

## **Efektivitas Forum Peningkatan Kerja dan *Focus Group Discussion*** The Effectiveness of Forum Increase Work and Focus Group Discussion

<sup>1</sup>Zagita Noviawati, <sup>2</sup>Neni Yulianita

<sup>1,2</sup>*Prodi Ilmu Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung*

*Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

*Email:<sup>1</sup>zagitaazagita@yahoo.co.id*

**Abstrak.** Communication group in an enterprise is needed to reach a goal from the company, especially give information, the exchange of knowledge and thinking. To achieve the purpose company in accordance with desired required communication group effective. Communication group effective can be seen from a variety of factors, as factors circumstantial and factors personal in the group. So, the title skripsi is “The Effectiveness of Forum Increase Work And Focus Group Discussion”. This can be seen in bank rakyat indonesia, as a company that implement communication group forum increase work and focus group discussion. Communication group activities are aimed to reach a goal from the company to be more developed. Therefore, the importance of effectiveness of the communication group on FPK activities and FGD. The purpose of this research to describe and knows the effectiveness of communication group in the fpk and fgd. An object to be researched is the activity group communication in the forum of the increase work and focus group discussion in Bank Rakyat Indonesia the branch of Soekarno Hatta Bandung. The problems raised is how factors circumstantial and factors personal applied in FPK and FGD. Methods used is quantitative descriptive considered able to illustrate activities of communication group fpk and fgd. Data research obtained through in-depth interviews. The result of this research is that communication groups of the fpk and fgds showed communication group effective seen from factors affecting efektifan group. Research begins from the circumstantial which is a measure the group consisting of 70 people more but divided into some smaller group, A network of a group that star-shaped to large groups and wheels to clusters of small, cohesion groups with absence of the sense of proximity a fellow member and leadership that applying force democratic. well as the personal that are the needs interpersonal can be seen from the need fill absentee that must be to members of, of communication as provide their opinions and information, and the role of can be seen from the role of a member of a the recipient information.

**Keywords :** Effectiveness , Communication Group , Focus Group Discussion

**Abstrak.** Komunikasi kelompok dalam suatu perusahaan diperlukan guna mencapai tujuan dari perusahaan, terutama memberikan informasi, pengetahuan dan pertukaran pemikiran. Guna mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan yang diinginkan diperlukan komunikasi kelompok yang efektif. Komunikasi kelompok yang efektif dapat dilihat dari berbagai faktor, seperti faktor situasional dan faktor personal di dalam kelompok. Maka, judul skripsi ini yaitu “Efektivitas Forum Peningkatan Kerja Dan *Focus Group Discussion*”. Hal ini dapat dilihat pada Bank Rakyat Indonesia yaitu sebagai perusahaan yang melaksanakan komunikasi kelompok forum peningkatan kerja (FPK) dan *focus group discussion* (FGD). Kegiatan komunikasi kelompok tersebut dilakukan guna mencapai tujuan dari perusahaan agar lebih maju. Oleh karena itu, pentingnya keefektifan dari komunikasi kelompok pada kegiatan FPK dan FGD. Tujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan dan mengetahui efektivitas komunikasi kelompok dalam kegiatan FPK dan FGD. Objek yang diteliti adalah kegiatan komunikasi kelompok dalam forum peningkatan kerja dan *focus group discussion* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Soekarno Hatta Bandung. Permasalahan yang diangkat adalah bagaimana faktor situasional dan faktor personal diterapkan dalam FPK dan FGD. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif yang dianggap dapat menggambarkan kegiatan dari komunikasi kelompok FPK dan FGD. Data hasil penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa komunikasi kelompok dalam FPK dan FGD menunjukkan komunikasi kelompok yang efektif dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi keefektifan kelompok. Peneliti meneliti mulai dari faktor situasional yaitu ukuran kelompok yang terdiri dari 70 orang lebih namun dibagi menjadi beberapa kelompok kecil, jaringan kelompok yang berbentuk bintang untuk kelompok besar dan roda untuk kelompok kecil, kohesi kelompok dengan adanya rasa kedekatan sesama anggota dan kepemimpinan yang menerapkan gaya demokratis. Serta faktor personal yaitu kebutuhan interpersonal ditunjukkan dengan adanya kebutuhan mengisi absensi yang wajib bagi anggota, tindak komunikasi seperti memberikan informasi dan pendapat, serta peranan ditunjukkan dengan peran anggota sebagai pemberi dan peminta informasi.

**Kata kunci :** Efektivitas, Komunikasi Kelompok, *Focus Group Discussion*

## A. Pendahuluan

Komunikasi terutama komunikasi kelompok diperlukan dalam suatu perusahaan maupun organisasi yang ingin maju dan berkembang. Sekarang ini banyak perusahaan yang melakukan komunikasi terutama komunikasi kelompok, namun komunikasi kelompok yang dilakukan tidak jarang mengalami ketidakefektifan. Sehingga komunikasi tersebut tidak berjalan dengan lancar dan menjadikan tujuan dari perusahaan tidak tercapai dengan baik.

Dengan adanya komunikasi yang tidak berjalan lancar akan berpengaruh pada kinerja seseorang dalam suatu organisasi dan menyebabkan tujuan dari suatu organisasi sulit untuk tercapai.

Pada PT Bank Rakyat Indonesia komunikasi menjadi aktivitas utama bagi anggotanya baik eksternal maupun internal. Dengan adanya komunikasi memudahkan pihak internal perusahaan untuk berkoordinasi dan menjalankan kinerjanya. Oleh karena itu, PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Soekarno Hatta Bandung membuat program diskusi kelompok yang setiap tahunnya rutin dilakukan oleh karyawan dan juga nasabah, guna mencapai tujuan perusahaan. Nama program tersebut yaitu Forum Peningkatan Kerja (FPK) dan *Focus Group Discussion (FGD)*.

Dengan demikian penulis bermaksud untuk mengetahui bagaimana kegiatan Forum Peningkatan Kerja (FPK) dan *Focus Group Discussion (FGD)* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Soekarno Hatta Bandung dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi keefektifan kelompok. Selanjutnya tujuan dari penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor situasional diterapkan dalam kegiatan Forum Peningkatan Kerja (FPK) dan *Focus Group Discussion (FGD)*.
2. Untuk mengetahui faktor personal diterapkan dalam kegiatan Forum Peningkatan Kerja (FPK) dan *Focus Group Discussion (FGD)*.

## B. Landasan Teori

Komunikasi kelompok menurut Michael Burgoon (dalam Wiryanto, 2004:46), 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.

Teori komunikasi kelompok Teori komunikasi kelompok dari Heider yaitu teori komunikasi keseimbangan. Teori komunikasi ini membahas mengenai hubungan-hubungan antar pribadi (dalam Goldberg dan Larson, 1985:49). Teori ini berusaha menerangkan bagaimana individu-individu sebagai bagian dari struktur sosial (misalnya sebagai suatu kelompok) cenderung untuk menjalin hubungan satu sama lain. Teori ini memusatkan kepada hubungan intrapribadi yang berfungsi sebagai daya tarik. Menurutnyanya daya tarik adalah semua keadaan kognitif yang berhubungan dengan perasaan suka dan tidak suka terhadap individu dan objek lain.

Selain itu adapun teori komunikasi menurut Homans yaitu sistem internal dan eksternal. Ada 3 unsur dalam struktur kelompok kecil yaitu kegiatan interaksi dan perasaan. Kegiatan, terdiri dari tindakan-tindakan anggota kelompok yang berhubungan dengan tugas kelompok. Dalam menjalankan tugas tersebut mereka terlibat dalam suatu interaksi yaitu mereka memperlihatkan saling ketergantungan dan saling menanggapi dalam bertingkah laku (dalam Goldberg dan Larson, 1985:56).

Teori selanjutnya yaitu analisis proses interaksi (API) menurut Bales. Analisis proses interaksi adalah sistem keseimbangan. Semua unsur-nsur berada dalam keadaan seimbang. Terdapat jumlah yang sama kategori tugas dan kategori sosial emosional. Dan kedua kategori tersebut dibagi sama dalam unsur positif dan negatif (dalam Goldberg dan Larson, 1985:57).

Teori FIRO (fundamental interpersonal relations orientation) dari William C. Schultz yaitu menyatakan bahwa orang memasuki kelompok karena didorong oleh tiga kebutuhan yaitu inklusi, kontrol dan afeksi (dalam Rakhmat, 2008:167).

Dari teori diatas dapat dilihat bahwa ada faktor-faktor yang mempengaruhi keefektifan komunikasi kelompok yaitu, faktor situasional kelompok dan faktor personal kelompok (dalam Rakhmat, 2008: 160). Faktor situasional adalah faktor yang berasal dari luar individu, yang dapat dilihat dari:

1. Ukuran Kelompok
2. Jaringan Kelompok
3. Kohesi Kelompok
4. Kepemimpinan

Sedangkan Faktor Personal adalah faktor psikologi individu yang dapat mempengaruhi hasil daripada pengamatan (dalam Yahaya, 2005: 114). Hal tersebut dapat dilihat dari:

1. Kebutuhan interpersonal
2. Tindak komunikasi
3. Peranan

### **C. Hasil Penelitian**

Faktor Situasional dalam FPK dan FGD dapat ditinjau dari ukuran kelompok yaitu dilihat dari jumlah anggota yang hadir dalam FPK dan FGD sekitar 70 orang karyawan beserta perwakilan nasabah. Hal tersebut termasuk dalam kelompok besar. Lalu kelompok besar ini dibagi lagi menjadi beberapa kelompok kecil perdivisi yang terdiri dari 5-7 orang perdivisi. Hal ini memberikan kepuasan bagi anggota untuk berpendapat lebih banyak dibandingkan dengan kelompok besar.

Jaringan kelompok dilihat dari fasilitas bangku yang di sediakan di FPK dan FGD yaitu melingkar perdivisinya. Dari hasil penelitian jaringan kelompok besar berbentuk bintang atau seluruh saluran, dimana anggota dapat berkomunikasi keberbagai arah tanpa memiliki pusat komunikasi dan pembicara dapat berpindah tempat dari tempat satu ke tempat lainnya. Sedangkan jaringan kelompok kecil berbentuk roda, dilihat dari struktur bangku yang disediakan yaitu melingkar perdivisi dan memiliki pusat komunikasi yaitu ketua kelompoknya. Hal ini memudahkan komunikasi, serta membetikan kepuasan anggota dalam berpendapat sehingga keputusan lebih cepat dicapai.

Kohesi kelompok dapat mempengaruhi keefektifan komunikasi kelompok karena adanya rasa kita dalam FPK dan FGD sehingga anggota merasa aman dalam memberikan pendapatnya secara bebas. Kohesi dapat dilihat dari ketertarikan anggota FPK dan FGD secara interpersonal yaitu dengan adanya rasa ingin dekat dengan anggota lain dan menjalin persahabatan dan kekeluargaan.

Kepemimpinan dalam FPK dan FGD lebih sering menggunakan gaya kepemimpinan demokratis dalam memecahkan masalahnya. Awalnya jika ada persoalan muncul pimpinan akan mendiskusikan dengan anggota secara terbuka dan bebas. Lalu bermusyawarah dengan jawaban-jawabannya hingga mencapai kesepakatan bersama.

Faktor personal dilihat dari kebutuhan interpersonal yang mendorong anggota ikut dalam FPK dan FGD dengan adanya inklusi yaitu kebutuhan anggota untuk mempertahankan komunikasi sesama anggota karena setiap anggota membutuhkan kedekatan guna bekerja sama satu sama lainnya. Hal ini dapat dilihat dalam FPK dan FGD yaitu dengan cara anggota berbaur satu sama lainnya, berkomunikasi dengan baik dan sesekali bercanda.

Tindak komunikasi yang dilakukan anggota FPK dan FGD saat melakukan tugas yaitu seperti memberikan informasi, saran dan pendapat. Sedangkan tindak komunikasi dilihat dari hubungan sosial emosionalnya yaitu anggota saling menjaga solidaritas dan menghormati setiap pendapat yang muncul.

Peranan individu anggota FPK dan FGD yaitu ada yang sebagai pemberi dan penerima informasi, pemimpin, MC, Notulen, Pemberi kesimpulan, dan teknisi. Adapun peran pemeliharaan kelompok dalam FPK dan FGD yaitu saling menghargai pendapat anggota lain dengan cara mendengarkan, memperhatikan dan memuji pendapat anggota lain.

#### **D. Kesimpulan**

1. Komunikasi kelompok dalam forum peningkatan kerja dan *focus group discussion* dipengaruhi oleh faktor situasional kelompok yaitu ukuran kelompok forum peningkatan kerja dan *focus group discussion* yang kurang lebih terdiri dari 70 orang dan dibagi ke beberapa kelompok kecil yang dapat memperbesar kemungkinan anggota kelompok dapat memiliki kesempatan untuk berpendapat lebih mudah. Dalam forum peningkatan kerja dan *focus group discussion* terdapat jaringan kelompok besar yaitu berbentuk bintang atau seluruh saluran. Serta jaringan kelompok kecil berbentuk roda. Hal ini mempengaruhi jalannya siklus komunikasi dalam forum peningkatan kerja dan *focus group discussion*. Kohesi kelompok dalam forum peningkatan kerja dan *focus group discussion* diterapkan oleh anggota kelompok guna memperoleh kedekatan, mempererat tali persaudaraan, persahabatan. Kepemimpinan, Gaya kepemimpinan yang diterapkan secara keseluruhan yaitu gaya demokratis.
2. Faktor personal, setiap karyawan memiliki kebutuhan interpersonal yang mendorong dirinya ikut serta dalam forum peningkatan kerja dan *focus group discussion* yaitu kebutuhan inklusi dengan cara berbaur serta bersosialisasi sesama anggota lainnya. Tindak komunikasi di forum peningkatan kerja dan *focus group discussion* dilakukan anggota seperti memberikan saran, pendapat, serta informasi. Tindak komunikasi lainnya sesuai dengan hubungan sosial emosional yang positif yaitu menampilkan persahabatan dan menjaga solidaritas sehingga diskusi berjalan aman dan lancar. Peranan yang diperankan anggota kelompok yaitu sebagai pencari dan pemberi informasi atau pendapat, menyimpulkan, pemandu acara, notulen, petugas teknik. Peranan lainnya yaitu pemeliharaan kelompok dengan memelihara situasi, rasa emosional, menghargai pendapat, mendengarkan, berperilaku sopan dan mentaati peraturan.

#### **E. Saran**

Dari kesimpulan di atas, dapat ditarik beberapa saran yang berguna bagi peneliti selanjutnya maupun baju subjek yang diteliti, yang akan dibagi menjadi dua bagian yaitu:

### **Saran Teoritis**

Menilik dari hasil penelitian yang ditulis peneliti yang mengacu pada berbagai teori, maka disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat lebih menggali dalam mengenai teori-teori yang berkaitan dengan komunikasi kelompok, serta diskusi kelompok. Selain itu, diharapkan juga bagi yang hendak melakukan penelitian tentang komunikasi kelompok, diharapkan dapat melakukan kajiannya dari permasalahan dan sudut pandang yang berbeda.

### **Saran Praktis**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis mengenai komunikasi kelompok dalam forum peningkatan kerja dan *focus group discussion* terutama di Bank Rakyat Indonesia disarankan untuk lebih memperhatikan komunikasi kelompok terutama karena banyaknya jumlah anggota yang hadir dapat mempersempit peluang anggota dalam memberikan pendapat. Hal ini berguna untuk memberikan kepuasan bagi anggota dalam menyampaikan pendapatnya secara bebas.

### **Daftar Pustaka**

- Goldberg A. Alvin, Larson E. Carl. 1985. *Komunikasi Kelompok Proses Proses Diskusi Dan Penerapannya*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Rakhmat Jalaludin. 2008. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Wiryanto, 2004, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Yahaya Azizi, Suboh Asma, Zakariya Zurihanmi, Yahya Fauziah. 2005. *Aplikasi Kognitif dalam Pendidikan*. Bentong: PTS Professional.