

## **PERBANDINGAN *FACE TO FACE* (FTF) DAN *COMPUTER MEDIATED COMMUNICATION* (CMC) DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN KELOMPOK**

*Indah Mulyani*<sup>1</sup>

*Matrissya Hermita*<sup>2</sup>

*Ratna Maharani Hapsari*<sup>3</sup>

*Winny puspasari Thamrin*<sup>4</sup>

Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma, Depok

(<sup>1</sup>indah,<sup>2</sup>matrissya,<sup>3</sup>ratna\_m,<sup>4</sup>winny)@staff.gunadarma.ac.id

### **ABSTRAK**

*Desain teknologi pada alat komunikasi saat ini merupakan implikasi dari apa yang sebenarnya terjadi dalam lingkungan komunikasi virtual. Lingkungan komunikasi virtual yang diciptakan melalui media elektronik, saat ini dikenal dengan istilah computer mediated communication (CMC). Meskipun beberapa penelitian sebelumnya mengenai CMC yang seringkali dibandingkan dengan percakapan face to face (FTF) telah diterapkan, namun pertanyaan di kalangan peneliti masih ada mengenai apakah efektivitas CMC dalam meningkatkan atau menurunkan proses kelompok? Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan efektivitas pengambilan keputusan melalui FTF dan CMC. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana dalam pengambilan data menggunakan teknik eksperimen dengan metode analisis deskriptif kuantitatif dengan responden sebanyak delapan orang mahasiswi. Diskusi guna pengambilan keputusan pada kelompok CMC lebih berfokus pada tugas dan memiliki kualitas output yang lebih baik dibandingkan dengan kelompok FTF. Namun apabila dinilai dari segi efektivitas proses pengambilan keputusan kelompok berdasarkan persentase frekuensi kata-kata yang di luar konten, kelompok FTF lebih efektif karena hanya memiliki kata-kata di luar konten kurang dari 1%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tolak ukur efektivitas pengambilan keputusan kelompok melalui diskusi tidak hanya dilihat melalui jumlah kata yang dihasilkan, banyaknya kata di luar konteks, namun juga melibatkan kemampuan intelektual setiap anggota kelompok guna mencapai kualitas output yang baik. Keterbatasan penelitian ini terutama terletak pada segi budaya, karena kondisi yang disajikan sangat berbeda dengan konteks budaya dan kebiasaan di Indonesia. Selain itu keterbatasan sampel yang hanya menggunakan mahasiswi sebagai responden penelitian, pemilihan media komunikasi yang terbatas, kontrol yang kurang.*

*Kata Kunci : CMC, FTF, pengambilan keputusan kelompok*

### **PENDAHULUAN**

Pengambilan keputusan dalam organisasi sering digambarkan sebagai proses koheren dan rasional dimana beberapa gagasan alternatif dipertimbangkan secara baik sampai alternatif yang terbaik terpilih (Shapira, 1997). Pengambilan keputusan melalui orga-

nisasi atau dapat dikatakan sebagai pengambilan keputusan kelompok memiliki hasil yang lebih baik dibandingkan pengambilan keputusan individual. Hal ini dikarenakan pengambilan keputusan dalam kelompok dianggap lebih rasional dan lebih sedikit bias, dibuat dalam prosedur

yang demokratis, dan lebih memiliki kesempatan untuk terimplementasi dibandungkan pengambilan keputusan individual (Kozielecki dalam Sarwono, 2009). Ketika sebuah kelompok harus membuat suatu keputusan, maka para anggota kelompok harus mencapai sebuah kesepakatan (*consensus*) yang dibuat berdasarkan integrasi dari gagasan-gagasan yang ada (Nutt, Paul C. & David C. Wilson, 2010).

Selama proses pengambilan keputusan kelompok berlangsung, komunikasi antar tiap anggota kelompok sangat berperan di dalamnya. Komunikasi didefinisikan sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima, baik secara lisan, tertulis, maupun menggunakan alat komunikasi melalui media elektronik (Sopiah, 2008). Komunikasi tidak hanya mengenai pengiriman informasi, tetapi juga membangun hubungan psikososial dan proses dimana lawan bicara membangun daerah realitas. Desain teknologi pada alat komunikasi saat ini merupakan implikasi dari apa yang sebenarnya terjadi dalam lingkungan komunikasi virtual (Riva, Giuseppe & Carlo G., 1998). Lingkungan komunikasi virtual yang diciptakan melalui media elektronik, saat ini dikenal dengan istilah *computer mediated communication* (CMC). Meskipun CMC telah diterapkan dalam komunikasi kelompok dianggap lebih nyaman dan murah dibandingkan berpergian dan bertemu tatap muka, pertanyaan di kalangan peneliti masih ada mengenai apakah CMC meningkatkan atau menurunkan proses kelompok dan apakah CMC memiliki konsekuensi negatif terhadap individu?

Lea, Martin dan Russel Spears (1991) menyatakan bahwa kelompok CMC menghasilkan keputusan yang lebih terpolarisasi dibandingkan dengan kelompok FTF. Hal ini dikarenakan kurangnya isyarat sosial,

rasa malu, deindividuasi, dan kecenderungan perilaku antinormatif terjadi dalam komunikasi kelompok CMC. Terdapat tiga pendekatan yang menjelaskan mengenai polarisasi kelompok, yaitu perbandingan sosial, argumen persuasif, dan proses identitas sosial. Pada pendekatan perbandingan sosial, individu akan menggeser pendapatnya ke arah yang lebih ekstrem dengan tujuan menonjolkan diri mereka dalam kelompok. Pada pendekatan argumen persuasif, semakin persuasif suatu argumen terhadap suatu gagasan maka semakin besar kemungkinan anggota kelompok akan mengadopsi gagasan tersebut. Pada pendekatan proses identitas sosial, anggota kelompok akan berupaya mengidentifikasi diri mereka dengan kelompok. Identifikasi ini menyebabkan adanya dorongan untuk mengubah pendapatnya sesuai dengan norma kelompok (Sarwono, 2009).

Diskusi dalam CMC, dibandingkan dengan FTF, lebih menghasilkan gagasan dan setiap anggota dalam CMC lebih memiliki partisipasi yang sama meskipun membutuhkan waktu yang lebih lama dalam melakukan diskusi (Bordia, 1997). Namun demikian, penemuan mengenai kualitas kinerja, perubahan pilihan, perubahan sikap, dan penilaian pasangan dalam berkomunikasi di CMC dan FTF belum diketahui. Hal yang serupa juga dikemukakan oleh Baltes, Boris B., Marcus W. Dickson, Michael P. Sherman, Cara C. Bauer, & Jacqueline S. LaGanke (2002) bahwa pengambilan keputusan dalam kelompok FTF lebih efektif dan memakan waktu yang lebih sedikit dibandingkan kelompok CMC serta, setiap anggota kelompok FTF lebih merasa puas terhadap hasil pengambilan keputusan. Namun, penelitian tersebut terjadi di lingkungan yang tidak sesuai dengan kondisi ruang lingkup organisasi. Komunikasi melalui CMC justru memberikan penguatan

bagi individu untuk mengekspresikan emosinya secara lang-sung kepada orang yang dituju karena tidak bertatap muka langsung dengan orang tersebut (Derks, D., Agneta H. Fishcer., Arjan E.R. Bos, 2007).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin menyempurnakan beberapa kekurangan penelitian sebelumnya guna melengkapi pembahasan mengenai CMC dalam proses pengambilan keputusan kelompok dibandingkan dengan FTF serta analisis individual untuk tiap anggota kelompok (baik CMC maupun FTF).

## **METODE PENELITIAN**

### *Pendekatan dan Responden Penelitian*

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana dalam pengambilan data menggunakan teknik eksperimen sederhana dengan metode analisis deskriptif. Responden dalam penelitian ini adalah delapan orang mahasiswi yang dibagi menjadi dua kelompok secara acak, dimana masing-masing kelompok terdiri dari empat orang. Setiap responden penelitian berada dalam keadaan sehat, memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang baik, serta tidak memiliki kemampuan dalam berkomunikasi melalui media komunikasi *online*.

### *Prosedur Penelitian*

Kedua kelompok diberikan tugas yang sama, yaitu memperoleh kesepakatan dalam melakukan pengambilan keputusan guna penyelesaian satu masalah yang dikondisikan pada responden. Masing-masing responden diberikan pengandaian suatu kondisi untuk bertahan hidup dimana sebelum sesi kelompok dimulai, setiap individu diberikan kesempatan untuk mengurutkan 15 peralatan mulai dari apa yang paling dibutuhkan (nomor 1) sampai yang paling tidak dibutuhkan (nomor 15) untuk bertahan hidup sesuai daftar peralatan yang telah disediakan (yang selanjutnya disebut skor

individual 1). Setelah masing-masing individu selesai, sesi kelompok dimulai untuk melakukan diskusi guna pengambilan keputusan dimana setiap kelompok diberikan waktu diskusi yang sama, yaitu selama 60 menit.

Kelompok pertama melakukan pengambilan keputusan dengan diskusi tatap muka (yang selanjutnya disebut kelompok FTF), sedangkan kelompok kedua dengan diskusi melalui media komunikasi online, yaitu *Whatsapp* (yang selanjutnya disebut kelompok CMC). Setiap anggota kelompok CMC disebar di ruangan yang berbeda saat melakukan diskusi melalui media *Whatsapp*. Kedua kelompok kemudian mendiskusikan untuk menentukan urutan berdasarkan 15 daftar peralatan yang telah disediakan (yang selanjutnya disebut skor kelompok). Setiap peralatan hanya terdiri dari satu buah, oleh karena itu setiap kelompok harus memutuskan peralatan apa yang dibutuhkan kelompok mereka dan mencatatnya di sebelah nomor urutan kebutuhan peralatan yang telah mereka tuliskan saat sesi individual.

Setelah diskusi selesai, masing-masing responden menuliskan kembali urutan 15 peralatan berdasarkan kebutuhan untuk bertahan hidup (yang selanjutnya disebut skor individual 2). Tujuannya adalah untuk melihat perubahan opini responden. Hasil diskusi kemudian dianalisis dengan menghitung jumlah kata yang dibutuhkan untuk mengurutkan setiap peralatan dan lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurutkannya sampai dengan selesai untuk setiap kelompok. Selain itu, penulis juga melakukan analisis dengan menghitung selisih skor individual 1 dengan skor kelompok hasil urutan *experts* (yang selanjutnya disebut skor *experts*) dan selisih skor individual 1 dengan skor individual 2. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah dengan pendekatan analisis deskriptif secara

kuantitatif dengan menghitung frekuensi jumlah kata di setiap kelompok.

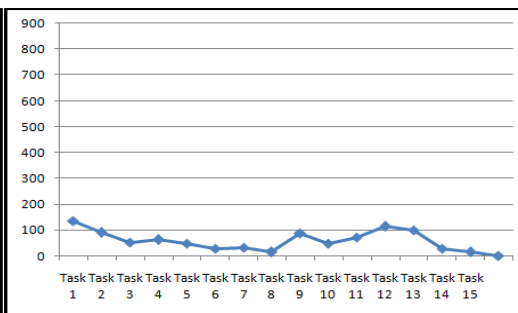
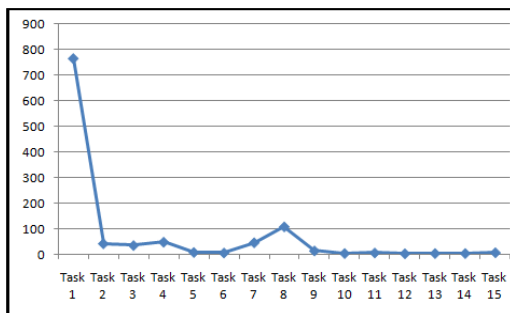
**PEMBAHASAN**

Hasil Deskriptif Data Kelompok

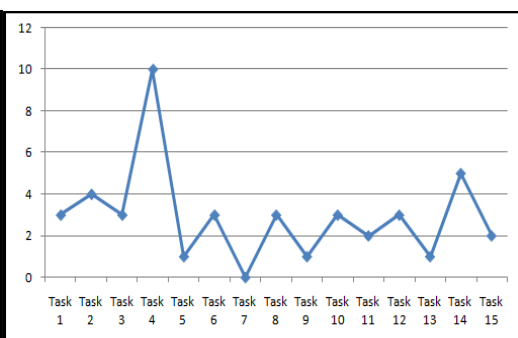
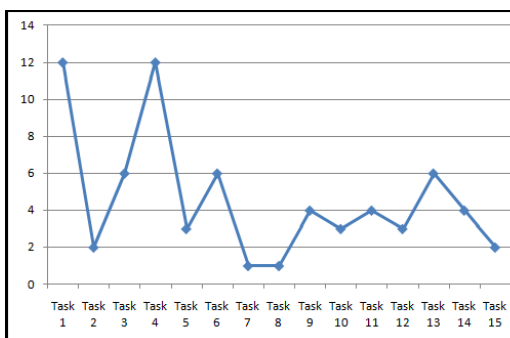
Analisis jumlah kata per kelompok menunjukkan jumlah kata yang dibutuhkan dalam mencapai kesepakatan atas urutan benda yang dibutuhkan dari urutan pertama (1) hingga urutan ke 15. Pada kelompok TFT, dapat dilihat bahwa untuk mencapai kesepakatan urutan benda nomor 1 dibutuhkan lebih dari 700 kata, sedangkan pada kelompok CMC hanya dibutuhkan lebih dari 100 kata. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok CMC lebih bersifat fokus pada tugas (*task-focused*), jika dibandingkan dengan kelompok FTF, sehingga saat awal

diskusi komunikasi yang dilakukan langsung berpusat pada pengambilan keputusan untuk urutan pertama (Walther, Joseph B. & Kyle P. D'addario, 2001). Hal ini diperkuat bahwa kelompok FTF membutuhkan waktu lebih untuk membangun hubungan antar anggotanya sehingga menghasilkan banyak percakapan di awal diskusi sebelum berpusat pada pengambilan keputusan untuk urutan pertama (Ean, 2010).

Berdasarkan hasil analisis selisih skor kelompok dengan skor *experts*, diketahui bahwa rata-rata selisih skor kelompok CMC dengan skor *experts* lebih kecil dibandingkan dengan selisih skor kelompok FTF dengan kelompok *experts*.



Gambar 1.1 Analisis Jumlah Kata Kelompok FTF      Gambar 1.2 Analisis Jumlah Kata Kelompok CMC



Gambar 2.1 Selisih Skor Kelompok FTF dengan Skor *Experts*

Gambar 2.2 Selisih Skor Kelompok CMC dengan Skor *Experts*

Tabel 1

Analisis Efektivitas Pengambilan Keputusan Kelompok Berdasarkan Frekuensi Kata dan Konten

Frekuensi	Kelompok	
	FTF	CMC
Total kata yang dihasilkan selama diskusi berlangsung	1287	922
Total kata yang <i>out of content</i>	2	115
Efektivitas diskusi kelompok (%)	99,9%	87,5%

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas output pengambilan keputusan berdasarkan diskusi pada kelompok CMC lebih efektif dibandingkan dengan kelompok FTF. Berbeda dengan asumsi McGrath and Hollingshead (dalam Barkhi, R., Varghese S.J., & Hasan P., 1999), yang menyatakan bahwa CMC memiliki performa yang buruk dalam menyelesaikan tugas yang bersifat pilihan. Meskipun demikian, analisis lebih lanjut mengenai pencapaian *consensus* serta kepuasan dan tingkat kepercayaan keputusan di kedua kelompok masih harus dilakukan.

Efektivitas pengambilan keputusan kelompok berdasarkan frekuensi kata dan konten menunjukkan bahwa kelompok FTF lebih efektif dalam menjalankan diskusi kelompok guna pengambilan keputusan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan perbandingan frekuensi total kata yang dihasilkan dengan jumlah kata yang di luar konteks (kata-kata yang tidak relevan dengan proses pengambilan keputusan dalam kelompok). Kelompok FTF hanya memiliki kata-kata yang di luar konten sebesar kurang dari 1%, sedangkan untuk kelompok CMC sebesar lebih dari 10%. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi secara tradisional (FTF) tetap menjadi pilihan untuk berkomunikasi yang lebih efektif seperti beberapa penelitian sebelumnya (Baltes, dkk, 2002; Beck, Margaret W., & Anna Borg, 2005; Ean, 2011). Kelompok CMC memiliki persentase kata-kata di luar konteks lebih besar dikarenakan adanya kesalahan koneksi sehingga responden mengulang kalimat yang sebelumnya sudah dinyatakan. Namun hasil ini masih memerlukan penelitian lebih lanjut dikarenakan responden dalam penelitian ini merupakan mahasiswa dalam satu kelas sehingga mereka saling memiliki kedekatan secara interpersonal dapat

menyebabkan adanya kata candaan yang di luar konteks atau tidak memiliki kaitan dengan tugas yang diberikan.

#### Hasil Deskriptif Data Individu per Kelompok

##### a. Choice shift (Perubahan pilihan)

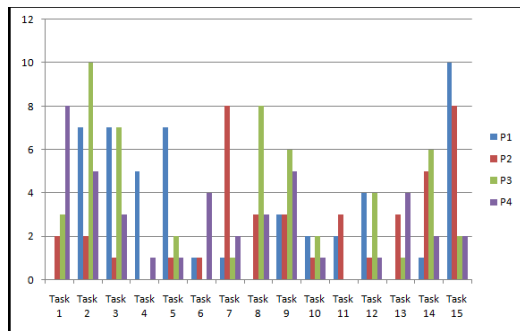
Ketika pilihan awal individu menuju ke arah berbeda dengan anggota kelompok lainnya, terkadang diskusi dalam kelompok dapat membawa individu untuk merubah pilihan (*choice shift*). Perubahan pilihan dapat diukur dengan membandingkan hasil keputusan kelompok dan hasil keputusan individu, atau dengan membandingkan keputusan individu yang dibuat sebelum dan setelah diskusi kelompok (Plous, 1993). Seperti pada gambar hasil analisis perubahan urutan diperoleh melalui selisih skor individual 1 dengan skor individual 2 menunjukkan bahwa hampir setiap individu di dalam kelompok melakukan perubahan pilihan (*choice shift*). Perubahan pilihan diukur guna melihat pengaruh pengambilan keputusan kelompok terhadap persepsi individu sehingga individu merubah pilihan mereka.

Rerata perubahan pilihan (*choice shift*) pada setiap individu menunjukkan individu mana yang paling sering merubah pilihannya. Hal ini menunjukkan bahwa baik kelompok FTF maupun CMC keduanya menghasilkan keputusan yang terpolarisasi dikarenakan setiap individu dalam kelompok menunjukkan isyarat sosial yang rendah, rasa malu, dan deindividuisasi (Lea & Russel, 1991). Hal ini diasumsikan bahwa kedekatan interpersonal yang dimiliki oleh individu membuat individu dengan cepat dapat mengidentifikasi

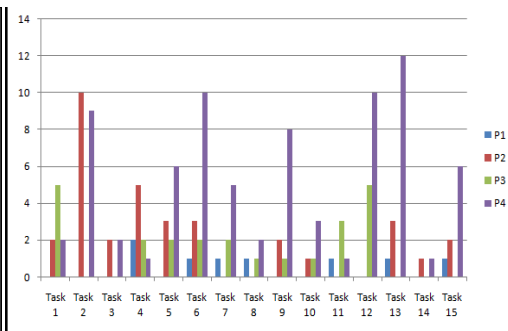
dirinya sebagai anggota kelompok sehingga membuat keputusan kelompok yang terpolarisasi (Sarwono, 2009).

- b. Peranan Individu dalam Kelompok Analisis jumlah kata setiap individu dalam kelompok menunjukkan peranan masing-masing individu dalam kelompok. Semakin banyak frekuensi kata yang dihasilkan oleh individu menunjukkan perannya sebagai fasilitator (moderator) dalam kelompok, meskipun tidak ada keputusan sebelumnya. Hal ini dikarenakan salah satu peran

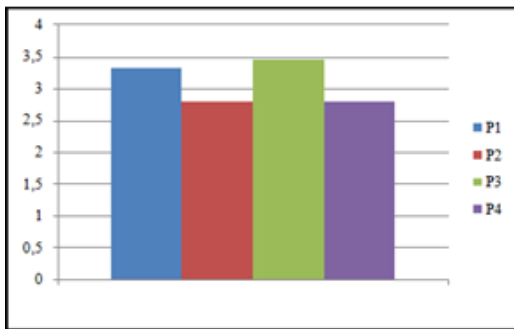
fasilitator (moderator) dalam kelompok yaitu mendorong setiap anggotanya untuk mengeluarkan pendapat mereka masing-masing, sehingga individu yang berperan sebagai fasilitator (moderator) kelompok memiliki frekuensi kata yang lebih banyak dibandingkan individu lainnya. Gambar di atas menunjukkan bahwa pada kelompok FTF, partisipan 2 (P2) memiliki peranan sebagai fasilitator (moderator) kelompok dan partisipan 1 (P1) pada kelompok CMC.



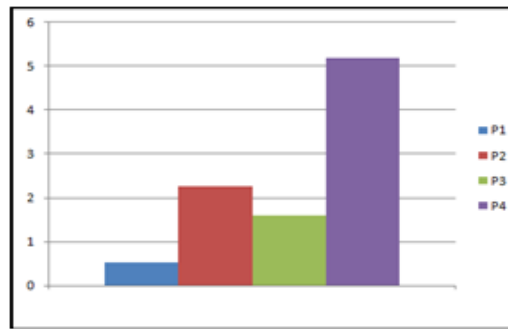
Gambar 3.1 Perubahan Urutan Individual (Kelompok FTF)



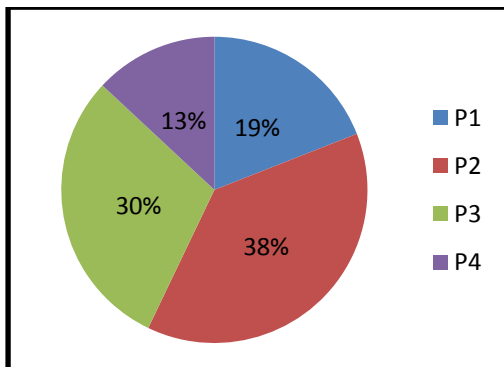
Gambar 3.2 Perubahan Urutan Individual (Kelompok CMC)



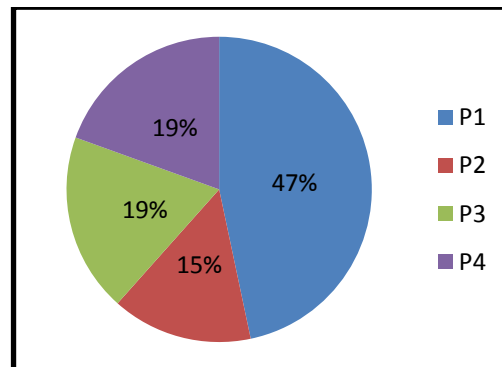
Gambar 4.1 Rerata Perubahan Urutan Individual (Kelompok FTF)



Gambar 4.2 Rerata Perubahan Urutan Individual (Kelompok CMC)



Gambar 5.1 Jumlah Kata per Anggota Kelompok FTF



Gambar 5.2 Jumlah kata per Anggota Kelompok CMC

## SIMPULAN DAN SARAN

### *Simpulan*

Diskusi guna pengambilan keputusan pada kelompok CMC lebih berfokus pada tugas dibandingkan dengan kelompok FTF. Hal tersebut diperkuat dengan hasil analisis selisih skor kelompok dengan skor *experts* menunjukkan bahwa kualitas output pengambilan keputusan berdasarkan diskusi pada kelompok CMC lebih efektif dibandingkan dengan kelompok FTF dikarenakan rata-rata skor selisih lebih rendah pada kelompok CMC. Namun, berdasarkan hasil analisis efektivitas pengambilan keputusan kelompok berdasarkan frekuensi kata dan konten menunjukkan bahwa kelompok FTF lebih efektif dalam menjalankan diskusi kelompok guna pengambilan keputusan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan perbandingan frekuensi total kata yang dihasilkan dengan jumlah kata yang di luar konteks (kata-kata yang tidak relevan dengan proses pengambilan keputusan dalam kelompok). Meskipun demikian, analisis mengenai *consensus* dan kepuasan serta kepercayaan hasil keputusan masih harus dilakukan.

Setiap individu dalam kedua kelompok, baik FTF maupun CMC, menunjukkan bahwa hampir setiap individu di dalam kelompok melakukan perubahan pilihan (*choice shift*). Rerata perubahan pilihan (*choice shift*) pada setiap individu menunjukkan individu mana yang paling sering merubah pilihannya. Hal ini juga menunjukkan tingkat konformitas setiap individu dalam kedua kelompok. Analisis jumlah kata setiap individu dalam kelompok menunjukkan peranan masing-masing individu dalam kelompok. Semakin banyak kata yang dihasilkan oleh individu peranannya sebagai fasilitator (moderator) dalam kelompok meskipun tidak ada keputusan sebelumnya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tolak ukur

efektivitas pengambilan keputusan kelompok melalui diskusi tidak hanya dilihat melalui jumlah kata yang dihasilkan, banyaknya kata di luar konteks, namun juga melibatkan kemampuan dan pengetahuan setiap anggota kelompok guna mencapai kualitas output yang baik.

### *Saran*

Penelitian ini memiliki berbagai keterbatasan terutama dari segi budaya, karena kondisi yang disajikan sangat berbeda dengan konteks budaya dan kebiasaan di Indonesia. Selain itu keterbatasan sampel yang hanya menggunakan mahasiswi sebagai responden penelitian, pemilihan media komunikasi yang terbatas, kontrol yang kurang (sebaiknya menggunakan responden yang saling asing), serta tingkat analisis yang sederhana dapat dijadikan masukan dan saran bagi penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Baltes, Boris B. , Marcus W. Dickson, Michael P. Sherman, Cara C. Bauer, dan Jacqueline S. LaGanke. (2002). Computer-mediated communication and group decision making: A meta-analysis. *Organizational and human decision process*, (87), (1), 156-179, doi:10.1006/obhd.2001.2961
- Barkhi, R., Varghese S.J., dan Hasan P. (1999). An experimental analysis of face to face versus computer mediated communication channels. *Group decision and negotiation*, (8), 325-347
- Beck, Ulrike Becker, Margaret W., dan Anna Borg. (2005). Principles of regulating interaction in teams practicing face-to-face communication versus team practicing computer-mediated communication. *Small group*

- research*, (36), (4). 499-536. doi: 10.1177/1046496405277182
- Bordia, Prashant. (1997). Face-to-face versus computer-mediated communication: A synthesis of the experimental literature. *Journal of business communication*, (34), (1), 99-118, doi: 10.1177/002194369703400106
- Derks, D., Agneta H. Fishcer., Arjan E.R. Bos. (2007). The role of emoticon in computer-mediated communication: A review. *Computers in human behavior*, doi: 10.1016/j.chb.2007.04.004
- Ean, Lee Cheng. (2010). Face-to-face versus computer-mediated communication: Exploring employee preference of effective employee communication channel. *International journal for the advancement of science&arts*, (1), (2), 38-48
- Ean, Lee Cheng. (2011). Computer-mediated communication and organisational communication: The use of new communication technology in the workplace. *The journal of the south east asia research centre for communication and humanities*, (3), 1-12
- Lea, Martin dan Russel Spears. (1991). Computer-mediated communication, de individuation and group decision-making. *International journal of man-machine studies* (34),(2), 283-301
- Nutt, Paul C. and David C. Wilson. (2010). *Handbook of decision making*. Wiltshire: John Wiley & Sons, Inc.
- Riva, Giuseppe dan Carlo Galimberti. (1998). Computer-mediated communication: Identity and social interaction in an electronic environment. *Genetic, social, and general psychology monographs*, (124), 434-464.
- Sarwono, Sarlito W. dan Eko A. Meinarno. (2009). *Psikologi sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Scott Plous. (1993). *The psychology of judgment and decision making*. United States of America: McGraw-Hill, Inc.
- Shapira, Zur. (1997). *Organizational decision making*. New York: Cambridge University Press
- Sopiah. (2008). *Perilaku organi-sasional*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Walther, Joseph B., Kyle P. D'addario. (2001). The impacts of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication. *Social science computer review*, (19), (3), 324-347.