari seorang pemimpin. Tetapi bila masalahnya kompleks organisasi haruslah menggunakan jaringan desentralisasi dan juga bila menginginkan fleksibilitas dan moral yang tinggi.¹⁸

Analisis jaringan komunikasi dapat membantu dalam menentukan apakah struktur organisasi membiarkan arus komunikasi yang efektif dan koordinasi unit-unit yang tergantung satu sama lainnya. Analisis jaringan juga dapat menunjukkan apakah kelompok kerja terlalu besar atau terlalu kurang terpadu untuk bekerja secara efektif. Kelompok yang terisolasi dari system dan berhubungan dengan system hanya melalui seri hubungan

¹⁷ Ibid, hlm.190

¹⁸ Ibid

langsung dapat diidentifikasi dan sumber-sumber komunikasi yang lebih besar dapat dipusatkan pada area ini.

Kelompok juga dipengaruhi oleh susunan ruangan dan jarak secara fisik dari anggota kelompok. Studi mengenai ini dinamakan ekologi. Steiner mempelajari efek susunan dengan ruangan pada interaksi kelompok. Dia menemukan bahwa orang akan berbicara banyak terhadap orang yang langsung dihadapannya daripada orang yang duduk disebelahnya bila pimpinan kelompok ada. Tetapi bila tidak ada pimpinan kelompok maka hal yang sebaliknya yang terjadi. Sommer menemukan bahwa pimpinan kelompok kecil cenderung duduk pada posisi kepala dari meja. Individu yang memiliki status yang lebih tinggi dan dominan dalam kultur Amerika cenderung duduk pada posisi kepala dan orang yang menduduki posisi kepala lebih banyak berpartisipasi daripada orang yang duduk pada posisi samping. Orang yang tinggi nilai dominannya cenderung duduk pada pusat jaringan dan lebih banyak berbicara.¹⁹

3) Pemecahan masalah dan pembuatan keputusan

Dalam keadaan tertentu kelompok lebih baik melakukan tugas daripada individu, seperti tugas-tugas yang memerlukan data, tetapi individu, seperti tugas-tugas yang mempunyai pembagian kerja dan membawa hasil bersama. Menurut Marier

¹⁹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta, Bumi Aksara) 2011, hlm. 190-192

(1967) komunikasi kelompok kecil ini mempunyai kekuatan dan kelemahan tertentu. Kekuatannya adalah sebagai berikut:²⁰

- a. Lebih besar pengetahuan dan informasi yang diperoleh.
Kelompok lebih banyak mengetahui daripada individu.
- b. Jumlah pendekatan lebih banyak terhadap masalah yang akan dipecahkan.
- c. Partisipasi dalam penyelesaian masalah menambah penerimaan penyelesaian masalah.
- d. Pemahaman yang lebih baik terhadap keputusan kelompok.
Pembuat keputusan tidaklah perlu menyiarkan keputusan yang dibuat, karena mereka yang membuat bersama.

Sedangkan kelemahan dari komunikasi kecil adalah sebagai berikut :

- (1) Tekanan sosial
 - (2) Valensi penyelesaian
 - (3) Dominasi individual
 - (4) Konflik dari tujuan kedua yaitu memenangkan argumentasi.
- 4) Kepatuhan akan norma kelompok

Yang dimaksud dengan norma adalah satu set asumsi atau harapan yang dipegang oleh anggota kelompok atau organisasi mengenai tingkah laku yang benar atau yang salah, baik atau buruk, cocok atau tidak cocok, diizinkan atau tidak diizinkan.

²⁰ Ibid, hlm.192

Kelompok dapat menetapkan secara eksplisit dan implicit norma-norma mereka. Kelompok kerja juga menetapkan norma mengenai penampilan, lamanya rapat, topic yang akan dibahas, tingkat formalitas dalam rapat, tipe strategi pembuatan keputusan dan bahkan bahasa yang digunakan dalam rapat.²¹

Ada variabel-variabel kunci yang mempengaruhi tingkat kepatuhan dalam kelompok, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Sifat kepribadian yang mungkin mempengaruhi anggota kelompok untuk patuh.
- b. Variabel dalam kelompok yang mempengaruhi kepatuhan.
- c. Tekanan luar yang mempengaruhi kepatuhan.

5) Konflik

Organisasi yang sempurna, sehat tidaklah bebas dari konflik. Konflik jika ditangani secara pantas dapat diarahkan pada penyesuaian yang efektif dan tepat. Applbaum (1973) mengatakan bahwa ada hal-hal tertentu yang dapat menimbulkan konflik dalam organisasi seperti hal berikut :²²

- a. Anggota kelompok bekerja terlalu dekat dan saling tergantung satu sama lain.
- b. Anggota kelompok mempunyai kreativitas yang sangat berbeda

²¹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta, Bumi Aksara) 2011, hlm. 193

²² Ibid, hlm. 194

- c. Anggota kelompok mempunyai nilai dan kebutuhan yang berbeda

6) Besar kelompok beberapa penemuan yang berkenaan dengan jumlah kelompok dalam komunikasi kelompok kecil adalah sebagai berikut:²³

- a. kualitas kinerja dan produktivitas kelompok,berhubungan secara positif dengan besar kelompok dibawah beberapa kondisi tertentu. Bila tidak ada kondisi tertentu maka jumlah kelompok yang kecil yang lebih superior
- b. Kelompok yang lebih kecil memperlihatkan ekspresi ketidak seyujuan dan ketidakpasan yang lebih banyak daripada kelompok yang besar. Juga memberikan kesempatan kepada individu berinteraksi dan memperlihatkan tingkah laku kepemimpinan.
- c. ketika besar kelompok bertambah maka kekompakan kelompok berkurang
- d. kelompok yang lebih besar cenderung lebih memenuhi norma kelompok
- e. Anggota kelompok yang besar dalam pemecahan masalah sering merasa tidak puas dengan jumlah waktu yang tersedia

²³ Arni Muhammad,*Komunikasi Organisasi*,(Jakarta,Bumi Aksara)2011,hlm.194

untuk diskusi,kesempatan berpartisipasi, dan rapat kelompok serta keputusan yang dibuat.

Suatu situasi komunikasi dinilai sebagai komunikasi kelompok kecil (*small group communication*) apabila situasi komunikasi seperti itu dapat diubah menjadi komunikasi antarpersona dengan setiap komunikan. Dengan kata lain perkataan,anatar komunikator dengan setiap komunikan dapat terjadi dialog atau Tanya jawab. Dibandingkan dengan komunikasi antarpersona,komunikasi kelompok kecil kurang efektif dalam mengubah sikap,pendapat, dan perilaku komunikan tidak mungkin dikuasai seperti halnya pada komunikan komunikasi antarpersona.²⁴

Dibandingkan dengan komunikasi kelompok besar,komunikasi kelompok kecil lebih bersifat *rasional*. Ketika menerima suatu pesan dari komunikator,komunikan menaggapinya dengan lebih banyak menggunakan pikiran daripada perasaan.

4. Komunikasi Kelompok Besar

Suatu sistuasi dinilai sebagai komunikasi kelompok besar (*large group communication*) jika antara komunikator dan komunikan sukar terjadi komunikasi antarpersona. Kecil kemungkinan untuk terjadi dialog

²⁴ Onong Uchjana Effendy,*Dinamika Komunikasi*,(Bandung,PT.Remaja Rosdakarya, 1986,), hlm.8-9

seperti pada komunikasi kelompok kecil. Pada situasi seperti ini komunikasi menerima pesan yang disampaikan komunikator lebih bersifat *emosional*. Lebih-lebih jika komunikasi heterogen atau beragam.²⁵

5. Proses Komunikasi Kelompok

Proses komunikasi kelompok pada dasarnya sama dengan komunikasi pada umumnya, komponen dasar yang digunakan dalam berkomunikasi adalah komunikasi, komunikator (*sender*), pesan (*message*), media (*channel*) dan respon (*efec*). Akan tetapi dalam komunikasi kelompok proses komunikasi berlangsung secara tatap muka, dengan lebih mengintensifkan tentang komunikasi dengan individu antar individu dan individu dengan personal struktural (formal). Ketika seluruh orang yang terlibat dalam komunitas atau kelompok tersebut berkomunikasi diluar forum, maka komunikasi yang terjalin antar individu berlangsung secara pribadi dan bahasa yang digunakan cenderung tidak formal. Akan tetapi jika individu tersebut bertemu dalam satu forum yang dihadiri anggota kelompok atau komunitas tersebut, maka komunikasi yang berlangsung akan cenderung menggunakan bahasa yang lebih formal. Proses komunikasi kelompok dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Komunikator (*sender*)

Komunikator merupakan orang yang mengirimkan pesan yang berisi ide, gagasan, opini, dan lain-lain untuk disampaikan kepada

²⁵ bid, hlm.9

seseorang (komunikasikan) dengan harapan dapat dipahami oleh orang yang menerima pesan sesuai dengan yang dimaksudkannya. Anggota dan pengurus dalam kelompok atau komunitas bisa menjadi komunikator. Ketika mereka melakukan proses komunikasi dalam proses tersebut.

b. Pesan (*message*)

Pesan adalah informasi yang akan disampaikan atau diekspresikan oleh pengirim pesan. Pesan dapat verbal atau non verbal dan pesan akan efektif jika diorganisir secara baik dan jelas. Materi pesan yang disampaikan dapat berupa informasi, ajakan, rencana kerja, pertanyaan dan lain sebagainya. Pada tahap ini pengirim pesan membuat kode atau simbol sehingga pesannya dapat dipahami oleh orang lain. Biasanya seorang manager menyampaikan pesan dalam bentuk kata-kata, gerakan anggota badan, (tangan, kepala, mata, dan anggota badan yang lainnya). Tujuan menyampaikan pesan adalah untuk mengajak, membujuk, mengubah sikap, perilaku atau menunjukkan arah tertentu.

c. Media (*Channel*)

Media adalah alat untuk menyampaikan pesan seperti TV, radio, surat kabar, papan pengumuman, telepon dan media jejaring sosial. Media yang terdapat dalam komunikasi kelompok bermacam-macam jenis. Seperti rapat, seminar, pameran, diskusi panel, workshop dan lain-lain. Media dapat dipengaruhi oleh isi pesan yang disampaikan, jumlah penerima pesan, situasi dan *vested of interest*.

d. Mengartikan kode atau isyarat

Setelah pesan diterima melalui indera (telinga, mata, dan seterusnya) maka si penerima pesan harus dapat mengartikan simbol atau kode dari pesan tersebut, sehingga dapat dimengerti atau dipahami. Komunikasi kelompok mempunyai suatu simbol, kode atau isyarat tersendiri yang menjadi ciri khas suatu kelompok yang hanya dimengerti oleh kelompok atau komunitas itu sendiri.

e. Komunikan

Komunikan adalah orang yang menerima pesan yang dapat memahami pesan dari si pengirim meskipun dalam bentuk kode atau isyarat tanpa mengurangi arti pesan yang dimaksud oleh pengirim. Dalam komunikasi kelompok komunikan bertatap muka dan bertemu langsung dengan komunikatornya. Sehingga seseorang bisa berkomunikasi secara langsung.

f. Respon (*Efec*)

Respon adalah isyarat atau tanggapan yang berisi kesan dari penerima pesan dalam bentuk verbal maupun non verbal. Tanpa respon seorang pengirim pesan tidak akan tahu dampak pesannya terhadap si penerima pesan. Hal ini penting bagi manager atau pengirim pesan untuk mengetahui apakah pesan sudah diterima dengan pemahaman yang benar dan tepat. Respon dapat disampaikan oleh penerima pesan atau orang lain yang bukan penerima pesan. Respon yang disampaikan oleh penerima pesan pada umumnya merupakan respon langsung yang mengandung

pemahaman atas pesan tersebut dan sekaligus merupakan apakah pesan itu akan dilaksanakan atau tidak. Respon bermanfaat untuk memberikan informasi, saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dan membantu untuk menumbuhkan kepercayaan serta keterbukaan diantara komunikan, juga balikan dapat memperjelas persepsi.

Dalam komunikasi kelompok respon atau tanggapan yang dihasilkan oleh anggota dan pengurus dalam komunitas tersebut berbeda-beda, usulan atau keputusan dalam komunitas tersebut didukung, diperbaiki, dijelaskan, dirangkum, atau disetujui, maupun yang mengakibatkan tanggapan yang menyenangkan atau bahkan meragukan.

Fisher²⁶ mengemukakan terdapat empat fase untuk mengenal suatu pola yang relatif lebih konsisten yang dilalui dalam diskusi kelompok dalam memutuskan suatu ide, gagasan, masalah dan lain-lain.

1. Fase satu : Orientasi

Dalam fase ini, anggota masih dalam taraf pengenalan, para anggota masih belum dapat memastikan seberapa jauh ide-ide mereka akan dapat diterima oleh anggota lain. Pernyataan dalam fase ini masih bersifat sementara dan pendapat-pendapat yang dikemukakan secara hati-hati. Komentar dan interpretasi yang meragukan cenderung memperoleh persetujuan dalam fase ini dibandingkan dengan fase-fase yang lain. Ide-ide yang dilontarkan tanpa banyak menggunakan fakta pendukung.

²⁶ Alvin Golberg, *Komunikasi Kelompok* (Universitas Indonesia : 1985), hlm 25

2. Fase dua : konflik

Fase ini mulai muncul adanya ketidaksetujuan yang ditunjukkan masing-masing anggota sehingga menimbulkan suatu pertentangan. Dalam fase ini dukungan dan penafsiran meningkat, pendapat semakin tegas dan komentar yang meragukan berkurang. Usulan keputusan yang relevan seolah-olah sudah dapat ditentukan dan anggota kelompok mulai mengambil sikap untuk berargumentasi, baik itu sikap yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan terhadap usulan-usulan tersebut. Dalam fase ini koalispun terbentuk, anggota mulai membentuk gang-gang tertentu sehingga terjadi suatu konflik.

3. Fase ketiga : Timbulnys sikap – sikap baru

Konflik yang terjadi dan komentar yang berbeda berkurang dalam fase ini, anggota-anggota kelompok tidak lagi membela diri secara gigih dalam menanggapi komentar yang tidak menyenangkan. Sikap-sikap anggota berubah dari tidak setuju menjadi setuju terhadap usul dan keputusan yang ada.

4. Fase keempat : Dukungan

Usulan dan keputusan yang diinginkan semakin nampak pada fase keempat. Pertentangan berubah menjadi dukungan yang lebih menguntungkan bagi usulan dan keputusan. Perbedaan pendapat sudah tidak lagi ada. Para anggota kelompok berusaha keras mencari kesepakatan bersama dan satu sama lain cenderung saling

mendukung, khususnya dalam menyetujui beberapa usulan keputusan tertentu.

g. Gangguan

Gangguan bukan merupakan bagian dari proses komunikasi akan tetapi mempunyai pengaruh dalam proses komunikasi, karena pada setiap situasi hampir selalu ada hal yang mengganggu kita. Gangguan adalah hal yang merintangi atau menghambat komunikasi sehingga penerima salah menafsirkan pesan yang diterimanya.

6. Faktor yang Mendasari Seseorang Melakukan Komunikasi Kelompok

Sebagaimana yang dinyatakan HP Rosmawaty²⁷ bahwa komunikasi kelompok yang dikemukakan oleh seseorang dilatar belakangi oleh beberapa faktor, yaitu :

a. Faktor Imitasi (meniru)

Imitasi adalah tanggapan yang dipelajari dari hasil komunikasi interaksi dan pengaruh lingkungan, bukan pembawaan sejak dilahirkan. Keinginan untuk meniru, tampak jelas dalam tingkah laku anak-anak dalam pertumbuhannya menjadi dewasa. Mulai dari bahasa, cara makan, cara berkomunikasi, cara berpakaian, dan sebagainya. Akan tetapi imitasi ini tidak semua bersifat positif, disisi lain imitasi juga bersifat negatif. Sebagai contoh, imitasi yang bersifat negatif menyebabkan seseorang yang pada awalnya tidak mempunyai sifat

²⁷ Rosnawaty HP, *Mengenal Ilmu Komunikasi* (Widya Padjadjaran, 2010), hlm 86

atau gaya hidup yang *fisionable*, akan tetapi ketika seseorang mengikuti atau meniru suatu hal, maka seseorang tersebut akan berubah.

b. Faktor Sugesti

Faktor adanya sugesti yang diterima seseorang dari orang lain yang mempunyai otoritas, *prestice social* yang tinggi atau ahli dalam lapangan tertentu. Ia mengoper tingkah laku atau adat kebiasaan dari orang lain tadi tanpa suatu pertimbangan.

c. Faktor simpati

Perasaan simpati yaitu perasaan tertariknya seseorang pada orang lain. Perasaan simpati ini dapat timbul secara tiba-tiba atau secara lambat laun. Adapun dorongan utama yang tercipta atau terbentuk karena adanya simpati yaitu adanya dorongan ingin mengerti dan ingin bekerja sama. Sehingga, “*mutual understanding*” atau pengertian bersama dapat dicapai kalau terdapat simpati.

d. Media Komunikasi Kelompok

Media dalam satu kelompok sangat berperan penting tentang kegiatan yang dilakukan dalam suatu kelompok komunitas. Disamping digunakan untuk sarana berinteraksi dan bersosialisasi, media ini juga berfungsi sebagai wadah untuk mempromosikan segala bentuk kegiatan yang mengandung nilai komersial yang menguntungkan bagi komunitasnya.

7. Fungsi Komunikasi Kelompok

Menurut S Djuarsa Sendjaja sebagaimana yang dikutip Rosmawaty HP²⁸ ada 5 fungsi komunikasi kelompok, yaitu :

a. Fungsi sosial

Untuk memelihara dan menetapkan hubungan sosial diantara para anggota kelompok.

Suatu kelompok mampu memelihara dan menetapkan hubungan sosial diantara para anggota seperti bagaimana suatu kelompok secara rutin memberikan kesempatan kepada anggotanya untuk melakukan aktivitas yang informal santai, dan menghibur.

b. Fungsi pendidikan

Untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan semua anggota kelompok, baik pengetahuan yang bersifat umum maupun khusus, maupun pengetahuan yang berkaitan dengan kepentingan kelompok maupun anggotanya.

Melalui fungsi pendidikan ini, kebutuhan-kebutuhan bagi anggota kelompok, kelompok itu sendiri bahkan kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi. Namun demikian, fungsi pendidikan dalam kelompok akan sesuai dengan yang diharapkan atau tidak, bergantung pada tiga faktor yaitu informasi baru yang dikontribusikan, jumlah partisipan dalam kelompok serta frekuensi interaksi diantara para anggota kelompok. Fungsi pendidikan ini akan sangat efektif jika setiap anggota

²⁸ Rosmawanty HP, *Mengenal Ilmu Komunikasi* (Widya Padjajaran, 2010)hlm, 87

kelompok membawa pengetahuan yang berguna bagi kelompoknya. Tanpa pengetahuan baru yang disumbangkan masing-masing anggota, mustahil fungsi edukasi ini akan tercapai.

c. Fungsi persuasif

Sebagai upaya untuk mempersuasi atau mempengaruhi maupun mengendalikan anggota kelompok. Seorang anggota kelompok akan berupaya mempersuasikan anggota lainnya supaya melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Seseorang yang terlibat dalam usaha-usaha persuasif tersebut akan bertentangan dengan nilai-nilai yang berlaku dalam kelompok, maka justru orang yang berusaha mempersuasi tersebut akan menciptakan suatu konflik, dengan demikian malah membahayakan kedudukannya dalam kelompok.

d. Fungsi pemecahan masalah atau pembuatan keputusan (problem solving)

Mencari alternatif bagi pemecahan masalah kelompok. Mulai dari penemuan alternatif atau solusi, pembuatan keputusan sampai pada penerapan solusi tersebut. Pemecahan masalah (Problem solving) berkaitan dengan penemuan alternatif atau solusi yang tidak diketahui sebelumnya, sedangkan pembuat keputusan (*decision making*) berhubungan dengan pemeliharaan antara dua atau lebih solusi. Jadi, pemecahan masalah menghasilkan materi atau bahan untuk membuat keputusan.

e. Fungsi terapi

Fungsi ini hanya ada pada kelompok tertentu saja yang memang memiliki tujuan untuk membantu menterapi para anggota kelompok agar mencapai perubahan personal sebagaimana yang diinginkan.

Kelompok terapi memiliki perbedaan dengan kelompok lainnya, karena kelompok terapi tidak memiliki tujuan. Objek dari kelompok terapi adalah membantu setiap individu mencapai perubahan personalnya. Tentunya individu tersebut harus berinteraksi dengan anggota kelompok lainnya guna mendapatkan manfaat, namun usaha utamanya adalah membantu dirinya sendiri, bukan membantu kelompok mencapai konsensus. Contoh dari kelompok terapi ini adalah kelompok konsultasi perkawinan, kelompok penderita narkoba, dan sebagainya.

8. Solidaritas kelompok

Solidaritas adalah merupakan kesetiakawanan atau perasaan sepenanggungan dalam kehidupan. Sedangkan solidaritas adalah setia kawan.²⁹

Bentuk solidaritas dalam kelompok yaitu solidaritas mekanik dan solidaritas organik.

- a. Solidaritas mekanik mengarah pada problem transisi dari tradisional ke modern, ia mencirikan “solidaritas mekanis” masyarakat tradisional

²⁹ Pius A. Partanto dan M.Dahlan Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya: AKOLA, 1994), hal. 717

sebagai solidaritas yang tergantung pada “keseragaman” anggota-anggotanya, yang mana dalam kehidupan bersamanya diciptakan bagi keyakinan dan nilai-nilai bersama. Dalam kondisi solidaritas mekanis, individualitas tidak berlaku. Sebab kesadaran individual tergantung pada kolektif dan mengikuti pada gerakannya. Jadi solidaritas mekanis lebih memberikan peluang seluas-luasnya bagi kebersamaan tanpa batas. Dengan begitu logika individual begitu saja terenyahkan. Tiada keputusan individu untuk mewarnai keputusan kolektif. Hukuman hanya pada masyarakat kolektif.³⁰

Dalam masyarakat manusia hidup bersama dan berinteraksi, sehingga timbul kebersamaan diantara mereka. Rasa kebersamaan ini milik masyarakat yang secara sadar menimbulkan perasaan kolektif. Selanjutnya, perasaan kolektif yang merupakan akibat dari kebersamaan, merupakan hasil aksi dan reaksi diantara kesadaran individual. Jika setiap kesadaran individual itu mengemakan perasaan kolektif, hal itu bersumber pada dorongan khusus yang berasal dari perasaan kolektif tersebut. Pada saat solidaritas mekanik memainkan peranannya, kepribadian tiap individu bisa dikatakan lenyap, karena ia bukanlah diri individu lagi, melainkan hanya sekedar makhluk kolektif. Jadi masing-masing individu diserap dalam kepribadian kolektif.³¹

³⁰ Peter Beilharz, *Teori-teori Sosial*, (yogyakarta:Pustaka Belajar,2003),hlm.106-107

³¹ Johson. Paul D. *Ibid*, hal.182-183

- b. Solidaritas organik, yaitu solidaritas yang terbangun dan beroperasi didalam masyarakat kompleks berasal lebih dari sekedar saling ketergantungan dari kesamaan bagian-bagiannya. Perbedaan-perbedaan yang membentuk kesatuan baru ini tentu bersifat saling melengkapi dan tidak saling bertentangan, karena setiap peran yang terspesialisasi penampilannya tergantung pada kegiatan-kegiatan orang atau kelompok organisasi yang saling berhubungan didalam suatu kegiatan dan aktifitas tak satupun berdiri lepas satu sama lain. Solidaritas organik dengan demikian adalah sebuah kesatuan dari sebuah keseluruhan yang bagian-bagiannya berbeda-beda namun berhubungan dengan cara sedemikian rupa sehingga masing-masing membantu mencapai tujuan keseluruhan.³²

Setelah solidaritas organik terlahir dari pengertian sampai ruang kerjanya, maka giliran bagaimana implikasi yang di timbulkan akibat solidaritas organik yang melampaui batas. Solidaritas yang beroperasi menuju solidaritas yang seluas-luasnya pada akhirnya akan bermuara pada penyeragaman sentralistik menuju solidaritas mekanis, lebih cenderung ke penderitaan-penderitaan batiniah, bunuh diri “*anomis*” dan tingkah laku sosial yang kacau balau pada umumnya, keadaan ini dianggap sebagai pembagian kerj yang dipaksa dan kejahatan-kejahatannya tidak dapat diatasi, seperti yang pernah diterapkan oleh adam smith, dengan pendidikan atau yang pernah

³² Tom Campbell, *Tujuh Teori Sosial*, (Yogyakarta : Knisius, 1994), hal 185-187

diyakini marx, dengan penghapusan spesialisasi secara hampir menyeluruh, melainkan dengan pertumbuhan sedikit demi sedikit bentuk-bentuk kerja sama kompleks yang lebih normal dan kurang memaksa.³³

B. Kajian Teori

Penelitian ini menggunakan teori pemikiran kelompok (*groupthink*). Teori pemikiran kelompok dicetuskan oleh Irving L. Janis. Pemikiran kelompok didefinisikan sebagai a way of deliberating that group members use when their desire for unanimity overrides their motivation to assess all available plans of action yaitu suatu cara pembahasan yang dilakukan anggota kelompok ketika keinginan untuk mencapai kesepakatan bersama melebihi seluruh rencana tindakan yang ada. Janis menyatakan anggota kelompok seringkali terlibat dalam proses pengambilan keputusan yang menggunakan gaya pembahasan dimana keinginan untuk mencapai konsensus sering kali mengalahkan akal sehat.³⁴

Fenomena Groupthink akan terjadi apabila sebuah kelompok mengambil keputusan yang salah karena adanya tekanan kelompok yang mengakibatkan turunnya efisiensi mental, berkurangnya pengujian realita, dan pertimbangan moral. Kelompok-kelompok yang dipengaruhi oleh groupthink akan cenderung mengabaikan alternatif-alternatif lain dan selalu

³³ Tom Campbell, *Ibid*, hlm.289

³⁴ Morissan, *Teori Komunikasi Organisasi*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2009), hlm.148

mengambil tindakan-tindakan irasioanal dan mendehumanisasi kelompok-kelompok yang lain.

Terdapat beberapa karakteristik yang menandai terjadinya groupthink dalam suatu kelompok, antara lain yaitu:

1. Illusion of invulnerability (anggapan bahwa mereka kebal). Suatu kelompok yakin bahwa keputusan yang sudah diambil tidak perlu lagi dipertanyakan. Kelompok selalu menyiptakan optimisme yang berlebihan dan siap untuk mengambil atau menerima resiko yang lebih ekstrim sekalipun.
2. Belief in inherent morality of group (Percaya pada moralitas yang melekat pada kelompok). Hal ini cenderung mengakibatkan para anggota kelompok untuk mengabaikan konsekuensi-konsekuensi moral dan etika dari keputusan-keputusan mereka.
3. Rasionalisasi kolektif. Usaha-usaha ini akan mendorong tim untuk mengabaikan peringatan-peringatan yang apabila tidak diabaikan memungkinkan akan mendorong mereka untuk mempertimbangkan kembali asumsi-asumsi mereka sebelum mereka memutuskan untuk komit kembali pada keputusan dan kebijakan masa lalu.
4. Out group streotypes. Semua orang lain dianggap terlalu bodoh atau terlalu jahat untuk mempertimbangkan strategi-strategi mereka atau berusaha untuk bernegoisasi dengan mereka.
5. Self-censorship. Para anggota cenderung menghilangkan penyimpangan dari konsensus, dan berusaha meminimalisasi

signifikansi dari keraguan-keraguan mereka dan argumen-argumen yang bertentangan.

6. Illusion of unanimity. Karena adanya self censorship, para anggota mensharing keyakinan bahwa ada unanimous dalam pertimbangan-pertimbangan mereka. Tidak memberikan suara dianggap setuju.
7. Direct pressure on dissenters. Kepada orang-orang yang membuat argumen-argumen yang menantang stereotype, ilusi, atau komitmen tim akan disampaikan tantangan-tantangan atau komentar-komentar yang merupakan sanksi ; anggota yang loyal tidak akan mengajukan pertanyaan-pertanyaan.
8. Self appointed mind guards. Para anggota tim melindungi anggotanya dan informasi yang buruk, yang memungkinkan terancamnya ilusi yang telah di-sharing secara bersama-sama mengenai keefektifan atau moralitas dari keputusan-keputusan tim.

Asumsi-asumsi dalam teori groupthink antara lain:

- a. Terdapat kondisi-kondisi didalam kelompok yang mempromosikan kohesivitas tinggi,
- b. Pemecahan masalah kelompok pada intinya merupakan proses yang menyatu.
- c. Kelompok dan penyatuan keputusan oleh kelompok seringkali bersifat kompleks.

Asumsi pertama dari groupthink berhubungan dengan karakteristik kehidupan kelompok: Kohesivitas. Kohesivitas merupakan batas dimana

anggota-anggota suatu kelompok bersedia untuk bekerja sama. Ini merupakan rasa kebersamaan dari kelompok tersebut.³⁵

Kohesivitas dapat menjadi hal yang baik karena dapat memperkuat persatuan kelompok dan mendorong terjadinya hubungan interpersonal yang akrab dalam kelompok. Anggota kelompok akan menghabiskan banyak energi untuk membangun atau mengembangkan ikatan positif diantara mereka karena adanya kebutuhan terhadap penghargaan diri (selft esteem) yang tinggi ini, dan hal ini akhirnya akan menghasilkan pikiran kelompok.³⁶

Asumsi kedua mempelajari proses pemecahan masalah didalam kelompok kecil. Hal ini biasanya merupakan kegiatan yang menyatu. Maksudnya orang tidak dengan sengaja mengganggu jalannya pengambilan keputusan dalam kelompok kecil. Para anggota biasanya berusaha untuk dapat bergaul dengan baik.

Asumsi ketiga menggaris bawahi sifat dasar dari kebanyakan kelompok pengambilan keputusan dan kelompok yang berorientasi pada tugas dimana orang-orang biasanya tergabung; mereka biasanya bersifat kompleks.³⁷

³⁵ Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, & Aplikasi*, (Jakarta. PT.Rineka Cipta,2009), hlm.97-99

³⁶ Morissan, *Teori Komunikasi Organisasi*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2009), hlm.149-150

³⁷ Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, & Aplikasi*, (Jakarta. PT.Rineka Cipta,2009), hlm.99-100