

### 3. PERILAKU KELOMPOK DAN INTERPERSONAL

#### PENGERTIAN DAN KLASIFIKASI KELOMPOK

Pengertian Beberapa Jenis Kelompok

1. Kelompok  
Kelompok adalah dua individu atau lebih yang berinteraksi dan saling bergantung, yang saling bergabung untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Kelompok Formal  
Kelompok formal adalah kelompok kerja bentukan yang didefinisikan oleh struktur organisasi dengan penugasan kerja yang sudah ditentukan. Perilaku-perilaku yang harus ditunjukkan di dalam kelompok ini ditentukan dan diarahkan ke sasaran organisasi.
3. Kelompok Informal  
Kelompok informal adalah kelompok yang tidak terstruktur formal dan tidak ditentukan oleh organisasi, dan terjadi karena respons terhadap kebutuhan akan hubungan sosial. Kelebihanannya adalah kelompok ini bisa memenuhi kebutuhan sosial anggotanya yang dapat mempengaruhi perilaku dan kinerja anggotanya itu.
4. Kelompok Komando  
Kelompok komando adalah kelompok yang terdiri dari individu-individu yang melapor langsung kepada manajer tertentu, atau dengan kata lain kelompok komando adalah manajer dan semua bawahannya.
5. Kelompok Tugas  
Kelompok tugas adalah orang-orang yang secara bersama-sama menyelesaikan tugas.
6. Kelompok Kepentingan  
Kelompok kepentingan adalah orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan khusus dan yang menjadi perhatian masing-masing orang.
7. Kelompok Persahabatan  
Kelompok persahabatan adalah persekutuan sosial yang sering dikembangkan dari situasi kerja, ditetapkan bersama-sama karena memiliki satu atau lebih karakteristik yang sama.

#### TEORI-TEORI PEMBENTUKAN KELOMPOK

1. Teori Kedekatan (Propinquity) Teori kedekatan menjelaskan tentang adanya aliansi diantara orang-orang tertentu. Seseorang berhubungan dengan orang lain disebabkan karena adanya kedekatan ruang dan daerahnya.
2. Teori Interaksi (George Homans) Teori interaksi berdasarkan pada aktivitas, interaksi dan sentiment (perasaan atau emosi) yang berhubungan secara langsung. Ketiganya dapat dijelaskan sebagai berikut:
  - a. Semakin banyak aktivitas seseorang dengan orang lain, semakin beraneka interaksinya dan semakin kuat tumbuhnya sentimen mereka.
  - b. Semakin banyak interaksi diantara orang-orang, maka semakin banyak kemungkinan aktivitas dan sentiment yang ditularkan pada orang lain.
  - c. Semakin banyak aktivitas dan sentimen yang ditularkan pada orang lain, dan semakin banyak sentiment orang dipahami oleh orang lain, maka semakin banyak kemungkinan ditularkannya aktivitas dan interaksi-interaksi.
3. Teori Keseimbangan (Theodore Newcomb) Teori keseimbangan menyatakan bahwa seseorang tertarik kepada yang lain adalah didasarkan atas kesamaan sikap (seperti: agama, politik, gaya hidup, perkawinan, pekerjaan, otoritas) di dalam menanggapi suatu tujuan.

4. Teori Pertukaran Teori ini ada kesamaan fungsinya dengan teori motivasi dalam bekerja. Teori kedekatan, interaksi, keseimbangan, semuanya memainkan peranan di dalam teori ini. Secara praktis pembentukan kelompok bisa saja terjadi dengan alasan ekonomi, keamanan, atau alasan social. Para pekerja umumnya memiliki keinginan afiliasi kepada pihak lain.

**Karakteristik yang menonjol dari suatu kelompok antara lain:**

- a. Adanya dua orang atau lebih
- b. Berinteraksi satu dengan yang lain
- c. Saling berbagi beberapa tujuan yang sama
- d. Melihat dirinya sebagai suatu kelompok.

**ALASAN-ALASAN BERGABUNG KE DALAM KELOMPOK**

1. Faktor Keamanan Individu yang berada di dalam kelompok bisa mengurangi rasa tidak aman karena sendirian. Merasa lebih kuat, lebih percaya diri, dan lebih tahan terhadap ancaman.
2. Faktor Status  
Bergabung ke dalam kelompok yang dipandang penting, memberikan pengakuan dan status bagi para anggotanya.
3. Faktor harga diri Memiliki harga diri karena menjadi bagian kelompok dan kejelasan status mereka bagi kelompok lain.
4. Faktor Afiliasi Kelompok bisa memenuhi kebutuhan sosial anggotanya.
5. Faktor Kekuasaan Kekuasaan dan kekuatan bisa diraih dengan berada di dalam kelompok yang sulit diperoleh jika sendirian.
6. Faktor Pencapaian Sasaran Untuk mencapai sasaran dan menyelesaikan tugas dibutuhkan lebih dari satu atau dua orang. Ada kebutuhan mengumpulkan bakat, pengetahuan, atau kekuasaan untuk menyelesaikan pekerjaan.

**TAHAP-TAHAP PERKEMBANGAN KELOMPOK**

1. Model Lima Tahap

Lima tahap dan model alternatif bagi kelompok-kelompok temporer dengan tenggat waktu. Model pengembangan kelompok lima tahap mensifati kelompok sebagai melewati lima tahap yang jelas, yaitu:

- a. Tahap pembentukan (forming) Pada tahap ini dicirikan oleh banyak ketidakpastian mengenai maksud, struktur, dan kepemimpinan kelompok. Para anggota melakukan uji coba untuk menemukan tipe-tipe perilaku apakah yang dapat diterima baik. Tahap ini selesai ketika para anggota telah mulai berfikir tentang diri mereka sendiri sebagai bagian dari kelompok.
- b. Tahap keributan (storming)  
Tahap keributan adalah tahap komplik di dalam kelompok (intragrup). Para anggota menerima baik eksistensi kelompok, tetapi melawan batasan-batasan yang diterapkan oleh kelompok-kelompok individualitas.
- c. Tahap penormaan (norming). Tahap penormaan adalah tahap di mana berkembang hubungan yang akrab dan kelompok menunjukkan sifat kohesif (saling tarik). Sudah ada rasa memiliki identitas kelompok dan persahabatan yang kuat. Tahap ini selesai jika telah terbentuk struktur kelompok yang kokoh dan menyesuaikan harapan bersama atas apa yang disebut sebagai perilaku anggota yang benar.
- d. Tahap Pelaksanaan (performing)  
Tahap pelaksanaan adalah tahap berfungsinya struktur dan diterima baik.

Energi kelompok telah bergeser dari mencoba mengerti dan memahami satu dengan yang lain menjadi pelaksana tugas yang ada.

e. Tahap Peristirahatan (adjourning)

Tahap peristirahatan adalah tahap terakhir dalam pengembangan kelompok pada kelompok sementara, dicirikan oleh perhatian penyelesaian aktivitas bukannya ke kinerja petugas.

2. Model Alternatif : Untuk Kelompok Temporer dengan Tenggat Kelompok ini memiliki urutan tindakan (atau bukan tindakan) mereka sendiri yang unik, seperti:

a. Menentukan arah kelompok

b. Fase inersia (lemas tanpa energy)

c. Fase transisi (peralihan)

d. Transisi mengawali perubahan besar

e. Fase inersia kedua mengikuti masa transisi

f. Pertemuan terakhir kelompok dicirikan oleh kegiatan yang sangat terpicu.

## PENGERTIAN PERILAKU KELOMPOK

Perilaku kelompok adalah semua kegiatan yang dilakukan dua atau lebih individu yang berinteraksi dan saling mempengaruhi dan saling bergantung untuk menghasilkan prestasi yang positif baik untuk jangka panjang dan pertumbuhan diri.

### Faktor-faktor Kesuksesan Kelompok

Faktor-faktor yang menyebabkan suatu kelompok lebih sukses dari kelompok lain adalah karena kemampuan anggota kelompok, ukuran kelompok, tingkat konflik, dan tekanan internal pada anggota untuk menyesuaikan diri pada norma kelompok. Setiap kelompok kerja dipengaruhi oleh kondisi eksternal dan kondisi internalnya.

a. Kondisi Eksternal pada Kelompok

Semua kelompok kerja dipengaruhi oleh kondisi eksternal yang dipaksakan dari luar. Kondisi eksternal ini mencakup: strategi keseluruhan organisasi, struktur wewenang, peraturan formal, sumber daya, proses seleksi karyawan, evaluasi kinerja dan system imbalan, budaya, dan tataran kerja fisik.

1) Strategi Organisasi Strategi keseluruhan organisasi yang meliputi tujuan-tujuan organisasi dan cara-cara untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh manajemen puncak.

2) Struktur Otoritas

Ketentuan mengenai otoritas yang dimiliki oleh setiap bagian / setiap individu dalam suatu organisasi karena setiap individu atau kelompok memiliki otoritas yang berbeda-beda, seperti : siapa melapor kepada siapa, siapa yang mengambil keputusan, atau keputusan apakah yang pengambilannya diberikan kepada individu atau kelompok.

3) Peraturan formal Organisasi menciptakan aturan, prosedur, kebijakan, dan ragam lain untuk membakukan perilaku karyawan. Hal ini dilakukan untuk membuat konsistensi perilaku karyawan dan bisa diprediksikan apa yang akan dilakukan kelompok kerja karyawan tersebut.

- 4) Sumber Daya Organisasional Merupakan sumber daya uang, waktu, bahan mentah, peralatan yang dialokasikan oleh organisasi pada kelompok.
- 5) Proses Seleksi Personil Kriteria-kriteria tertentu yang digunakan dalam proses merekrut karyawan yang akan menentukan siapa yang akan ditempatkan ke dalam suatu kelompok kerja.
- 6) Evaluasi Kinerja dan Sistem Ganjaran (imbalan)  
Proses melakukan evaluasi terhadap hasil kerja anggota kelompok setelah dievaluasi, maka perlu diteruskan dengan system ganjaran (imbalan) akan hasil evaluasi tersebut.
- 7) Budaya Organisasi Merupakan standar perilaku untuk karyawan mengenai perilaku yang dapat diterima dengan baik atau yang tidak dapat diterima, seperti cara berpakaian, peraturan organisasi, perilaku jujur, integritas, dan semacamnya.
- 8) Tataran Fisik Kerja Tataran fisik kerja yang dipaksakan ke kelompok oleh pihak-pihak eksternal mempunyai landasan kerja yang penting bagi perilaku kelompok kerja.

b. Sumber Daya Anggota Kelompok

Ada dua sumber daya yang berperan sangat penting pada anggota individu, yaitu kemampuan dan karakteristik kepribadian.

- 1) Kemampuan Ada hubungan antara kemampuan intelektual (pengetahuan) dan keterampilan dengan relevansi terhadap tugas terhadap kinerja kelompok.
- 2) Karakteristik Kepribadian Ada hubungan antara karakteristik kepribadian yang positif dalam budaya terhadap produktivitas, semangat dan kekohersifan kelompok

### **STRUKTUR KELOMPOK**

Kelompok kerja memiliki struktur yang dapat membentuk perilaku anggota kelompok tersebut. Ada beberapa variabel struktur kelompok, yaitu:

a. Kepemimpinan Formal

Pemimpin formal harus selalu ada dalam setiap kelompok, seperti: manager, Kepala Satuan Tugas, atau Ketua Komite.

b. Peran

Peran adalah seperangkat pola perilaku yang diharapkan dari seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam unit sosial tertentu. Kelompok-kelompok memberlakukan persyaratan peran berlainan ke individu, seperti :

- 1) Identitas Peran  
Ada sikap dan perilaku aktual tertentu yang konsisten dengan peran dan menciptakan identitas peran.
- 2) Persepsi Peran Pandangan seseorang mengenai bagaimana seseorang seharusnya bertindak dalam situasi tertentu.
- 3) Pengharapan Peran Pengharapan peran adalah bagaimana orang lain menyakini apa seharusnya tindakan anda dalam situasi tertentu.
- 4) Konflik Peran Hal ini terjadi jika individu dihadapkan kepada pengharapan peran yang berlainan. Misalnya patuh kepada tuntutan satu peran yang menyebabkan dirinya kesulitan mematuhi tuntutan peran lain.  
Setiap anggota kelompok memainkan suatu peran; konsisten dengan perannya atau sebaliknya. Bisa jadi bertemu dengan konflik dan tuntutan hasil dengan peran itu dari organisasinya.

c. Norma

Norma adalah standar perilaku yang dapat diterima dengan baik dalam suatu kelompok dan digunakan oleh semua anggota dalam kelompok tersebut. Norma digunakan untuk mempengaruhi perilaku anggota dan norma setiap kelompok akan berbeda dengan kelompok lain. Norma bersifat informal walaupun ada yang formal, yaitu yang ditulis dalam buku petunjuk organisasi.

d. Status

Status adalah posisi yang didefinisikan secara sosial yang diberikan kepada kelompok atau anggota oleh orang lain. Status ada yang formal dan informal. Status mempengaruhi kekuatan norma dan tekanan di dalam kelompok.

- 1) Status dan norma Status mempunyai beberapa pengaruh yang menarik terhadap kekuatan norma dan tekanan untuk penyesuaian. Misalnya anggota berstatus tinggi pada kelompok sering diberi lebih banyak kebebasan untuk menyimpang dari norma dibandingkan anggota kelompok yang lain.
- 2) Kesetaraan Status Penting bagi anggota kelompok untuk menyakini bahwa hierarki status itu setara. Jika dipersepsikan adanya kesetaraan terciptalah ketidakseimbangan yang terjadi dalam berbagai jenis perilaku korektif.
- 3) Status dan Budaya Perbedaan budaya akan mempengaruhi status, oleh sebab itu penting adanya status yang bervariasi di antara berbagai budaya.
- 4) Ukuran Ukuran kelompok dapat mempengaruhi perilaku keseluruhan kelompok tetapi efeknya tergantung pada variabel yang diperhatikan.

e. Komposisi

Untuk menyelesaikan suatu kegiatan, kelompok yang terdiri dari beranekaragaman keterampilan dan pengetahuan (heterogen) akan lebih efektif dibanding kelompok yang anggotanya homogeny.

f. Kepaduan

Kelompok-kelompok itu berbeda menurut kepaduan mereka, yaitu sejauh mana para anggota tertarik satu sama lain dan termotivasi untuk di dalam kelompok. Kepaduan itu akan membuat hubungan kelompok menjadi produktif.

## PROSES KELOMPOK

Dalam tugas kelompok, sumbangan setiap individu tidak nampak jelas karena ada individu yang mengurangi upayanya sehingga hasil yang diperoleh oleh kelompok maksimal tetapi ada juga individu yang menciptakan keluaran (ouput) lebih besar dari pada masukan (input).

### 1. Sinergi

Sinergi adalah tindakan dua atau lebih substansi yang menghasilkan dampak atau efek yang berbeda dari penjumlahan masing-masing substansi itu. Seperti : kemalasan sosial memperlihatkan sinergi yang negative.

### 2. Efek Fasilitas Sosial

Efek fasilitas sosial mengacu pada kecenderungan membaik atau memburuknya kinerja sebagai respons atas kehadiran orang lain.

## PENGERTIAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. (Muhammad, 2005,p.158-159).

Menurut Devito (1989), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil

orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Effendy, 2003, p. 30).

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal. Komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya (Mulyana, 2000, p. 73)

Menurut Effendi, pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya (Sunarto, 2003, p. 13).

### **FUNGSI INTERPERSONAL**

Fungsi Komunikasi interpersonal sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan respon/ umpan balik.
2. Untuk melakukan antisipasi setelah mengevaluasi respon/ umpan balik.
3. Untuk melakukan kontrol terhadap lingkungan sosial, melakukan modifikasi perilaku orang lain dengan cara persuasi.

Seringkali komunikan tidak saling memahami maksud pesan atau informasi dari lawan bicaranya. Hal ini disebabkan beberapa masalah antara:

1. Komunikator
  - a. Hambatan biologis, misalnya komunikator gagap.
  - b. Hambatan psikologis, misalnya komunikator yang gugup.
  - c. Hambatan gender, misalnya perempuan tidak bersedia terbuka terhadap lawan bicaranya yang laki-laki.
2. Media
  - a. Hambatan teknis, misalnya masalah pada teknologi komunikasi (microphone, telepon, power point, dan lain sebagainya).
  - b. Hambatan geografis, misalnya blank spot pada daerah tertentu sehingga signal HP tidak dapat ditangkap.
  - c. Hambatan simbol/ bahasa, yaitu perbedaan bahasa yang digunakan pada komunitas tertentu. Misalnya kata-kata "wis mari" versi orang Jawa Tengah diartikan sebagai sudah sembuh dari sakit sedangkan versi orang Jawa Timur diartikan sudah selesai mengerjakan sesuatu.
  - d. Hambatan budaya, yaitu perbedaan budaya yang mempengaruhi proses komunikasi.
3. Komunikate
  - a. Hambatan biologis, misalnya komunikate yang tuli.
  - b. Hambatan psikologis, misalnya komunikate yang tidak berkonsentrasi dengan pembicaraan.
  - c. Hambatan gender, misalnya seorang perempuan akan tersipu malu jika membicarakan masalah seksual dengan seorang lelaki.

### **CIRI-CIRI INTERPERSONAL**

1. Pihak-pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara spontan baik secara verbal maupun non verbal.
2. Keberhasilan komunikasi menjadi tanggung jawab para peserta komunikasi.

3. Kedekatan hubungan pihak-pihak komunikasi akan tercermin pada jenis-jenis pesan atau respon nonverbal mereka, seperti sentuhan, tatapan mata yang ekspresif, dan jarak fisik yang dekat.

### **Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal mungkin mempunyai beberapa tujuan, antara lain (Muhammad, 2004, p. 165-168):

- a. Menemukan diri sendiri
- b. Menemukan dunia luar
- c. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti
- d. Berubah sikap dan tingkah laku
- e. Untuk bermain dan kesenangan

### **Efektivitas Komunikasi Interpersonal**

Efektivitas Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (openness), empati (empathy), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness), dan kesetaraan (equality). (Devito, 1997, p.259-264).

1. Keterbukaan (Openness)
2. Empati (empathy) Henry Backrack (1976) mendefinisikan empati sebagai "kemampuan seseorang untuk 'mengetahui' apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kaca mata orang lain itu." Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya
3. Sikap mendukung (supportiveness)
4. Sikap positif (positiveness)
5. Kesetaraan (Equality)