

## **BAB II**

### **URAIAN TEORETIS**

#### **1. Pengertian Komunikasi Antarpribadi**

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang yang berlangsung secara berhadapan (muka) langsung satu sama lain (*face to face*) atau bisa juga melalui media seperti telepon. Rogers mengemukakan komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi dan De Vito mendefinisikan sebagai pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang langsung, sedangkan Effendy berpendapat bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara komunikator dan komunikan (Liliwari, 2007:12 dan13). Komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam hal 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 pasti apakah komunikasinya itu positif atau negative, berhasil atau tidak. Jika tidak, ia tidak dapat memberi kesempatan kepada komunikasi untuk bertanya seluas-luasnya. Berdasarkan beberapa defenisi diatas, dapat dilihat ciri-ciri dari komunikasi antarpribadi sebagai berikut:

- a. Komunikasi antarpribadi terjadi secara spontan dan sambil lalu.
- b. Komunikasi antarpribadi tidak mempunyai tujuan terlebih dahulu.

- c. Komunikasi antarpribadi terjadi secara kebetulan diantara peserta yang tidak mempunyai identitas yang jelas.
- d. Komunikasi antarpribadi mempunyai akibat yang disengaja maupun tidak disengaja.
- e. Komunikasi antarpribadi sering kali berlangsung berbalas-balasan.
- f. Komunikasi antarpribadi menghendaki paling sedikit melibatkan hubungan dua orang dengan suasana yang bebas, bervariasi, adanya keterpengaruh.
- g. Komunikasi antarpribadi tidak dikatakan tidak sukses jika tidak membuahkan hasil.
- h. Komunikasi antarpribadi menggunakan lambang-lambang bermakna. (Liliweri, 2007:14).

Dalam setiap komunikasi, pesan merupakan hal utama yang ingin disampaikan komunikator kepada komunikan, begitu pula dengan komunikasi antarpribadi. Pesan sendiri terdiri atas sekumpulan lambang-lambang. Lambang-lambang itu merupakan kata-kata verbal dan nonverbal. Yang dimaksud dengan komunikasi verbal adalah komunikasi lisan atau tulisan, sedangkan komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang memakai symbol, isyarat, sentuhan, perasaan dan penciuman dalam proses terjadinya komunikasi.

Sedangkan menurut Handoko, (2013:127) Komunikasi Antarpribadi memiliki karakteristik, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi Antarpribadi dimulai dengan diri pribadi (*self*). Berbagai persepsi komunikasi yang menyangkut pemaknaan berpusat pada diri kita, artinya dipengaruhi oleh pengalaman dan pengamatan kita.

2. Komunikasi Antarpribadi bersifat transaksional. Anggapan ini mengacu pada pihak-pihak yang berkomunikasi secara serempak dan bersifat sejajar, menyampaikan dan menerima pesan.
3. Komunikasi Antarpribadi mencakup aspek-aspek isi pesan dan hubungan antar pribadi. Artinya isi pesan dipengaruhi oleh hubungan antar pihak yang berkomunikasi.
4. Komunikasi Antarpribadi mensyaratkan kedekatan fisik antar pihak yang berkomunikasi.
5. Komunikasi Antarpribadi melibatkan pihak-pihak yang saling bergantung satu sama lainnya dalam proses komunikasi.
6. Komunikasi Antarpribadi tidak dapat diubah maupun diulang. Jika kita salah mengucapkan sesuatu pada pasangan maka tidak dapat diubah. Bisa memaafkan tapi tidak bisa melupakan atau menghapus yang sudah dikatakan.

Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi diadik yang melibatkan hanya dua orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal, seperti suami - isteri, dua sejawat, dua sahabat dekat, seorang guru dekat dengan muridnya, dan sebagainya.

Menurut De Vito (2004: 6) komunikasi interpersonal memiliki sifat-sifat yaitu :

1. Komunikasi interpersonal yang bersifat dua arah yang berarti melibatkan dua orang dalam situasi interaksi dan ada unsur dialogis.
2. Komunikasi interpersonal ditujukan kepada sasaran terbatas dan dikenal.

## 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Antarpribadi

Efektifitas komunikasi interpersonal dalam pandangan humanistic menurut De Vito (2004 : 9), mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

### a. Keterbukaan

Sikap terbuka (*open-mindedness*) sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Seseorang seyogyanya dapat memfasilitasi kondisi munculnya keterbukaan kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Kondisi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Dan terjadi komunikasi secara tatap muka antara guru dan siswa/siswinya. Komunikasi tatap muka ini sangat penting karena guru dapat mengetahui tanggapan dari siswa secara langsung. Karena komunikasi jenis ini untuk mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang.

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal yaitu :

- 1) Komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidak berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Harus ada kesediaan membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut.
- 2) Kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang.



3) Kepemilikan perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang dilontarkan adalah milik anda dan anda bertanggung jawab atasnya.

b. Empati

Komunikasi antarpribadi yang efektif perlu didukung oleh sikap empati dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam komunikasi antara guru dengan siswa/i perlu ditumbuhkan sikap empati. Kondisi empati dapat terwujud bila guru bersedia memberikan perhatian kepada muridnya dan dapat mengetahui apa yang sedang dialami murid berkaitan dengan kegiatannya.

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain melalui kacamata orang lain. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya. Empati dianggap sebagai memahami orang lain yang tidak mempunyai arti emosional bagi kita. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang.

c. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terhadap sikap mendukung (*supportiveness*). Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap supportif merupakan sikap yang mengurangi sikap defensive. Sikap ini muncul bila individu tidak dapat menerima, tidak jujur, dan tidak empatik.

Dalam komunikasi interpersonal antara guru dengan siswa/i, sikap mendukung berperan dalam menumbuhkan motivasi dan kegairahan belajar siswa/i. Dan sikap ini juga dapat terwujud dalam sebuah organisasi, bila atasan bersedia menghargai ide-ide atau pendapat bawahan dan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh ketika berkomunikasi.

d. Sikap positif

Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek komunikasi antarpribadi yaitu :

1. Komunikasi antarpribadi terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Orang yang merasa positif terhadap diri sendiri mengisyaratkan perasaan tersebut kepada orang lain dan merefleksikannya.
2. Perasaan positif untuk situasi komunikasi sangat penting untuk berinteraksi yang efektif.

Sikap ini dapat dijelaskan lebih jauh dengan istilah dorongan yang membuat citra pribadi merasa lebih baik. Dorongan merupakan istilah yang berasal dari kosakata umum yang dipandang penting dalam analisis transaksional dan interaksi antara manusia.

e. Kesamaan / kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan adalah suatu keinginan yang secara eksplisit diungkapkan untuk bekerja sama memecahkan masalah tertentu. Komunikasi antarpribadi akan lebih baik dan efektif bila suasana setara, dimana adanya pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga.

Masing-masing memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan juga menyiratkan adanya sikap memperlakukan orang lain secara demokratis dan horizontal. Dengan adanya persamaan pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi, maka mereka dapat saling menghargai dan menghormati perbedaan pandangan.

### **3. Ciri Komunikasi Antarpribadi**

Komunikasi antarpribadi sebenarnya merupakan suatu proses sosial dimana orang-orang yang terlibat di dalamnya saling mempengaruhi. Sebagaimana yang dinyatakan oleh De Vito (dalam Aloliliweri 2007:12) bahwa komunikasi antarpribadi merupakan pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain, atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung. Menurut Everet M. Rogers ada beberapa ciri komunikasi yang menggunakan saluran komunikasi antarpribadi (Liliweri, 2007:13) :- Arus pesan yang cenderung dua arah- Konteks komunikasinya dua arah- Tingkat umpan balik yang terjadi tinggi- Kemampuan mengatasi tingkat selektivitas yang tinggi- Kecepatan jangkauan terhadap audience yang besar relative lambat - Efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap Alo liliweri dalam bukunya Komunikasi Antarpribadi menyimpulkan ciri-ciri komunikasi antarpribadi (Liliweri, 2007:13) adalah :- Komunikasi antarpribadi biasanya terjadi secara spontan dan sambil lalu.

Komunikasi antarpribadi tidak mempunyai tujuan terlebih dahulu, meskipun bisa saja terjadi komunikasi antarpribadi yang direncanakan.- Komunikasi antarpribadi terjadi secara kebetulan.- Komunikasi antarpribadi sering kali berbalas-balasan. Komunikator dengan komunikan dalam suatu

percakapan memberi dan menerima informasi secara bergantian.- Komunikasi antarpribadi menghendaki paling sedikit melibatkan hubungan dua orang dengan suasana bebas, bervariasi dan adanya keterpengaruh. Hanya dalam suasana bebas, terbuka tanpa ada hambatan psikologis antara dua orang yang terlibat dalam komunikasi antar pribadi bisa merasa bebas menyatakan pikiran, perasaan dan perilaku. Komunikasi antarpribadi tidak dikatakan tidak sukses jika tidak membuahkan hasil.- Komunikasi antarpribadi menggunakan lambing-lambang bermakna.

#### **4. Efektivitas Komunikasi Antarpribadi**

Pada hakikatnya komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, dan merupakan komunikasi paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang. Komunikasi ini bersifat dialogis yang artinya, arus balik terjadi secara langsung. Menurut Porter dan Samovar, terdapat tujuh ciri yang menunjukkan kelangsungan suatu proses komunikasi antarpribadi yaitu : melibatkan perilaku melalui pesan baik verbal maupun nonverbal; melibatkan pernyataan / ungkapan; bersifat dinamis bukan statis; melibatkan umpan balik pribadi, hubungan interaksi dan koherensi (pernyataan pesan yang harus berkaitan); dipandu oleh tata aturan yang bersifat intrinsik dan ekstrinsik; meliputi kegiatan dan tindakan, serta komunikasi-komunikasi antarpribadi yang melibatkan persuasi (Loliweri,2007:28) :

- a. Pesan : mencakup pesan verbal maupun nonverbal- Verbal merupakan pesan/informasi berupa kata-kata/lambang yang mengandung arti.- Non



verbal merupakan pesan selain kata-kata. Misalnya; ekspresi wajah, kontak mata, dan nada suara.

- b. Pernyataan ungkapan yang terhgantung pada tujuan dan sasaran hubungan, situasi dan kondisi, waktu dan tempat berkomunikasi, yang dilatarbelakangi oleh alasan emosional maupun rasional.
- c. Proses dinamis yang menunjukkan bahwa proses komunikasi antarpribadi selalu mengalami perkembangan emosional maupun rasional.
- d. Hubungan interaksi adalah setiap yang dilakukan di mana guru dan siswa terlibat di dalamnya; baik di dalam kelas maupun di luar kelas.
- e. Tata aturan, meliputi tatanan intrinsik maupun ekstrinsik.- Tatanan intrinsik merupakan tata aturan sebagai standarisasi perilaku yang sengaja dikembangkan dalam pelaksanaan komunikasi antarpribadi.- Tatanan ekstrinsik merupakan tata aturan yang timbul akibat pengaruh pihak ketiga atau situasi dan kondisi sehingga komunikasi antarpribadi harus diperbaiki.
- f. Kegiatan dan tindakan yaitu keadaan dimana komunikator dengan komunikandi harus bersama-sama menciptakan kegiatan tertentu yang mengesankan bahwa mereka selalu berkomunikasi antarpribadi.
- g. Tindakan persuasi merupakan komunikasi antarpribadi bertujuan untuk mengubah cara berpikir, pandangan dan wawasan, perasaan, sikap dan tindakan komunikandi.

Komunikasi antarpribadi mempunyai peranan cukup besar untuk mengubah sikap. Hal itu karena komunikasi ini merupakan proses penggunaan informasi secara bersama. Komunikasi berlangsung efektif apabila kerangka pengalaman

peserta komunikasi tumpang tindih, yang terjadi saat individu mempresepsi, mengorganisasi, dan mengingat sejumlah besar informasi yang diterimanya dari lingkungannya. Di masa lalu pendekatan komunikasi antarpribadi ditekankan pada situasi dua orang atau kelompok kecil. Dengan adanya perubahan perspektif tentang bagaimana komunikasi berlangsung, pendekatan komunikasi antarpribadi berubah menjadi bersifat hubungan yang terjalin di antara individu. Keefektifan hubungan antarpribadi adalah taraf seberapa jauh akibat-akibat dari tingkah laku kita sesuai dengan yang kita harapkan. Bila kita berinteraksi dengan orang lain, biasanya kita ingin menciptakan dampak tertentu, merangsang munculnya gagasan tertentu, menciptakan kesan tertentu, atau menimbulkan reaksi-reaksi perasaan tertentu dalam diri orang lain. Terkadang orang memberikan reaksi terhadap tingkah laku dengan cara yang sangat berbedadari yang kita harapkan. Keefektifan dalam hubungan antarpribadi ditentukan oleh kemampuan kita untuk mengkomunikasikan secara jelas tentang apa yang ingin kita sampaikan, menciptakan kesan yang kita inginkan, atau mempengaruhi orang lain sesuai kehendak kita.

### **5. Indikator Komunikasi Antar Pribadi**

Indikator Komunikasi Antar Pribadi:

- A. Keterbukaan (openness): kualitas ini mengacu pada kurang lebih 3 aspek dari komunikasi antar pribadi.
  - a). Komunikator antar pribadi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Berarti harus ada kesediaan untuk membuka diri.

- b). Kesiediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang
- c). Kepemilikan perasaan dan pikiran, yakni mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita lontarkan adalah benar “milik” kita dan kita bertanggungjawab atasnya.

B. Empati, yaitu kemampuan seseorang untuk merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dalam suatu keadaan tertentu, dari sudut pandang yang sama dan melalui kaca mata yang sama dengan orang lain tersebut.

C. Sikap mendukung, dapat diperlihatkan antara lain dengan bersikap:

- a). Deskriptif dan bukan evaluatif: bila kita mempersepsikan komunikasi sebagai permintaan akan informasi atau uraian mengenai suatu kejadian tertentu, kita umumnya tidak akan merasakan itu sebagai ancaman. Sebaliknya, komunikasi yang bernada menilai seringkali membuat kita bersikap defensif.
- b). Spontanitas dan bukan strategik: gaya spontan membantu menciptakan suasana mendukung, sebaliknya bila kita merasa seseorang menyembunyikan perasaannya kita akan beranggapan bahwa ia memiliki strategi tersembunyi dan kita akan bereaksi secara defensif
- c). Provisionalisme dan bukan sangat yakin: yakni bersikap tentatif dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan.
- d). sikap positif: yakni dengan menyatakan sikap positif dan mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi secara positif

C. Kesetaraan (equality): disini harus ada pengakuan secara diam- diam bahwa kedua pihak yang berinteraksi sama- sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing- masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

D. Sikap positif.

## **6. Pengertian Komunikasi Kelompok**

Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara beberapa orang dalam suatu kelompok “kecil” seperti dalam rapat, pertemuan, konferensi dan sebagainya. Michael Burgoon (dalam Wiryanto, 2005) mendefinisikan komunikasi kelompok sebagai interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi 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 susunan rencana kerja tertentu untuk mencapai tujuan kelompok.

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 (Deddy Mulyana, 2005). Kelompok ini misalnya adalah keluarga, kelompok diskusi, kelompok pemecahan masalah, atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan. Dalam komunikasi kelompok, juga melibatkan komunikasi antarpribadi. Karena itu kebanyakan teori komunikasi antarpribadi berlaku juga bagi komunikasi kelompok.



Klasifikasi kelompok dan karakteristik komunikasinya. Telah banyak klasifikasi kelompok yang dilahirkan oleh para ilmuwan sosiologi, namun dalam kesempatan ini kita sampaikan hanya tiga klasifikasi kelompok.

Menurut Jalaludin Rakhmat, 2008, mengatakan bahwa kelompok primer adalah suatu kelompok yang anggota-anggotanya berhubungan akrab, personal, dan menyentuh hati dalam asosiasi dan kerja sama. Sedangkan kelompok sekunder adalah kelompok yang anggota-anggotanya berhubungan tidak akrab, tidak personal, dan tidak menyentuh hati kita. Jalaludin Rakhmat membedakan kelompok ini berdasarkan karakteristik komunikasinya, sebagai berikut:

- a. Kualitas komunikasi pada kelompok primer bersifat dalam dan meluas. Dalam, artinya menembus kepribadian kita yang paling tersembunyi, menyingkap unsur-unsur backstage (perilaku yang kita tampilkan dalam suasana privat saja). Meluas, artinya sedikit sekali kendala yang menentukan rentangan dan cara berkomunikasi. Pada kelompok sekunder komunikasi bersifat dangkal dan terbatas.
- b. Komunikasi pada kelompok primer bersifat personal, sedangkan kelompok sekunder nonpersonal. Komunikasi kelompok primer lebih menekankan aspek hubungan daripada aspek isi, sedangkan kelompok primer adalah sebaliknya. Komunikasi kelompok primer cenderung ekspresif, sedangkan kelompok sekunder instrumental.
- c. Komunikasi kelompok primer cenderung informal, sedangkan kelompok sekunder formal.
- d. Kelompok keanggotaan dan kelompok rujukan.

Kelompok keanggotaan (*membership group*) dan kelompok rujukan (*reference group*). Kelompok keanggotaan adalah kelompok yang anggota-anggotanya secara administratif dan fisik menjadi anggota kelompok itu. Sedangkan kelompok rujukan adalah kelompok yang digunakan sebagai alat ukur (*standard*) untuk menilai diri sendiri atau untuk membentuk sikap.

Menurut teori, kelompok rujukan mempunyai tiga fungsi: fungsi komparatif, fungsi normatif, dan fungsi perspektif. Saya menjadikan Islam sebagai kelompok rujukan saya, untuk mengukur dan menilai keadaan dan status saya sekarang (fungsi komparatif). Islam juga memberikan kepada saya norma-norma dan sejumlah sikap yang harus saya miliki-kerangka rujukan untuk membimbing perilaku saya, sekaligus menunjukkan apa yang harus saya capai (fungsi normatif). Selain itu, Islam juga memberikan kepada saya cara memandang dunia ini-cara mendefinisikan situasi, mengorganisasikan pengalaman, dan memberikan makna pada berbagai objek, peristiwa, dan orang yang saya temui (fungsi perspektif). Namun Islam bukan satu-satunya kelompok rujukan saya. Dalam bidang ilmu, Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia (ISKI) adalah kelompok rujukan saya, di samping menjadi kelompok keanggotaan saya. Apapun kelompok rujukan itu, perilaku saya sangat dipengaruhi, termasuk perilaku saya dalam berkomunikasi. Kelompok deskriptif dan kelompok membagi kelompok menjadi dua: deskriptif dan preskriptif. Kategori deskriptif menunjukkan klasifikasi kelompok dengan melihat proses pembentukannya secara alamiah.

## 7. Indikator Komunikasi Antar Kelompok

Berdasarkan tujuan, ukuran, maka indikator komunikasi kelompok yaitu :

- a. kelompok tugas
- b. kelompok pertemuan
- c. kelompok penyadar.
- a. Kelompok tugas

Dalam kelompok tugas, kelompok menjalani beberapa tahap. Diantaranya ada empat tahap, yakni:

1. Orientasi. Pada tahap ini, setiap anggota berusaha saling mengenal, saling menangkap perasaan yang lain, mencoba menemukan peranan dan status (tahap pemetaan masalah).tindak pada tahap ini umumnya menunjukkan persetujuan, mempersoalkan pernyataan, dan berusaha memperjelas informasi.
2. Konflik. Terjadinya peningkatan perbedaan diantara anggota-anggota. Masing-masing berusaha mempertahankan posisinya. Terjadinya polarisasi dan kotraversi diantara anggota kelompok (pihak yang pro dan pihak yang kontra).
3. Pemunculan. Pada tahap ini, terjadinya pengurangan tingkat polarisasi dan perbedaan pendapat. Anggota-anggota yang menentang usulan tertentu menjadi bersikap tidak jelas. Tindakan komunikasi umumnya berupa usulan-usulan yang ambigu.
4. Peneguhan. Tahap ini, anggota-anggota memperteguh konsensus kelompoknya. Mereka mulai membicarakan tentang kerjasama yang baik

dalam kelompok serta memperkuat keputusan yang diambil oleh kelompok tersebut.

b. Kelompok pertemuan

Pada kelompok pertemuan, para psikolog berpendapat bahwa kelompok ini muncul untuk melatih seseorang menemukan dirinya sendiri, pengembangan diri. Tetapi juga dapat mempercepat penghancuran diri. Terdapat dua tahap dalam kelompok pertemuan ini, yaitu:

1. Tahap kebergantungan pada otoritas. Pada tahap ini, bisa terjadi pembentukan subfase-subfase yang asalnya merupakan satu kelompok. Subfase-subfase dalam kelompok tersebut bergantung sekali pada seseorang yang dianggap pantas menjadi pemimpin.
2. Tahap kebergantungan satu sama lain. Tahap ini, terjadinya pembentukan subfase-subfase yang ditandai dengan adanya usah-usaha untuk menemukan identitas yang sebenarnya dari setiap pribadi anggota kelompok.

c. Kelompok penyadar

Kelompok ini bertujuan untuk menimbulkan kesadaran kepada para anggota-anggotanya. Terdapat empat tahap perkembangan dalam kelompok penyadar, yaitu:

1. Kesadaran diri akan identitas baru. Pada tahap ini, perlu sekali adanya kesadaran diri. Orang-orang yang berkumpul di dalam kelompok harus terdiri atas orang-orang yang mempunyai karakteristik yang menjadi dasar pembentukan kelompok.



2. Identitas kelompok melalui polarisasi. Pada tahap ini, terjadi pembagian kelompok yang mulanya berasal dari satu kelompok. Mereka mulai membagi kelompok kedalam kelompok kita dan kelompok mereka. Dapat terjadi dikarenakan adanya dominasi dari salah satu anggota ataupun lebih dalam kelompok tersebut.
3. Menegakan nilai-nilai baru bagi kelompok. Pada tahap ini, anggota-anggota kelompok mempertentangkan nilai-nilai kelompok mereka dengan nilai kaum yang tidak sesuai dengan apa yang mereka inginkan.
4. Menghubungkan diri dengan kelompok revolusioner lainnya. Tahap ini dilakukan untuk mencapai cita-cita kelompoknya, menimbulkan perubahan identitas sosial dari anggota-anggota yang berperan serta di dalam diskusi kelompok.

#### **8. Pengaruh kelompok pada perilaku komunikasi**

Konformitas adalah perubahan perilaku atau kepercayaan menuju (norma) kelompok sebagai akibat tekanan kelompok-yang real atau dibayangkan. Bila sejumlah orang dalam kelompok mengatakan atau melakukan sesuatu, ada kecenderungan para anggota untuk mengatakan dan melakukan hal yang sama. Jadi, kalau anda merencanakan untuk menjadi ketua kelompok,aturlah rekan-rekan anda untuk menyebar dalam kelompok. Ketika anda meminta persetujuan anggota, usahakan rekan-rekan anda secara persetujuan mereka. Tumbuhkan seakan-akan seluruh anggota kelompok sudah setuju. Besar kemungkinan anggota-anggota berikutnya untuk setuju juga.

Fasilitasi (dari kata Prancis *facile*, artinya mudah) menunjukkan kelancaran atau peningkatan kualitas kerja karena ditonton kelompok. Kelompok mempengaruhi pekerjaan sehingga menjadi lebih mudah. Robert Zajonc (1965) menjelaskan bahwa kehadiran orang lain-dianggap-menimbulkan efek pembangkit energi pada perilaku individu. Efek ini terjadi pada berbagai situasi sosial, bukan hanya di depan orang yang menggairahkan kita. Energi yang meningkat akan mempertinggi kemungkinan dikeluarkannya respon yang dominan. Respon dominan adalah perilaku yang kita kuasai. Bila respon yang dominan itu adalah yang benar, terjadi peningkatan prestasi. Bila respon dominan itu adalah yang salah, terjadi penurunan prestasi. Untuk pekerjaan yang mudah, respon yang dominan adalah respon yang benar; karena itu, peneliti-peneliti melihat melihat kelompok mempertinggi kualitas kerja individu.

Polarisasi adalah kecenderungan ke arah posisi yang ekstrem. Bila sebelum diskusi kelompok para anggota mempunyai sikap agak mendukung tindakan tertentu, setelah diskusi mereka akan lebih kuat lagi mendukung tindakan itu. Sebaliknya, bila sebelum diskusi para anggota kelompok agak menentang tindakan tertentu, setelah diskusi mereka akan menentang lebih keras.

### **9. Faktor-faktor yang mempengaruhi kelompok**

Anggota-anggota kelompok bekerja sama untuk mencapai dua tujuan:

- a. Melaksanakan tugas kelompok
- b. Memelihara moral anggota-anggotanya.

Tujuan pertama diukur dari hasil kerja kelompok-disebut prestasi (*performance*) tujuan kedua diketahui dari tingkat kepuasan (*satisfaction*). Jadi,

bila kelompok dimaksudkan untuk saling berbagi informasi (misalnya kelompok belajar), maka keefektifannya dapat dilihat dari beberapa banyak informasi yang diperoleh anggota kelompok dan sejauh mana anggota dapat memuaskan kebutuhannya dalam kegiatan kelompok.

Untuk itu faktor-faktor keefektifan kelompok dapat dilacak pada karakteristik kelompok, yaitu:

- a. Ukuran kelompok.
- b. Jaringan komunikasi
- c. Kohesi kelompok.
- d. Kepemimpinan (Jalaluddin Rakhmat, 2008).

#### **10. Pengertian Kinerja Karyawan**

Menurut Edy Sutrisno (2009, Hal: 171), mengemukakan kinerja pegawai adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi bersangkutan. Oleh karena itu, setiap unit kerja dalam suatu organisasi harus dinilai kinerjanya, agar kinerja sumber daya manusia dapat dinilai objektif. Kinerja seorang pegawai akan baik bila mempunyai keahlian yang tinggi, bersedia bekerja keras, diberi gaji sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan masa depan lebih baik.

Menurut Edy Sutrisno (2009, hal.172) kinerja pegawai adalah hasil kerja pegawai dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi, yaitu sebagai berikut :

- a. Kualitas adalah menerangkan tentang jumlah ketepatan dan kesalahan dalam melakukan tugas, juga tentang kedisiplinan.

- b. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung, sejauh mana seseorang mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan menghasilkan produk atau jasa.
- c. Waktu kerja adalah mengenai jumlah absen yang dilakukan, keterlambatan serta lama masa kerja yang dijalani individu dalam tahun yang telah dijalani.
- d. Kerja sama adalah menerangkan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman sekerjanya.

### **11. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Masana Sembiring (2012, hal.83) mengatakan bahwa semua faktor dari individu pegawai termasuk pimpinan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, seperti tingkat motivasi, komitmen, keahlian, pengetahuan, kemampuan berpikir dan sebagainya. Juga terdapat faktor sistem yaitu semua faktor yang berada dan bersumber diluar kendali para pegawai secara individual, sebagai contoh : prosedur kerja yang buruk, organisasi yang gemuk, komunikasi yang jelek, sarana dan prasarana yang kurang memadai, sistem rewards dan punishment, dan sebagainya.

Menurut Mangkunegara (2009, hal.67) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah :

#### **a. Faktor kemampuan**

Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (pengetahuan dan keahlian), artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai



untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Seorang pegawai harus siap secara psikis (mental, fisik, tujuan dan situasi), artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

## **12. Penilaian Kinerja Karyawan**

Menurut Hasibuan (2008: 56), Efektivitas kinerja pegawai dapat dikatakan baik atau dapat dinilai dari beberapa hal, yaitu :

1) Kesetiaan

Kinerja dapat diukur dari kesetiaan pegawai terhadap tugas dan tanggung jawabnya dalam organisasi. kesetiaan adalah tekad dan kesanggupan, menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

2) Prestasi Kerja

Hasil prestasi kerja pegawai, baik kualitas maupun kuantitas dapat menjadi tolak ukur kinerja. Pada umumnya prestasi kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesanggupan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

### 3) Kedisiplinan

Sejauh mana pegawai dapat mematuhi peraturan -peraturan yang ada dan melaksanakan intruksi yang diberikan kepadanya.

### 4) Kreatifitas

Merupakan kemampuan pegawai dalam mengembangkan kreatifitas dan mengeluarkan potensi yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.

### 5) Kerjasama

Dalam hal ini kerjasama diukur dari kemampuan pegawai untuk bekerja sama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan, sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik.

### 6) Kecakapan

Dapat diukur dari tingkat pendidikan pegawai yang disesuaikan dengan pekerjaan yang menjadi tugasnya.

### 7) Tanggung jawab

Yaitu kesanggupan seorang pegawai menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko pekerjaan yang dilakukan.

## **13. Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan**

Menurut Stoner dalam Edy Sutrisno (2009, hal.184) ada beberapa cara untuk meningkatkan kinerja pegawai, yaitu :

a. Diskriminasi

Seorang manajer harus mampu membedakan secara objektif antara mereka yang dapat memberi sumbangan berarti dalam pencapaian tujuan organisasi dengan mereka yang tidak. Dalam konteks penilaian kinerja memang harus ada perbedaan antara pegawai yang berprestasi dengan pegawai yang tidak berprestasi. Oleh karena itu, dapat dibuat keputusan yang adil dalam berbagai bidang, misalnya pengembangan SDM, penggajian, dan sebagainya.

b. Penghargaan

Dengan memperhatikan bidang tersebut diharapkan bisa meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi mengharapkan pengakuan dalam bentuk berbagai penghargaan yang diterimanya dari organisasi. Untuk mempertinggi motivasi dan kinerja, mereka yang tampil mengesankan dalam bekerja harus diidentifikasi sedemikian rupa sehingga penghargaan memang jatuh pada tangan yang memang berhak.

c. Pengembangan

Bagi yang bekerja dibawah standar, skema untuk mereka adalah mengikuti program pelatihan dan pengembangan, sedangkan yang diatas standar, misalnya dapat dipromosikan kepada jabatan yang lebih tinggi. Berdasarkan hasil laporan manajemen, bagaimanapun bentuk kebijakan organisasi dapat terjamin keadilan dan kejujurannya. Untuk itu diperlukan suatu tanggung jawab yang penuh pada manajer yang membawahnya.

d. Komunikasi

Para manajer bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja para pegawai dan secara akurat mengkomunikasikan penilaian yang dilakukannya. Untuk dapat melakukan secara akurat, para manajer harus mengetahui kekurangan dan masalah apa saja yang dihadapi para pegawai dan bagaimana cara mengatasinya. Disamping itu, para manajer juga harus mengetahui program pelatihan dan pengembangan apa saja yang dibutuhkan. Untuk memastikannya, para manajer perlu berkomunikasi secara intens dengan pegawai.

### **B. Penelitian Terdahulu**

Trisninawati (2008) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi Antarpribadi dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Nasional Sumatera Utara”. Adapun permasalahan yang timbul pada Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Sumatera Utara yang berkaitan dengan judul penelitian tersebut adalah lambatnya penyelesaian suatu pekerjaan yang ditugaskan kepada sebagian pegawai Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Sumatera Utara, kurangnya komitmen terhadap pekerjaan sebagian pegawai Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Sumatera Utara, sering terjadi salah persepsi (misscommunication) sehingga hasil perintah yang diinginkan tidak sesuai dengan yang didapat. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Sumatera Selatan berjumlah 384 orang. Sedangkan sampel diambil dengan cara menggunakan rumus Slovin dengan tingkat keyakinan 90% atau tingkat kesalahan 10% sehingga jumlah sampel yang diambil sebanyak 79 dibulatkan menjadi 80 orang.



Arya (2010) melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Komunikasi dan Semangat Kerja Terhadap Prestasi Kerja Dinas Tenaga Kerja

Kabupaten Deli Serdang. Adapun permasalahan yang timbul pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Deli Serdang yang berkaitan dengan judul penelitian tersebut adalah kurangnya penjelasan dari atasan terhadap komunikasi yang diberikan sehingga sering terjadi salah persepsi (*miss communication*) sehingga hasil perintah yang diinginkan tidak sesuai dengan yang didapat, kurang aktifnya komunikasi pegawai terhadap pimpinan dan kurangnya semangat kerja pegawai dalam melaksanakan kegiatan/tugas.

### **C. Kerangka Konseptual**

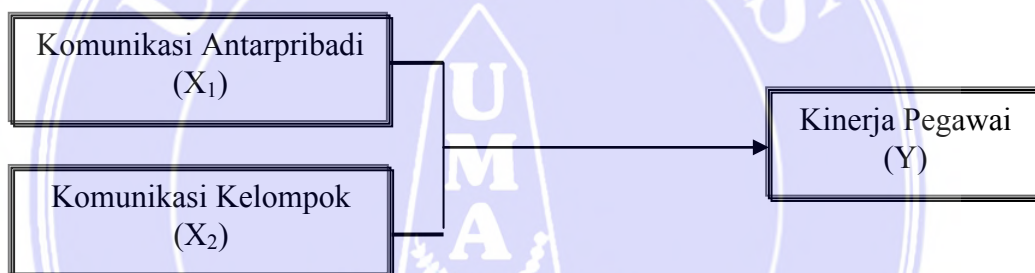
Uma Sekarang dalam Sugiyono (2010, hal.88) menjelaskan kerangka konseptual merupakan model tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Komunikasi antarpribadi sebenarnya merupakan suatu proses sosial dimana orang-orang yang terlibat di dalamnya saling mempengaruhi. Sebagaimana yang dinyatakan oleh De Vito (dalam Aloliliweri 2007:12) bahwa komunikasi antarpribadi merupakan pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain, atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung.

Komunikasi kelompok sebagai interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi 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 susunan rencana kerja tertentu untuk mencapai tujuan kelompok.

Kinerja pegawai adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi bersangkutan. Oleh karena itu, setiap unit kerja dalam suatu organisasi harus dinilai kinerjanya, agar kinerja sumber daya manusia dapat dinilai objektif.



**Gambar 2.1. Kerangka Konseptual**

#### **D. Hipotesis**

Sugiyono (2010, hal.93) menjelaskan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan sebagai berikut :

1. Komunikasi Antarpribadi dan Komunikasi Antar kelompok Kerja Secara Parsial Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Focus Indonesia.
2. Komunikasi Antarpribadi dan Komunikasi Antar Kelompok Kerja Secara Simultan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Focus Indonesia.