

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1 Tinjauan tentang Penelitian Terdahulu

Dalam tinjauan pustaka peneliti mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu yang berkaitan dan relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Sehingga peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap, pembanding dan memberi gambaran awal mengenai kajian terkait permasalahan dalam penelitian ini. Berikut peneliti temukan beberapa hasil penelitian terdahulu tentang **“Proses Komunikasi Kelompok Acne Fighter Squad (Studi Deskriptif Mengenai Proses Komunikasi Kelompok Acne Fighter Squad Melalui WhatsApp Group Dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri Anggota Dengan Acne Prone Skin)”**

*Pertama*, penelitian yang berjudul “Fungsi Komunikasi Kelompok Pada Komunitas *Bipolar Care* Indonesia Bandung” oleh Intan Dwiyanti dan Tine A. Wulandari dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui fungsi komunikasi kelompok pada komunitas *Bipolar Care* Indonesia Bandung dengan subfokus penelitian, hubungan sosial, pendidikan, pemecahan masalah dan pembuatan keputusan.

Metode yang digunakan penelitian ini adalah Metode Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif melalui teknik *purposive* dalam menentukan informan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi non partisipan, wawancara mendalam, dokumentasi, studi pustaka dan *internet searching*, mengumpulkan

data, mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan yang merupakan teknik dari analisis data.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa hubungan sosial di komunitas *Bipolar Care* Indonesia Bandung, diawali dengan adanya pendekatan, kontak sosial serta hubungan kekeluargaan. Pendidikan yang ada di komunitas, dilakukan dengan kegiatan bernama psikoedukasi yang dilakukan oleh psikolog, maupun pengurus komunitas. Pemecahan masalah dan pembuatan keputusan didasarkan pada masalah itu sendiri, masalah yang sering dihadapi adalah, merasa rendah diri, *self injury* dan percobaan bunuh diri dimana pemecahan masalahnya adalah dengan diadakannya kelas bakat, *sharing caregiver* dan *sharing survivor*, serta *home visit*. (Dwiyanti & Wulandari, 2019)

Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian tersebut yaitu memiliki tujuan untuk mengetahui fungsi komunikasi kelompok dan subfokus penelitian ini adalah Hubungan Sosial, Pendidikan, Pemecahan Masalah dan Pembuatan Keputusan. Sedangkan, penelitian peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui proses komunikasi kelompok dan subfokusnya adalah Pesan, Media, dan Hambatan Komunikasi.

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Rizkianda dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia. Penelitian ini berjudul “Pola Komunikasi Kelompok Komunitas Musik Ruang Putih Dalam Membangun Kreatifitas Anggotanya Di Kota Bandung” Penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan menggunakan studi deskriptif. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pola Komunikasi Kelompok

Komunitas Musik Ruang Putih Dalam Membangun Kreatifitas Anggotanya Di Kota Bandung (Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Pola Komunikasi Kelompok Komunitas Musik Ruang Putih Dalam Membangun Kreatifitas Anggotanya Di Kota Bandung).

Subfokus penelitian ini yaitu Proses Komunikasi, Hambatan Komunikasi dan Gaya Komunikasi. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa Pola Komunikasi Kelompok Komunitas Musik Ruang Putih Dalam Membangun Kreatifitas Anggotanya Di Kota Bandung dilihat dari pembahasan mengenai Proses, Hambatan dan Gaya Komunikasi melalui wawancara dengan para informan maka teori *groupthink* berlaku karena setiap keputusan ketua merupakan keputusan akhir yang mutlak diikuti oleh seluruh pengurus dan anggota walaupun melalui proses diskusi dan atas kesepakatan bersama antara ketua, pengurus dan anggota bagi kepentingan bersama. (Rizkianda, 2015)

Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian tersebut yaitu subfokus penelitian ini adalah Proses, Hambatan dan Gaya Komunikasi, sedangkan subfokus penelitian peneliti yaitu Pesan, Media, dan Hambatan Komunikasi. Lalu penelitian ini menggunakan Teori Pemikiran Kelompok (*Groupthink Theory*), sedangkan penelitian peneliti menggunakan Konsep Proses Komunikasi Kelompok.

*Ketiga*, penelitian berjudul “Proses Komunikasi Kelompok Informasi Masyarakat (Kim) Sebagai Agen Informasi Kota Bandung” yang dilakukan pada tahun 2016 oleh Revina Chernova dan Rini Rinawati dari Prodi Manajemen Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Proses Komunikasi yang dilakukan Kelompok Informasi Masyarakat Sukabungah sebagai agen informasi, bagaimana awal membentuk kelompok informasi masyarakat Sukabungah, proses komunikasi yang dilakukan kelompok informasi masyarakat Sukabungah, hambatan dalam proses komunikasi dan penyelesaian hambatan dalam proses komunikasi tersebut. (Chernova & Rinawati, 2016)

Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian tersebut yaitu subfokus penelitian ini adalah Komunikator, Media dan Hambatan Komunikasi, sedangkan subfokus penelitian peneliti yaitu Pesan, Media, dan Hambatan Komunikasi. Metode yang digunakan penelitian ini yaitu pendekatan Studi Kasus. Sedangkan, metode yang digunakan penelitian peneliti yaitu Deskriptif.

Kajian mengenai beberapa penelitian terdahulu serta perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2.1**  
**Matriks Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Dilakukan**

No	Uraian	Peneliti		
		Intan Dwiyanti & Tine A. Wulandari	Rizkianda	Revina Chernova & Rini Rinawati
1.	Universitas	Universitas Komputer Indonesia	Universitas Komputer Indonesia	Universitas Islam Bandung
2.	Tahun	2019	2015	2016
3.	Judul	Fungsi Komunikasi Kelompok Pada Komunitas <i>Bipolar Care</i> Indonesia Bandung	Pola Komunikasi Kelompok Komunitas Musik Ruang Putih Dalam Membangun Kreativitas Anggotanya Di Kota Bandung	Proses Komunikasi Kelompok Informasi Masyarakat (Kim) Sebagai Agen Informasi Kota Bandung
4.	Metode Penelitian	Metode Kualitatif dengan Pendekatan Studi Deskriptif	Metode Kualitatif dengan Studi Deskriptif	Metode Kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus

No	Uraian	Peneliti		
		Intan Dwiyanti & Tine A. Wulandari	Rizkianda	Revina Chernova & Rini Rinawati
5.	Teknik Pengumpulan Data	Observasi non partisipan, wawancara mendalam, dokumentasi, studi pustaka dan <i>internet searching</i> . mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan yang merupakan teknik dari analisis data.	Wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, studi pustaka dan <i>internet searching</i>	Wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, studi pustaka dan <i>internet searching</i>
6.	Hasil Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hubungan sosial di komunitas <i>Bipolar Care</i> Indonesia Bandung, diawali dengan adanya pendekatan, kontak sosial serta hubungan kekeluargaan.</li> <li>• Pendidikan yang ada di komunitas, dilakukan dengan kegiatan bernama psikoedukasi yang dilakukan oleh psikolog, maupun pengurus komunitas.</li> <li>• Pemecahan masalah dan pembuatan keputusan didasarkan pada masalah itu sendiri, masalah yang sering di hadapi adalah, merasa rendah diri, <i>self injury</i> dan percobaan bunuh diri dimana pemecahan masalahnya adalah dengan diadakannya kelas bakat, <i>sharing caregiver</i> dan <i>sharing survivor</i>, serta <i>home visit</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proses komunikasi primer yang terjadi pada saat diskusi dan komunikasi sekunder terjadi pada saat komunikasi menggunakan media.</li> <li>• Hambatan komunikasi terdapat gangguan mekanis berasal dari faktor cuaca dan kebisingan, sedangkan gangguan semantik berasal dari perbedaan persepsi dan latar belakang budaya.</li> <li>• Gaya komunikasi yang muncul adalah gaya <i>equalitarium</i> yaitu gaya komunikasi yang cukup terbuka antara ketua, pengurus dan anggota komunitas Musik Ruang Putih</li> </ul>	Proses komunikasi kelompok informasi masyarakat sebagai agen informasi masyarakat yaitu sebagai jembatan informasi masyarakat dengan pemerintah agar informasi dapat tersampaikan dengan baik.

No	Uraian	Peneliti		
		Intan Dwiyanti & Tine A. Wulandari	Rizkianda	Revina Chernova & Rini Rinawati
7.	Perbedaan Penelitian	Subfokus penelitian ini adalah penelitian, hubungan sosial, pendidikan, pemecahan masalah dan pembuatan keputusan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subfokus penelitian ini yaitu proses, hambatan dan gaya komunikasi</li> <li>• Menggunakan Teori Pemikiran Kelompok (<i>Groupthink Theory</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subfokus penelitian ini adalah Komunikator, Media dan Hambatan Komunikasi</li> <li>• Metode yang digunakan penelitian ini yaitu pendekatan studi kasus</li> </ul>

Sumber: Penelitian, 2021

## 2.1.2 Tinjauan tentang Ilmu Komunikasi

### 2.1.1.1 Pengertian Komunikasi

Kata komunikasi berasal dari bahasa latin *communic* yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Akar kata *communis* adalah *communico* yang artinya berbagi, dalam hal ini yang dibagi adalah pemahaman bersama melalui bertukaran pesan (Stuart dalam Rismawaty et al., 2014: 65).

Komunikasi yaitu salah satu fungsi dari kehidupan manusia di dunia. Karena dengan komunikasi manusia mendapatkan bantuan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya. Maka manusia berkomunikasi dengan manusia lain agar terjalin suatu hubungan yang erat dan terpenuhi semua kebutuhannya.

Everett Kleinjen dikutip oleh Hafied Cangara menyatakan:

“Komunikasi sudah merupakan bagian kekal dari kehidupan manusia seperti halnya bernapas. Sepanjang manusia ingin hidup, maka ia perlu berkomunikasi” (Kleinjen dalam Cangara, 2007: 1)

Pengertian komunikasi dapat dikatakan sangat terbatas, karena menyangkut banyak tahap, jadi sifatnya lebih ke dinamis, dimana bergerak dan berkembang dari tahap satu ke tahap lainnya, oleh karena itu kegiatan komunikasi disebut “Proses Komunikasi”

#### **2.1.1.2 Tujuan Komunikasi**

Tujuan Komunikasi adalah untuk membangun atau menciptakan pemahaman atau pengertian bersama. Dalam bukunya Daryanto, mengemukakan bahwa tujuan komunikasi antara lain:

- a) **Perubahan Sikap** (*Attitude Change*), seorang komunikan setelah menerima pesan, kemudian sikapnya berubah, baik positif maupun negatif. Dalam berbagai situasi, kita berusaha memengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.
- b) **Perubahan Pendapat** (*Opinion Change*), dalam komunikasi berusaha menciptakan pemahaman. Pemahaman ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh sumber. Setelah memahami arti sumber maka akan tercipta pendapat berbeda-beda bagi penerima pesan.
- c) **Perubahan Perilaku** (*Behavior Change*), komunikasi bertujuan untuk mengubah perilaku ataupun tindakan seseorang.
- d) **Perubahan Sosial** (*Social Change*), membangun dan memelihara hubungan dengan orang lain sehingga menjadi hubungan yang semakin baik. Dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. (Daryanto, 2011: 148-149)

### **2.1.1.3 Proses Komunikasi**

Proses merupakan suatu rangkaian dari proses yang harus dilalui pada usaha pencapaian suatu tujuan. Proses komunikasi merupakan rangkaian dari proses yang harus dilalui dalam pengiriman informasi (Wursanto, 2007: 154). Effendy dalam bukunya yang berjudul *Ilmu Komunikasi Teori dan Filsafat Komunikasi*, menyebutkan bahwa proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder.

#### **a) Proses Komunikasi Primer**

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna dan sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan/atau perasaan sumber dengan penerima pesan.

#### **b) Proses Komunikasi Sekunder**

Proses komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang media pertama. (Effendy, 2003: 1)

### **2.1.1.4 Fungsi Komunikasi**

Dalam kajian ilmu komunikasi banyak ahli mengemukakan pendapatnya tentang fungsi-fungsi komunikasi. Agus M. Hardjana menjelaskan tentang fungsi komunikasi dapat dilihat dari hidup pribadi, hubungan dengan orang lain, di tempat kerja, dan dalam masyarakat.

Berikut fungsi komunikasi:

1. Hidup pribadi, melalui komunikasi kita dapat:
  - a. Mengungkapkan perasaan dan gagasan kita, komunikasi dapat menjadi alat katarsis untuk melepaskan beban mental dan psikologis sehingga kita mendapatkan keseimbangan hidup kembali.
  - b. Menjelaskan isi perasaan, isi pikiran, dan perilaku kita sendiri.
  - c. Semakin mengenal diri, dengan komunikasi kita mengenal isi hati, pikiran dan perilaku kita, dan mendapat umpan balik dari rekan komunikasi kita tentang emosi, pikiran, kehendak, cita-cita dan perilaku kita.
2. Hubungan dengan orang lain, melalui komunikasi kita dapat:
  - a. Mengenal orang lain karena melalui komunikasi orang lain mengungkapkan diri kepada kita.
  - b. Menjalin perkenalan, pertemanan, dan persahabatan dengan orang lain.
  - c. Membahas masalah, bertukar pikiran, dan membuat rencana kegiatan bersama orang lain.
  - d. Meminta bantuan dan pertolongan kepada orang lain.
  - e. Saling membantu mengubah sikap dan perilaku hidup bersama orang lain.
3. Ditempat kerja, melalui komunikasi kita dapat:
  - a. Menjalin hubungan baik dengan rekan kerja ditempat kerja.
  - b. Membangun kerja sama dan sinergi dengan rekan kerja.
  - c. Memberi tahu tentang kerja dan mengarahkan kerja itu sesuai dengan tujuan.
  - d. Mengatasi perbedaan pendapat, ketegangan dan konflik.

4. Dalam Masyarakat, melalui komunikasi kita dapat:
  - a. Mempersatukan masyarakat.
  - b. Mengatasi masalah bersama dalam masyarakat.
  - c. Membuat usaha kemajuan untuk masyarakat.
  - d. Mengusahakan kesejahteraan masyarakat.

(Hardjana, 2003: 20-21)

#### **2.1.1.5 Unsur Komunikasi**

Dalam buku *Ilmu Komunikasi* Daryanto menjelaskan tentang unsur-unsur komunikasi yang selalu ada dalam peristiwa komunikasi manapun. Berikut unsur-unsur komunikasi:

##### **1. Sumber**

Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi.

##### **2. Meng-*encode***

Suatu keadaan internal tidak dapat dibagi bersama secara langsung maka diperlukan simbol-simbol (pesan verbal maupun non verbal) yang mewakili.

##### **3. Pesan**

Merupakan hasil *encoding*. Seperangkat simbol-simbol verbal atau nonverbal yang mewakili keadaan khusus sumber pada satu dan tempat tertentu.

##### **4. Saluran**

Merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum.

## **5. Penerima**

Orang-orang yang menerima pesan dengan sedemikian terhubung dengan sumber pesan.

## **6. Men-decode**

*Decoding* merupakan kegiatan internal dari penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah”, yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna.

## **7. Respons Penerima**

Suatu yang telah diputuskan oleh penerima untuk dilakukan terhadap pesan. Respons dapat bervariasi sepanjang dimensi minimum sampai maksimum.

## **8. Balikan (*feedback*)**

Merupakan informasi bagi sumber sehingga ia dapat menilai efektivitas komunikasi untuk selanjutnya menyesuaikan diri dengan situasi yang ada.

## **9. Gangguan (*noise*)**

Gangguan beraneka ragam, untuk itu harus didefinisikan dan dianalisis. *Noise* dapat masuk ke dalam sistem komunikasi manapun, merupakan segala sesuatu yang mengganggu atau membuat kacau penyampaian pesan, termasuk yang bersifat fisik atau psikis.

## **10. Bidang Pengalaman**

Komunikasi dapat terjadi sejauh para pelaku memiliki pengalaman-pengalaman yang sama. Perbedaan dapat mengakibatkan komunikasi menjadi sulit. Walaupun perbedaan tidak dapat dihilangkan, harapan untuk terjadi komunikasi sungguh mungkin terlaksana.

## 11. Konteks Komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak dalam tiga dimensi (Dimensi fisik, Dimensi Sosial, dan Dimensi Norma) (Daryanto, 2011: 92-94)

Berbeda dengan penjelasan mengenai unsur komunikasi di dalam buku *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* oleh Deddy Mulyana. Menyatakan dalam versi yang lebih besar ada 6 unsur pesan komunikasi sebagai berikut:

### 1. *Source* (sumber)

Sumber adalah dasar yang digunakan di dalam penyampaian pesan dan digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri.

### 2. *Communicator* (komunikator) atau pengirim pesan

Sebagaimana sumber, komunikator juga mengenal “*credibility of communicator*” atau kepercayaan kepada komunikator.

### 3. *Message* (pesan)

Pesan adalah keseluruhan dari apa yang disampaikan oleh sumber. Pesan ini mempunyai inti pesan (*thema*) yang sebenarnya menjadi pengarah di dalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku penerima pesan.

### 4. *Channel* (saluran)

*Channel* adalah saluran penyampaian pesan dan lebih sering disebut dengan “media”.

### 5. *Audience* (komunikasi) / penerima pesan

Komunikan dapat kita golongan dalam 3 jenis yaitu persona (orang perorang), kelompok dan massa. Pada saat komunikasi dilancarkan,

menghadapi komunikasi perlu di perhatikan 3 hal yakni keanggotaan kelompok, proses seleksi, kecenderungan.

## 6. *Effect* (Hasil)

*Effect* adalah hasil akhir dari suatu komunikasi, yakni sikap dan tingkah laku orang, sesuai atau tidak sesuai dengan yang kita inginkan (Mulyana, 2007: 69-71).

### 2.1.3 Tinjauan tentang Kelompok dan Komunikasi Kelompok

#### 2.1.3.1 Tinjauan tentang Kelompok

Dalam ilmu sosial apakah psikologi, atau sosiologi, yang disebut dengan kelompok yaitu bukanlah perkumpulan atau kerumunan bersama-sama disuatu tempat karena harus memperhatikan faktor situasinya juga. Agar dapat memperoleh kejelasan mengenai pengertian kelompok, maka terlebih dulu klasifikasikan kelompok menjadi dua jenis. Kelompok besar dan kelompok kecil, yang membedakan besar dan kecilnya itu tidak hanya dilihat dari kuantitas jumlah, tetapi faktor psikologi yang mengikatnya.

Robert F. Bales dikutip oleh Onong Uchana Effendy mendefinisikan kelompok kecil sebagai:

“Sejumlah orang yang terlibat dalam interaksi satu sama lain dalam suatu pertemuan yang bersifat tatap muka (*face-to-face meeting*), di mana setiap anggota mendapat kesan atau sama lainnya yang cukup kentara, sehingga dia baik pada saat timbul pertanyaan, maupun sesudahnya dapat memberikan tanggapan kepada masing-masing sebagai perorangan” (Bales dalam Effendy, 2003: 72).

Deddy Mulyana menyatakan bahwa kelompok adalah:

“Sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal antara satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut. Kelompok ini misalnya adalah keluarga, tetangga, kawan-kawan terdekat, kelompok diskusi, kelompok pemecahan masalah, atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan” (Mulyana, 2007: 74).

Beberapa definisi tersebut menjelaskan mengenai kelompok. Semua menekankan pada tujuan bersama dan saling mengenal di dalam sekumpulan orang, dengan artian kelompok merupakan kumpulan orang banyak yang mempunyai visi dan misi yang sama untuk kepentingan kelompok.

### **2.1.3.2 Klasifikasi Kelompok**

Tidak semua perkumpulan disebut kelompok. Seperti orang yang sedang berkumpul di mall, pasar atau di bioskop bukanlah kelompok. Karena supaya menjadi kelompok diperlukan kesadaran pada anggotanya akan ikatan yang sama untuk mempersatukan mereka. Jadi, dengan kata lain, kelompok mempunyai dua tanda psikologis. Adapun klasifikasi kelompok menurut Jalaluddin Rakhmat dalam buku *Psikologi Komunikasi* adalah sebagai berikut:

- **Kelompok primer dan kelompok sekunder**

Walaupun setiap orang bisa menjadi anggota banyak kelompok, manusia terikat secara emosional pada beberapa kelompok saja. Hubungannya dengan keluarganya, kawan-kawan sepermainan, dan tetangga-tetangga dekat terasa lebih akrab, lebih personal dan lebih menyentuh hati kita. Hubungan kita dengannya tidak akrab, tidak personal, dan tidak menyentuh hati kita. Anggota yang termasuk kedalam kelompok sekunder adalah organisasi massa, fakultas, serikat buruh, dan sebagainya.

- ***Ingroup* dan *outgroup***

*Ingroup* adalah kelompok tertentu, dan *outgroup* adalah kelompok tidak tertentu. *Ingroup* dapat berupa kelompok primer maupun kelompok sekunder. Keluarga adalah *ingroup* yang kelompok primer. Fakultas kita adalah *ingroup* yang kelompok sekunder. Perasaan *ingroup* diungkapkan dengan kesetiaan, kesenangan, dan kerjasama. Untuk membedakan *ingroup* dan *outgroup*, kita membuat batas (*boundaries*) yang menentukan siapa yang masuk orang dalam, dan siapa orang luar. Batas-batas ini dapat berupa lokasi, geografis, suku bangsa, pandangan atau ideologi, pekerjaan atau profesi, bahasa, status sosial, dan kekerabatan. Dengan mereka yang termasuk lingkaran *ingroup* kita merasa terikat dalam semangat kekitaan semangat ini lazim disebut kohesivitas kelompok (*cohesiveness*).

- **Kelompok deskriptif dan kelompok perspektif**

John F. Cragan dan David W. Wright yang dikutip oleh Jalaluddin Rakhmat dalam buku *Psikologi Komunikasi* membagi kelompok pada dua kategori yaitu kategori deskriptif dan kategori perspektif. Kategori deskriptif menunjukkan klasifikasi kelompok dengan melihat proses pembentukan secara ilmiah, kategori perspektif mengklasifikasikan kelompok menurut langkah-langkah rasional yang harus dilewati oleh anggota kelompok untuk mencapai tujuannya. Untuk kategori kelompok deskriptif, manusia dapat mengelompokkan kelompok berdasarkan tujuannya

(Rakhmat, 2008: 142-147)

### 2.1.3.3 Pengertian Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok menurut Deddy Mulyana adalah:

“Suatu bidang studi, penelitian dan terapan yang tidak menitik perhatiannya pada proses kelompok secara umum, tetapi pada tingkah laku individu dalam diskusi kelompok tatap muka yang kecil” (Mulyana, 2007: 6).

Komunikasi kelompok berarti komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang. Sekelompok orang yang menjadi komunikan itu bisa sedikit, bisa banyak. Apabila jumlah orang dalam kelompok itu sedikit berarti kelompok itu kecil, komunikasi yang berlangsung disebut komunikasi kelompok kecil (*small group communication*).

Jika jumlahnya banyak berarti kelompoknya besar dinamakan komunikasi kelompok besar (*large group communication*). Sehubungan dengan itu sering timbul pertanyaan, yang termasuk komunikasi kecil itu jumlah komunikannya berapa orang, demikian pula komunikasi kelompok besar. Secara teoritis dalam ilmu komunikasi untuk membedakan komunikasi kelompok kecil dari komunikasi kelompok besar tidak didasarkan pada jumlah komunikan dalam hitungan secara matematik, melainkan pada kualitas proses komunikasi. Pengertian kelompok disitu tidak berdasarkan pengertian psikologis, melainkan pengertian komunikologis.

Komunikasi kelompok kecil adalah komunikasi yang ditujukan kepada kognisi komunikan dan prosesnya berlangsung secara dialogis. Dalam komunikasi kelompok kecil komunikator menunjukkan pesannya kepada pikiran komunikan,

misalnya kuliah, ceramah, diskusi, seminar, rapat, dan lain-lain. Menurut Onong Uchjana Effendy menjelaskan sebagai berikut:

“Dalam situasi komunikasi seperti itu logika berperan penting. Komunikasikan akan dapat menilai logis tidaknya uraian komunikator. Ciri yang kedua dari komunikasi kelompok kecil ialah bahwa prosesnya berlangsung secara dialogis, tidak linier melainkan sirkular. Umpan balik terjadi secara verbal” (Effendy, 2003: 45).

Komunikasikan dapat menanggapi uraian komunikator, bisa bertanya jika tidak mengerti, dapat menyanggah bila tidak setuju, dan lain sebagainya. Maka, umumnya komunikasi kelompok kecil bisa memberikan pandangan dan pendapat tentang *argument* dari komunikator secara langsung.

#### **2.1.3.4 Fungsi Komunikasi Kelompok**

Kebudayaan suatu kelompok dalam masyarakat dicerminkan oleh adanya fungsi-fungsi yang akan dilaksanakannya. Fungsi-fungsi tersebut mencakup fungsi hubungan sosial, pendidikan, persuasi, pemecahan masalah, dan pembuatan keputusan, serta fungsi terapi. Semua fungsi ini dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat, kelompok, dan para anggota kelompok itu sendiri. Menurut Bungin (2009: 274-276) fungsi komunikasi kelompok antara lain adalah:

- a. Fungsi hubungan sosial, dalam arti bagaimana suatu kelompok mampu memelihara dan memantapkan hubungan sosial di antara para anggotanya, seperti bagaimana suatu kelompok secara rutin memberikan kesempatan kepada anggotanya untuk melakukan aktivitas yang informal, santai, dan menghibur.
- b. Fungsi pendidikan adalah bagaimana sebuah kelompok secara formal maupun informal bekerja untuk mencapai dan mempertukarkan pengetahuan.

- c. Fungsi persuasi, seorang anggota kelompok berupaya memersuasi anggota lainnya supaya melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Seseorang yang terlibat usaha-usaha persuasif dalam suatu kelompok, membawa resiko untuk tidak diterima oleh para anggota lainnya.
- d. Fungsi *problem solving*, kelompok juga dicerminkan dengan kegiatan-kegiatannya untuk memecahkan persoalan dan membuat keputusan-keputusan.
- e. Fungsi terapi, kelompok terapi memiliki perbedaan dengan kelompok lainnya, karena kelompok terapi tidak memiliki tujuan. Tentunya individu tersebut harus berinteraksi dengan anggota kelompok lainnya guna mendapatkan manfaat, namun usaha utamanya adalah membantu diri sendiri, bukan membantu kelompok mencapai konsensus.

#### **2.1.4 Tinjauan Tentang Psikologi Komunikasi**

##### **2.1.4.1 Pengertian Psikologi**

Psikologi berasal dari bahasa Yunani yaitu *psyche* yang artinya jiwa, dan *logos* yang artinya ilmu pengetahuan. Jadi, secara etimologi psikologi merupakan ilmu yang mempelajari tentang jiwa, baik mengenai macam-macam gejalanya, prosesnya maupun latar belakangnya. Dapat disingkat sebagai ilmu jiwa.

Secara umum psikologi diartikan ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia atau ilmu yang mempelajari gejala-gejala jiwa manusia. Seperti yang dikutip dari buku *Psikologi Umum* yang dirumuskan oleh para ahli, salah satunya yaitu menurut John Broadus Waston dikutip oleh Ahmad Fauzi.

“Psikologi sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari tingkah laku tampak (lahiriah) dengan menggunakan metode observasi yang objektif terhadap rangsangan dan jawaban (respon)” (Waston dalam Fauzi, 2004: 12)

Bila dibandingkan dengan ilmu-ilmu lain seperti: ilmu pasti, ilmu alam, dan lain-lain, maka ilmu jiwa dapat dikatakan sebagai ilmu pengetahuan yang serba kurang tegas, sebab ilmu tersebut mengalami perubahan, tumbuh, berkembang untuk mencapai kesempurnaan. Namun demikian, ilmu ini sudah merupakan cabang ilmu pengetahuan. Karena sifatnya yang abstrak, maka banyak orang yang tidak dapat mengetahui jiwa secara wajar, melainkan hanya dapat mengenal gejalanya saja. Jiwa adalah sesuatu yang tidak tampak, tidak dapat dilihat oleh alat diri manusia. Demikian pula hakikat jiwa, tak seorang pun dapat mengetahuinya.

Sebagai ilmu pengetahuan, psikologi juga mempunyai sifat-sifat yang dimiliki oleh ilmu pengetahuan pada umumnya. Karena itu, psikologi mempunyai:

1. Objek tertentu,
2. Metode penyelidikan tertentu,
3. Sistematika yang teratur sebagai hasil pendekatan terhadap objeknya.

Objek tertentu merupakan syarat mutlak di dalam suatu ilmu, karena objek inilah yang menentukan langkah-langkah lebih lanjut dalam pengupasan lapangan ilmu pengetahuan itu. Tanpa adanya objek tertentu dapat diyakinkan tidak akan adanya pembahasan yang mapan. Hasil pendekatan objek kemudian disistematisasikan sehingga menghasilkan sistematika teratur yang menggambarkan hasil pendekatan terhadap objek tersebut.

#### 2.1.4.2 Pengertian Psikologi Komunikasi

Komunikasi dapat membantu pertumbuhan kepribadian seseorang. Komunikasi sangat erat kaitannya dengan perilaku dan pengalaman kesadaran manusia. Selain komunikasi, dibutuhkan psikologi komunikasi dalam pembentukan kepribadian. Pada psikologi komunikasi seluruh komponen pada proses komunikasi akan dianalisa dan dapat memberikan karakteristik kepada manusia.

Psikologi juga tertarik pada komunikasi diantara individu, bagaimana pesan dari seorang individu menjadi stimulus yang menimbulkan respon pada individu lainnya. Komunikasi boleh ditujukan untuk memberikan informasi, menghibur, atau memengaruhi. Persuasif sendiri dapat didefinisikan sebagai proses mempengaruhi dan mengendalikan perilaku orang lain melalui pendekatan psikologis. Jadi, psikologi melihat komunikasi dalam kaitan perilaku manusia dan mencoba menyimpulkan proses kesadaran yang menyebabkan terjadinya perilaku.

Seperti yang dikatakan oleh George A. Miller yang dikutip oleh Husni Ritonga pada buku *Psikologi Komunikasi* yaitu:

*“Psychology is the science that attempts to describe, predict, and control mental and behavioral event. Dengan demikian, psikologi komunikasi adalah ilmu yang berusaha menguraikan, meramalkan, dan mengendalikan peristiwa mental dan behavioral dalam komunikasi”* (Miller dalam Ritonga, 2019: 31)

Komunikasi adalah peristiwa sosial, peristiwa yang terjadi ketika manusia berinteraksi dengan manusia yang lain. Peristiwa sosial secara psikologis membawa kita pada psikologi sosial. Pendekatan psikologi sosial adalah juga pendekatan psikologi komunikasi.

### 2.1.4.3 Pendekatan Psikologi Komunikasi

Komunikasi merupakan peristiwa sosial. Yang mana psikologi komunikasi dapat diposisikan sebagai bagian dari psikologi sosial. Karena itu, psikologi sosial adalah juga pendekatan psikologi komunikasi. Dalam penggunaan psikologi komunikasi akan berhubungan dengan komunikasi yang efektif, yaitu memiliki sebuah tanda-tanda seperti pendapat Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam Marhaeni Fajar berikut:

- a. Pengertian, maksudnya adalah sebuah penerimaan yang cermat dari isi stimuli seperti yang dimaksudkan oleh komunikator.
- b. Kesenangan, yang dimaksudkan dalam kesenangan ini adalah bahwa komunikasi juga akan menimbulkan hubungan yang hangat, akrab, serta menyenangkan.
- c. Mempengaruhi sikap, yang dimaksudkan adalah proses mempengaruhi sebuah pendapat menggunakan manipulasi psikologis sehingga orang yang dipengaruhi bertindak tidak seperti apa yang dia inginkan.
- d. Hubungan sosial yang baik, manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri. Kebutuhan sosial itu sendiri adalah kebutuhan untuk mempertahankan suatu hubungan yang baik dengan orang lain dalam berinteraksi.
- e. Tindakan, adalah suatu hasil dari seluruh proses komunikasi. (Tubbs & Moss dalam Fajar, 2009: 8)

## **2.1.5 Tinjauan tentang Kepercayaan Diri**

### **2.1.5.1 Pengertian Percaya Diri**

Kepercayaan diri yaitu salah satu aspek kepribadian yang cukup penting dalam mendorong individu untuk meraih kesuksesan melalui proses belajar individu tersebut dalam interaksinya dengan lingkungan. Kepercayaan diri di definisikan juga sebagai suatu pedoman individu untuk dapat berperilaku sesuai dengan yang diharapkan.

Kepercayaan diri yaitu suatu keteguhan dalam diri manusia bahwa tantangan apapun itu harus dihadapi dengan berbuat sesuatu. Kepercayaan diri itu sendiri akan datang sendiri pada jiwa individu yang bersangkutan jika individu tersebut memiliki tekad untuk melakukan apapun sampai tujuannya tercapai.

Menurut Hakim dalam buku *Mengatasi Rasa Tidak Percaya Diri* adalah:

“Kepercayaan diri merupakan keyakinan seseorang terhadap segala aspek kelebihan yang dimilikinya dan keyakinan tersebut membuatnya merasa mampu untuk bisa mencapai berbagai tujuan di dalam hidupnya” (Hakim, 2005: 6)

Individu yang percaya diri akan merasa yakin terhadap dirinya sendiri dan merasa optimis dalam melakukan segala aktivitasnya yang akan membuat tujuan hidupnya terealisasikan. Karena individu yang dapat mencapai tujuan hidupnya akan merasa mampu untuk melakukan sesuatu dalam dirinya sendiri.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan diri yaitu suatu sikap positif seseorang untuk dapat meyakini segala kelebihan di dalam dirinya, perasaan optimis dan yakin dapat melakukan sesuatu dapat membantu dirinya dalam mewujudkan impiannya.

### 2.1.5.2 Jenis Jenis Kepercayaan Diri

Kepercayaan diri terbagi dalam beberapa jenis sesuai dengan sikap dan perilaku yang diperlihatkan. Angelis Barbara (2003: 58) mengemukakan ada tiga jenis kepercayaan diri, yaitu:

- Kepercayaan diri tingkah laku adalah kepercayaan diri untuk mampu bertindak dan menyelesaikan tugas-tugas baik tugas-tugas yang paling sederhana hingga yang bernuansa cita-cita untuk meraih sesuatu.
- Kepercayaan diri emosional adalah kepercayaan diri untuk yakin dan mampu menguasai segenap sisi emosi.
- Kepercayaan diri spiritual adalah keyakinan individu, setiap hidup memiliki tujuan yang positif dan bermakna.

### 2.1.5.3 Penyebab Timbulnya Rasa Kurang Percaya Diri

Gejala rasa tidak percaya diri dimulai dari adanya kelemahan-kelemahan tertentu di dalam berbagai aspek kepribadian seseorang, sehingga orang tersebut mengalami gejala tidak percaya diri. Menurut Hakim dalam buku *Mengatasi Rasa Tidak Percaya Diri* adalah:

”Berbagai kelemahan pribadi yang menjadi penyebab timbulnya rasa tidak percaya diri adalah cacat atau kelainan fisik, buruk rupa, ekonomi lemah, status sosial, status perkawinan, sering gagal, kalah bersaing, pendidikan rendah, sulit menyesuaikan diri” (Hakim, 2005: 12-24)

Faktor-faktor penyebab rasa tidak percaya diri tersebut adalah:

- a. Perlakuan keluarga yang keras, keluarga lebih banyak mencela daripada memuji. Dan lingkungan yang kurang memberikan kasih sayang dan penghargaan, terutama pada masa kanak-kanak dan pada masa remaja.
- b. Kurangnya komunikasi dalam berinteraksi dengan lingkungan.

- c. Kekurangan jasmani.
- d. Kegagalan yang berulang kali tanpa diimbangi dengan optimisme yang memadai.
- e. Keinginan untuk mencapai kesempurnaan dalam segala hal (Idealisme yang tidak realistis)
- f. Kurang memahami nilai dan peranan Iman dalam hidup.
- g. Anak tidak meyakini fungsi diri: anak tidak yakin bahwa keseluruhan dirinya akan berfungsi dengan baik. Sehingga tidak mampu mendorong dirinya untuk berkembang total, maksimal dan optimal. Dengan semua itu, maka anak tersebut tidak dapat mencapai kemandirian.
- h. Belum dapat mengontrol *temperament* yang lebih baik.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah pedoman yang dijadikan sebagai alur berpikir yang melatarbelakangi penelitian agar lebih terarah. Peneliti mencoba menjelaskan mengenai pokok masalah yang diupayakan mampu menegaskan, meyakinkan, dan menggabungkan konsep dengan masalah yang peneliti angkat dalam penelitian.

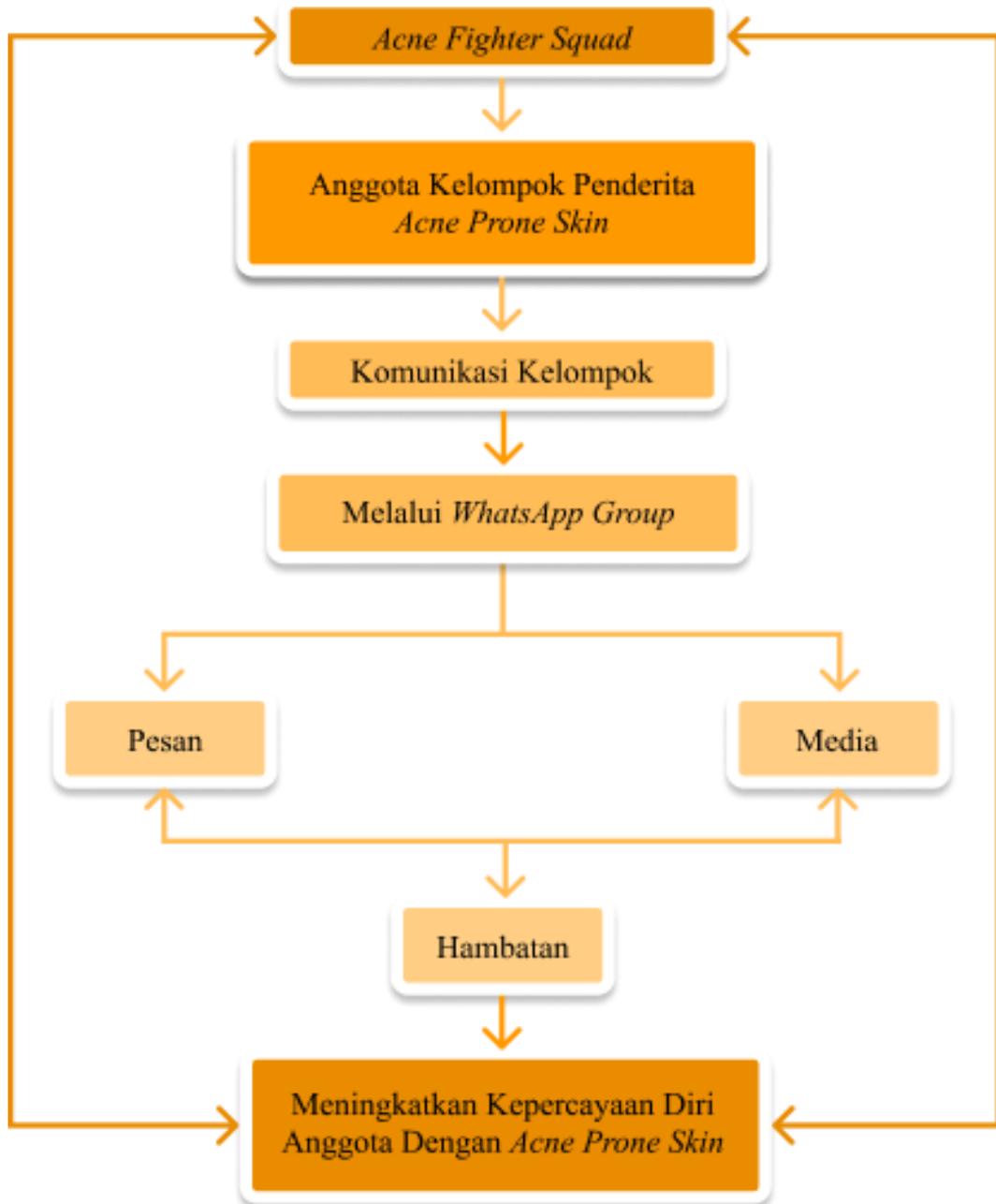
Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Proses Komunikasi Kelompok *Acne Fighter Squad* (Studi Deskriptif Mengenai Proses Komunikasi Kelompok *Acne Fighter Squad* Melalui *WhatsApp Group* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri Anggota Dengan *Acne Prone Skin*). Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, Daryanto dalam buku *Ilmu Komunikasi* menjelaskan bahwa terdapat unsur-unsur atau komponen komunikasi yang selalu terdapat dalam peristiwa

komunikasi manapun (2011: 92-94). Adapun komponen tersebut menjadi acuan dalam melakukan penelitian ini:

1. Pesan, yaitu pesan apa yang digunakan dan disampaikan oleh para anggota *Acne Fighter Squad* melalui *WhatsApp Group* untuk meningkatkan kepercayaan diri anggota dengan *Acne Prone Skin* dalam proses komunikasi kelompok.
2. Media, yaitu media atau sarana apa yang digunakan *Acne Fighter Squad* untuk meningkatkan kepercayaan diri anggota dengan *Acne Prone Skin*. Karena anggota dengan *Acne Prone Skin* ini berada di wilayah dan provinsi manapun, maka dibutuhkan suatu media yang dapat mencakup seluruh wilayah untuk menyampaikan pesan tersebut.
3. Hambatan, yaitu hambatan apa saja yang harus dihadapi *Acne Fighter Squad* saat sedang menyampaikan pesan melalui *WhatsApp Group* dan bagaimana penyelesaian hambatan tersebut agar dapat meningkatkan kepercayaan diri anggota dengan *Acne Prone Skin*.

Gambar 2.1. mengilustrasikan kerangka berpikir yang diuraikan peneliti menjadi sebuah model.

**Gambar 2.1**  
**Alur Pikir Peneliti**



*Sumber: Peneliti, 2021*