

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara beberapa orang dalam satu kelompok kecil seperti dalam rapat, pertemuan, konperensi 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 diatas mempunyai kesamaan, yakni adanya komunikasi tatap muka, dan memiliki susunan rencana kerja tertentu untuk mencapai tujuan kelompok.¹⁶

Selain itu komunikasi kelompok juga merupakan proses komunikasi yang berlangsung 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. Komunikasi kelompok dengan sendirinya melibatkan pula komunikasi antar pribadi

¹⁶ Abu Huraerah dan Purwanto, *Dinamika Kelompok*, (Bandung, PT.Refika Aditama, 2006), hlm.34

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 dibawah arahan seorang pemimpin;
- d. Kelompok membagi tujuan atau sasaran bersama;
- e. Anggota kelompok memiliki pengaruh atas sama lain.

Karena jumlah komunikan itu menimbulkan konsekuensi, jenis ini diklasifikasikan menjadi komunikasi kelompok kecil dan kelompok komunikasi besar. Dasar pengklasifikasiannya bukan jumlah yang dihitung secara matematis, melainkan kesempatan komunikan dalam menyampaikan tanggapannya.¹⁷

2. Komunikasi Kelompok Kecil

¹⁷ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung, PT. Remaja Rosdakarya) 1986, hlm. 8

a. Pengertian komunikasi kelompok kecil

Menurut Shaw (1976) ada 6 cara untuk mengidentifikasi suatu kelompok. Berdasarkan hal itu kita dapat mengatakan bahwa komunikasi kelompok kecil adalah suatu kelompok 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.¹⁸

1) Tujuan Komunikasi Kelompok Kecil

a) Tujuan personal

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

¹⁸Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta, Bumi Aksara) 2011, hlm. 182

kita. Kelompok-kelompok yang demikian memenuhi kebutuhan interpersonal kita untuk kasih sayang dan merasa di ikutsertakan.¹⁹

(2) Penyaluran

Kelompok kecil memberiak 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 ketegangan. Tujuan ini biasa dilakukan dalam suasana yang mendukung adanya pertukaran pikiran atau pertengkaran sengit atau dalam diskusi keluarga dimana keterbukaan diri adalah tepat.²⁰

(3) Kelompok terapi

Biasanya digunakan untuk membantu orang menghilangkan sikap-sikap mereka, atau tingkah laku dalam beberapa aspek kehidupan mereka.²¹

(4) Belajar

Alasan umum orang mengikuti kelompok kecil adalah belajar dari orang lain. Belajar terjadi dalam bermacam-macam

¹⁹Ibid, hlm. 183

²⁰Ibid, hlm. 183

²¹ Ibid

setting. Asumsi yang mendasari belajar kelompok adalah ide dari dua arah.²²

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.²³

(2) Pemecahan Masalah

Masalah yang mereka usahakan menyelesaikan mencakup bagaimana menyempurnakan produksi, bagaimana menyempurnakan hubungan yang kurang baik.²⁴

a) Kelompok Kecil Sebagai Suatu Sistem

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

²² Ibid

²³ Ibid, hlm. 184

²⁴ Ibid, hlm. 184

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. Balikan memberikan masukan untuk pertemuan kelompok masa akan datang.²⁵

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 personality 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. Aktifitas 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

²⁵ Ibid hlm, 184-185

sekelompok itu sendiri, maupun beberapa factor eksternal di luar kelompok. Saling bergantung sama lain. Yang paling penting anggota kelompok tergantung satu sama lain untuk beberapa tingkatan tertentu, dan paling kurang pada seorang lainnya.²⁶

c) Variabel Kunci Kelompok Kecil

Ada beberapa factor yang mempengaruhi komunikasi kelompok kecil, diantaranya adalah variable yang berhubungan dengan input kelompok dan proses transformasi kelompok. Beberapa diantara factor kunci tersebut akan dibicarakan pada bagian berikut ini.²⁷

(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

²⁶Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta, Bumi Aksara) 2011, hlm. 185-188

²⁷ Ibid, hlm. 188

sosio-emosional yang sangat halus yang dapat mempersulit interaksi dalam kelompok.²⁸

(2) Tingkah Laku Tugas

- a. Mengambil inisiatif, seperti menentukan apakah masalah yang akan dibahas, menentuka 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 bemberikan pendapat.
- d. Mengolaborasi dan menjelaskan, seperti memberikan informasi tambahan tentang saran dan ide tertentu.
- e. Orientasi dan ringkasan seperti meninjau kembali pokok-pokok penting dalam usahan memberikan pengarahan/bimbingan dalam diskusi.
- f. Mengecek apakah kelompok sudah siap untuk membuat keputusan.

(3) Tingkah Laku Pemeliharaan

- a. Mengharmoniskan kelompok seperti menyelesaikan pebedaan dan mengurangi ketegangan komunikasi kelompok, kadang-kadang dengan membuat humor.

²⁸ Ibid, hlm.188-189

- 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 standart 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. Pemimpin mempermudah interaksi kelompok dan menggerakkan anggota kelompok untuk menyelesaikan tugas-tugas kelompok.²⁹

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

²⁹Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta, Bumi Aksara) 2011, hlm. 190

Berdasarkan preposisi Smith ini kelihatan bahwa suatu organisasi seharusnya menggunakan jaringan komunikasi sentralis 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.³⁰

Analisis jaringan komunikasi dapat membantu dalam menentukan apakah struktur organisasi mebiarkan 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 hubungan dengan system hanya melalui seri hubungan 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. Steinzor mempelajari efek susunan dengan ruangan pada interaksi kelompok. Diamenemukan bahwa orang akan berbicara banyak terhadap orang yang langsung dihadapan mereka daripada orang yang duduk disebelahny bila pimpinan kelompok ada. Tetapi

³⁰Ibid ,hlm. 190

bila tidak ada pimpinan kelompok maka hal yang sebaliknya yang terjadi. Sommer menemukan bahwa pimpinan kelompok kecil cenderung duduk pada posisi kepala dan orang yang menduduki posisi kepala lebih banyak berpartisipasi dari pada orang yang duduk pada posisi samping. Orang yang tinggi nilai dominannya cenderung duduk pada pusat jaringan dan lebih banyak bicara.³¹

3) Pemecahan Masalah dan Pembuatan Keputusan

Dalam keadaan tertentu kelompok lebih baik melakukan tugas dari pada individu, seperti tugas-tugas yang mempunyai pembagian kerja dan membawa hasil bersama. Menurut Marier (1967) komunikasi kelompok kecil ini memiliki kekuatan dan kelemahan tertentu. Kekuatannya adalah sebagai berikut.³²

- a. Lebih besar pengetahuan dan informasi yang diperoleh. Kelompok lebih banyak mengetahui dari pada individu.
- b. Jumlah pendekatan lebih banyak terhadap masalah yang akan dipecahkan.
- c. Partisipasi dalam penyelesaian masalah menambah penerimaan penyelesaian masalah

³¹ Ibid, hlm.190-192

³² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta, Bumi Aksara) 2011, hlm. 192

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 Keompok

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. Kelompok dapat menepatkan 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.³³

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

³³Arni Muhammad,*Komunikasi Organisasi*,(Jakarta, Bumi Aksara)2011,hlm. 193

- a. Sifat kepribadian yang mungkin mempengaruhi anggota untuk 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.³⁴

- a. Anggota kelompok bekerja terlalu dekat dan saling tergantung satu sama lain.
- b. Anggota kelompok mempunyai kreativitas yang sangat berbeda.
- 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.³⁵
- a. Kualitas pekerja dan produktivitas kelompok, berhubungan dengan positif dengan besar kelompok dibawah beberapa kondisi tertentu.

³⁴ Ibid, hlm.194

³⁵ Ibid, hlm.194

Bil tidak ada kondisi tertentu maka jumlah kelompok yang kecil yang lebih superior.

- b. Kelompok yang lebih kecil memperlihatkan ekspresi ketidaksetujuan dan ketidakpasan yang lebih banyak dari pada 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 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 situasi seperti itu dapat diubah menjadi komunikasi antar pribadi dengan setiap komunikannya. Dengan kata lain perkataan, antara komunikator dengan setiap komunikannya dapat terjadi dialog atau tanya jawab. Dibandingkan dengan komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok kecil kurang efektif dalam mengubah sikap, pendapat, dan perilaku komunikannya tidak

mungkin dikuasai seperti halnya pada komunikasi komunikasi antarpersona.³⁶

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

3. Komunikasi Kelompok Besar

Suatu situasi dinilai sebagai komunikasi kelompok besar (*large group communication*) jika antara komunikator dan komunikasi sukar terjadi komunikasi antarpersona. Kecil kemungkinan untuk terjadi dialog 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.³⁷

4. Proses Komunikasi Kelompok

Proses komunikasi 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

³⁶ Onong Uchjana Effendy, *Dinmika Komunikasi*, (Bandung,PT.Remaja Rosdakarnya, 1986,)hlm.8-9

³⁷ Onong Uchjana Effendy, *Dinmika Komunikasi*, (Bandung,PT.Remaja Rosdakarnya, 1986,)hlm.9

tetapi dalam komunikasi kelompok proses komunikasi berlangsung secara tatap muka, dengan lebih mengintensifkan tentang komunikasi dengan individu antar individu dan individu dengan personal structural (formal). Ketika seluruh orang yang terlibat dalam komunitas atau kelompok tersebut berkomunikasi di luar 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 :³⁸

a. Komunikator (Sender)

Komunikator merupakan orang yang mengirimkan pesan yang berisi ide, gagasan, opini dan lain-lain untuk disampaikan kepada seseorang (komunikasi) dengan harapan dapat dipahami oleh orang yang menerima pesan sesuai dengan yang dimaksudkannya. Anggota dan pengurus dalam suatu 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

³⁸ Alvin Golberg, *Komunikasi Kelompok* (Universitas Indonesia : 1985), hlm.24

disampaikan dapat berupa informasi, ajakan, rencana kerja, pertanyaan dan lain sebagainya. Pada tahap ini pengirim pesan membuat kode atau symbol 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*.³⁹

d. Mengartika kode atau isyarat

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

³⁹Ibid, hlm.24

e. Komunikasikan

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

f. Respon

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 komunikasikan, 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 komunikasi tersebut didukung, diperbaiki, dijelaskan, dirangkum, atau disetujui, maupun yang mengakibatkan tanggapan yang menyenangkan atau bahkan meragukan.

Fisher 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.⁴⁰

1. Fase satu : Orientasi

Dalam fase ini, anggota masih dalam taraf perkenalan, 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.

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,

⁴⁰Ibid, hlm.25

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 koalisi pun terbentuk, anggota mulai membentuk gang-gang tertentu sehingga terjadi suatu konflik.⁴¹

3. Fase Ketiga : Timbulnya sikap-sikap baru

Konflik yang terjadi dan komentar yang 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 usulan 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.

⁴¹Ibid, hlm.25

g. Gangguan

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

5. Faktor Yang Mendasari Orang Melakukan Komunikasi Kelompok

Sebagaimana yang dinyatakan HP Rosmawaty⁴² bahwa komunikasi kelompok yang dikemukakan oleh seseorang dilatarbelakangi 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 atau gaya hidup yang *fisionable*, akan tetapi ketika seseorang mengikuti atau meniru suatu hal, maka seseorang tersebut akan berubah.

b. Faktor Sugesti

⁴² Rosmawaty HP, *Mengenal Ilmu Komunikasi* (Widya Padjadjaran, 2010), hlm.86

Faktor adanya sugesti yang diterima seseorang dari orang lain yang mempunyai otoritas, *prestice sicial* yang tinggi atau ahli dalam lapangan tertentu. Ia mengoper tingkah laku atau adat kebiasaan dari oranglain tadi tanpa suatu pertimbangan.⁴³

c. Faktor Simpati

Perasaan simpati yaitu persaan 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 kalo terdapat simpati.

d. Media Komunikasi Kelompok

Media dalam suatu 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.

6. Fungsi Komunikasi Kelompok

⁴³ Rosmawaty HP, *Mengenal Ilmu Komunikasi* (Widya Padjadjaran,2010), hlm.87

Menurut S Djuarsa Sendjaja sebagaimana yang dikutip Rosmawaty HP⁴⁴ 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 kelompok membawa pengetahuan yang berguna bagi

⁴⁴Ibid, hlm.87

kelompoknya. Tanpa pengetahuan baru yang disumbangkan masing-masing anggota, mustahil fungsi edukasi ini akan tercapai.⁴⁵

c. Fungsi Persuasif

Sebagai upaya untuk mempersuasif 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 mempersuasif 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 pembuatan keputusan (*desicion making*) berhubungan dengan pemeliharaan antara dua atau lebih solusi. Jadi, pemecahan masalah menghasilkan materi atau bahan untuk membuat keputusan.

e. Fungsi Terapi

⁴⁵Ibid, hlm.87

Fungsi ini hanya ada di kelompok tertentu saja yang memang memiliki tujuan untuk membantu menterapi para anggota kelompok agar mencapai perubahan personal sebagaimana yang diinginkan.⁴⁶

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.

7. Kepedulian Sejarah

Peduli adalah sebuah nilai dasar dan sikap memperhatikan dan bertindak proaktif terhadap kondisi atau keadaan di sekitar kita. Peduli adalah sebuah sikap keberpihakan kita untuk melibatkan diri dalam persoalan, keadaan atau kondisi yang terjadi di sekitar kita.

Orang-orang peduli adalah mereka yang terpanggil melakukan sesuatu dalam rangka memberi inspirasi, perubahan, kebaikan kepada lingkungan di sekitarnya. Ketika ia melihat suatu keadaan tertentu, ketika ia menyaksikan

⁴⁶Ibid, hlm.88

kondisi masyarakat maka dirinya akan tergerak melakukan sesuatu. Apa yang dilakukan ini diharapkan dapat memperbaiki atau membantu kondisi di sekitarnya.

Manusia pada dasarnya merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dan selalu membutuhkan orang lain. Manusia dalam hidup bermasyarakat haruslah saling menghormati, mengasihi, dan peduli terhadap berbagai macam keadaan disekitarnya. Kepedulian berarti sikap memerhatikan sesuatu. Dengan begitu kepedulian sosial berarti sikap memerhatikan atau menghiraukan urusan orang lain (sesama anggota masyarakat). Kepedulian sosial yang dimaksud bukanlah untuk mencampuri urusan orang lain, tetapi lebih pada membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi orang lain dengan tujuan kebaikan dan perdamaian.

1. Peduli Terhadap Sesama

Peduli terhadap sesama adalah perasaan bertanggungjawab atas kesulitan yang dihadapi oleh sesamanya/orang lain dimana seseorang terdorong untuk melakukan sesuatu untuk mengatasinya. Peduli terhadap sesama dalam kehidupan bermasyarakat lebih kental diartikan sebagai perilaku baik seseorang terhadap orang lain disekitarnya. Peduli terhadap sesama dimulai dari kemauan “MEMBERI” bukan “MENERIMA”.⁴⁷

Kita harus mengasihi yang KECIL dan menghormati yang BESAR, orang-orang kelompok “besar” hendaknya mengasihi dan menyayangi orang-

⁴⁷ Rosmawaty HP, *Mengenal Ilmu Komunikasi* (Widya Padjadjaran, 2010), hlm.89-90

orang kelompok “kecil” agar mampu mempromosikan diri, menghormati, dan memberikan hak kelompok “besar”

Peduli terhadap sesama tidak banyak saat ini dilakukan oleh banyak orang. Banyak yang merasakan makin sedikit orang yang peduli pada sesama dan cenderung menjadi orang yang individualistis yang mementingkan diri sendiri. Berjiwa sosial dan senang membantu merupakan sebuah ajaran yang universal dan dianjurkan oleh semua agama. Meski begitu, kepekaan melakukan semua itu tidak bisa tumbuh begitu saja pada diri setiap orang karena membutuhkan proses melatih dan mendidik.

Memiliki jiwa peduli terhadap sesama sangat penting bagi setiap orang karena kita tidak bisa hidup sendirian di dunia ini, begitu juga pentingnya bagi anak karena kelak mereka pun akan hidup mandiri tanpa orangtuanya lagi. Dengan jiwa sosial yang tinggi, mereka akan lebih mudah bersosialisasi serta akan lebih dihargai. Bayangkan bila setiap orang telah luntur jiwa sosialnya. Kehidupan akan kacau, berlaku hukum rimba, kaum tertindas makin tertindas, semua orang mengedepankan ego masing-masing dan keadilan akan menjadi hal yang sangat mahal.

2. Perlunya Memiliki Rasa Peduli Terhadap Sesama

Manusia diciptakan Tuhan sebagai makhluk sosial, yaitu makhluk yang senantiasa mengandalkan hubungan dengan sesamanya. Kerjasama dengan orang lain dapat terbina dengan baik apabila masing-masing pihak memiliki

kepedulian sosial. Oleh karena itu sikap ini sangat dianjurkan dalam semua agama.

3. Manfaat Peduli Terhadap Sesama

- a. Menumbuhkan sikap positif
- b. Mengurangi sifat egois
- c. Mengurangi beban dan penderitaan orang lain
- d. Membuat oranglain menjadi bahagia (karena kepedulian kita padanya)
- e. Timbulnya masyarakat yang memiliki tingkat sosial yang tinggi (tidak apatis)
- f. Terwujudnya sikap hidup gotong royong
- g. Terjalinya hubungan batin yang akrab
- h. Menumbuhkan kerukunan dan kebersamaan
- i. Terjadinya pemerataan kesejahteraan
- j. Menghilangkan jurang pemisah antara si miskin dan si kaya
- k. Terwujudnya persatuan dan kesatuan
- l. Mencipataka kondisi masyarakat yang kuat dan harmonis
- m. Menghilangkan rasa dengki dan dendam

4. Cara Menumbukan Rasa Peduli Terhadap Sesama

Sikap dan perilaku peduli terhadap sesama bukan bawaan, tetapi dapat dibentuk melalui pengalaman dan proses belajar; dapat dilakukan melalui 3 model :⁴⁸

- a. Mengamati dan meniru perilaku peduli sosial orang-orang diidolakan (mengacu pada teori social learningnya Bandura)

Social Learning ini mengkaji proses belajar melalui media massa sebagai tandingan terhadap proses belajar secara tradisional. Teori ini menyatakan bahwa belajar terjadi dengan cara menunjukkan tanggapan dan mengalami efek-efek yang timbul. Penentu utama dalam belajar adalah penguatan, dimana tanggapan akan diulangi jika organisme (orang yang bersangkutan) mendapat penghargaan. Albert Bandura menyatakan bahwa Social Learning Theory menganggap media massa sebagai agen sosialisasi yang utama disamping keluarga guru dan sahabat.

- b. Melalui proses perolehan informasi Verbal tentang kondisi dan keadaan sosial orang yang lemah sehingga dapat diperoleh pemahaman dan pengetahuan tentang apa yang menimpa dan dirasakan oleh mereka dan bagaimana ia harus bersikap dan berperilaku peduli kepada orang lemah (mengacu pada teori kognitif Bruner).

Menurut Teori Kognitif Jerome Bruner, belajar melibatkan tiga proses yang berlangsung bersamaan, yakni :

- 1) Memperoleh informasi baru

⁴⁸Ibid, hlm.89-90

- 2) Transformasi informasi
 - 3) Evaluasi
- c. Melalui penerimaan Penguat/Reinforcement berupa konsekuensi logis yang akan diterima seseorang setelah melakukan kepedulian sosial (mengacu pada teori operant conditioning nya Skinner (konsekuensi mempengaruhi perilaku).⁴⁹

Dalam operant conditioning, individu belajar mengenai hubungan antara sebuah perilaku dan konsekuensinya. Sebagai hasil dari hubungan asosiasi ini, setiap individu belajar untuk meningkatkan perilaku yang diikuti dengan pemberian ganjaran dan mengurangi perilakunya diikuti dengan hukuman.

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.⁵⁰ Jenis menyatakan anggota kelompok seribgkali terlibat dalam proses

⁴⁹ Ibid, hlm.89

⁵⁰ Tom Campbell, *Ibid*, hlm.289

pengambilan keputusan yang menggunakan gaya pembahasan dimana keinginan untuk mencapai konsensus sering kali mengalahkan akal sehat.⁵¹

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 mengambil tindakan-tindakan irasional 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 mengambil atau menerima resiko yang lebih ekstrim sekalipun.
2. Believe 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

⁵¹ Tom Campbell, *Ibid*, hlm.289

asumsi-asumsi mereka sebelum mereka memutuskan untuk komitmen kembali pada keputusan dan kebijakan masa lalu.

4. Out group stereotypes. Semua orang lain dianggap terlalu bodoh atau terlalu jahat untuk mempertimbangkan strategi-strategi mereka atau berusaha untuk bernegosiasi dengan mereka.
5. Self-censorship. Para anggota cenderung menghilangkan penyimpanan dari konsensus, dan berusaha meminimalisasi signifikansi dari keragu-raguan 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 guard. Para anggota tim melindungi anggotanya dari 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 di dalam 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 anggota-anggota suatu kelompok bersedia untuk bekerja sama. Ini merupakan rasa kebersamaan dari kelompok tersebut.⁵²

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 iklim positif diantara mereka karena adanya kebutuhan terhadap penghargaan diri (self esteem) yang tinggi ini, dan hal ini akhirnya akan menghasilkan pikiran kelompok.⁵³

Asumsi kedua mempelajari proses pemecahan masalah didalam kelompok kecil. Hal ini biasanya merupakan kegiatan yang menyatu. Maksudnya orang tidak

⁵² Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, & Aplikasi*, (Jakarta. PT. Rineka Cipta, 2009), hlm. 97-99

⁵³ Morrisson, *Teori Komunikasi Organisasi*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 149-150