

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia hakikatnya adalah makhluk sosial yang membutuhkan orang lain untuk bertahan hidup. Pernyataan tersebut digunakan untuk menyatakan kecenderungan manusia yang selalu mencari interaksi dengan orang lain dan membangun hubungan antara satu sama lain. Selain untuk memenuhi kebutuhan sosial seorang individu, manusia juga membutuhkan orang lain untuk menyelesaikan masalah yang mereka hadapi. Hampir setiap hari, manusia dihadapkan dengan permasalahan, baik itu masalah pribadi, masalah keluarga, masalah perusahaan, maupun masalah dalam skala yang lebih luas lagi. Masalah yang dihadapi bisa merupakan masalah yang timbul sehari-hari dan dampaknya tidak signifikan bagi individu seperti mobil yang mogok ketika akan berangkat kerja atau berselisih dengan teman karena perbedaan pendapat. Bisa pula masalah yang berdampak besar pada kehidupan individu seperti mewabahnya penyakit ganas di lingkungannya secara tiba-tiba atau munculnya kebijakan di tempat kerjanya untuk menggantikan pekerjaan manusia dengan robot sehingga terjadi pemutusan hubungan kerja (PHK) secara besar-besaran.

Masalah seringkali disebut orang sebagai kesulitan, hambatan, gangguan, ketidakpuasan, atau kesenjangan. Anderson (dalam Suharnan, 2005) mengemukakan bahwa masalah adalah suatu kesenjangan antara situasi sekarang dengan situasi yang akan datang atau tujuan yang diinginkan. Guna mencapai tujuan tersebut, manusia harus mencari jalan keluar yang mengarah pada satu sasaran yakni pada situasi yang diinginkan ke depannya. Hal ini disebut pula sebagai pemecahan masalah atau *problem solving*. *Problem solving* adalah suatu proses mencari atau menemukan jalan yang menjembatani antara keadaan yang sedang dihadapi dengan keadaan yang diinginkan

(Hayes, dalam Suharnan 2005). Kemampuan *problem solving* berperan besar dalam kelangsungan hidup manusia guna menyelesaikan masalah yang mereka hadapi setiap harinya.

Beberapa masalah yang sederhana kemungkinan dapat diselesaikan secara individual, namun untuk masalah yang lebih kompleks, manusia membutuhkan orang lain. Oleh karena itu, manusia membuat sebuah sistem dalam membangun kehidupan bersama yang berdasarkan interdependensi. Sistem ini dibuat berdasarkan kebutuhan manusia untuk bekerjasama demi mencapai kepentingan atau tujuan bersama dengan lebih efisien. Esensi dari sistem tersebut ialah kerjasama antar individu dalam suatu kelompok, di mana individu satu sama lain bekerjasama untuk memecahkan suatu permasalahan dan mencapai tujuan bersama.

Sebuah kelompok didefinisikan sebagai sejumlah individu yang bekerja secara interdependen untuk meraih tujuan bersama (Sundstrom, deMeuse, & Futrell, 1990). Bekerjasama dalam kelompok umumnya dapat mengalahkan performa yang ditampilkan secara individual. Ketika individu bertanding melawan sekelompok orang dalam permainan tarik tambang, ia akan kalah. Individu yang balapan dengan individu lain akan lebih cepat dibanding ia sendirian melawan waktu. Sebuah kelompok yang mengerjakan tes pilihan ganda kemungkinan akan memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan individu yang mengerjakan tes serupa. Seseorang tidak akan membuat sandiwara se-lucu sandiwara yang dibuat oleh beberapa penulis. Dua kepala tentunya lebih baik dari satu kepala (Forsyth, 2010). Begitu pula dalam pemecahan masalah, masyarakat memilih menggunakan kelompok untuk memecahkan masalah yang lebih sulit.

Lingkungan kerja dewasa ini yang cukup kompleks telah menggunakan tim atau kelompok untuk kepentingan organisasi agar tetap berada di puncak kompetisi. Begitu pula dalam dunia pendidikan, sistem pembelajaran banyak melibatkan tugas yang harus diselesaikan secara berkelompok. Perkembangan sistem pembelajaran yang digunakan secara global bergerak untuk semakin mendukung metode kerja kelompok. Seiring dengan meningkatnya upaya organisasi

dalam mengorganisasi kelompok, ilmuwan-ilmuwan mulai mencari variabel yang dapat memengaruhi efektivitas kelompok (Kirkman et al., 2001).

Berbagai penelitian dilakukan untuk menemukan faktor yang memengaruhi efektivitas kelompok, salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Wittenbaum & Stasser (1996) : menunjukkan adanya pengaruh komposisi sebuah kelompok terhadap performanya. Penelitian dilakukan pada dua kelompok yang diberikan perlakuan berbeda, yaitu satu kelompok diberikan kesempatan untuk berinteraksi terlebih dahulu dan yang satu lagi tidak diberikan kesempatan tersebut. Dalam prosesnya, kelompok yang diberikan kesempatan untuk berinteraksi terlebih dahulu menunjukkan kerja yang lebih efektif, karena lebih kecil kemungkinannya untuk terjadi bias terhadap *common knowledge* atau disebut pula *common knowledge effect*. Hal ini menghambat integrasi informasi unik yang dimiliki anggota atau disebut pula *unique knowledge* yang merupakan modal penting dalam kerja kelompok. *Common knowledge effect* membuat anggota kelompok terpaku pada pengetahuan yang dimiliki anggota secara umum (*common knowledge*) sementara pengetahuan atau informasi yang tidak diketahui oleh kebanyakan anggota (*unique knowledge*) lebih sedikit didiskusikan dan lebih kecil pengaruhnya.

Penjelasan tersebut menerangkan bahwa efektivitas kelompok dapat bergantung pada bagaimana komposisi sebuah kelompok. Secara spesifik, baik sejauh mana setiap anggota mengenal satu sama lain dan sejauh mana mereka memiliki pengetahuan umum atau khusus yang dapat memengaruhi bagaimana kelompok memproses informasi serta mengambil keputusan guna memecahkan masalah. Penjelasan ini membuat fokus pembahasan selanjutnya lebih mengarah ke komposisi sebuah kelompok.

Dalam praktiknya, kelompok seringkali dibuat secara acak dengan berbagai komposisi individu. Anggota kelompok merupakan orang yang telah ditentukan berdasarkan keputusan fasilitator seperti atasan, *usher*, atau pihak lainnya. Maka, kemungkinan besar setiap anggota

kelompok tidak begitu mengenal atau dekat (*familiar*) dengan satu sama lain. Walau begitu, ada pula beberapa kesempatan untuk menentukan anggota kelompok sendiri, dan manusia menunjukkan kecenderungan untuk memilih orang-orang yang ia kenal dengan baik atau memiliki hubungan yang dekat dengannya. Sebagai manusia, kita cenderung menilai seberapa dalam kita mengenal atau *familiar* dengan objek di sekitar kita, baik itu sebuah situasi, peristiwa, tempat, orang, atau objek lain. Moreland dan Zajonc (1982) mendefinisikan *familiarity* sebagai seberapa kenal rasanya individu terhadap orang tertentu.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti terhadap 24 orang mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha, diperoleh data sebagai berikut : mahasiswa yang memilih untuk bekerjasama dengan orang yang ia kenal baik dan dekat berjumlah 71%, sedangkan mahasiswa yang memilih untuk bekerjasama dengan orang tidak ia kenal baik dan dekat berjumlah 29%. Responden cenderung memilih untuk berada dalam kelompok yang anggotanya *familiar* satu sama lain.

Pembelajaran yang dilakukan di lingkungan mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha menggunakan kurikulum Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), di mana mahasiswa menyatakan dalam proses pembelajarannya lebih banyak melibatkan kelompok guna menyelesaikan tugas. Kelompok tersebut umumnya merupakan kelompok yang dibentuk oleh fasilitator kelas seperti asisten dosen, sehingga dapat berisi orang-orang yang dikenal baik mau pun tidak. Dari hasil survei awal, 71% mahasiswa yang memilih untuk bekerjasama dengan orang yang ia kenal baik dan dekat memberikan alasan bahwa dengan begitu mereka akan merasa lebih nyaman berada dalam kelompok dan lebih mudah untuk bekerjasama karena sudah mengenal satu sama lain. Sedangkan 29% mahasiswa yang memilih untuk bekerjasama dengan orang tidak ia kenal baik dan dekat mengatakan bahwa mereka lebih cepat menyelesaikan tugas jika anggota kelompok tidak dekat satu sama lain, terkadang anggota

kelompok yang dekat akan menjadi distraksi antara satu sama lain dan menghambat kerja kelompok dengan pembicaraan di luar pekerjaan.

Beberapa penelitian sebelumnya berkaitan dengan *familiarity* menunjukkan hasil yang berbeda. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Stasser dan Stewart (1992) menunjukkan bahwa *familiarity* dapat memengaruhi strategi pengambilan keputusan kelompok dalam pemecahan masalah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa *familiarity* dalam kelompok dapat membantu setiap anggotanya mengidentifikasi tugasnya masing-masing yang berbeda dan membantu mereka memecahkan masalah.

Informasi unik yang dimiliki oleh setiap anggota dinilai bermanfaat bagi kelompok dan akan membantu meningkatkan efektivitas kelompok jika digabungkan. Namun, dalam prosesnya, agar pengetahuan unik yang dimiliki setiap anggota tidak diremehkan dan dapat memiliki pengaruh yang lebih besar, setiap anggota harus mengenal satu sama lain atau memiliki pengetahuan mengenai anggota lain (Gruenfeld, Mannix, Williams, Neale, 1996). Dalam kata lain, *familiarity* dapat menjadi fasilitator dalam proses kelompok untuk mencapai performa yang lebih tinggi.

Studi lain menemukan hasil yang berbeda, penyelesaian masalah menggunakan sumber daya yang dimiliki oleh kelompok tidak selalu memberikan hasil yang positif (Hackman, 1990). Dalam kelompok yang terbentuk secara alami, sumber ketertarikan yang utama adalah kesamaan (Ancona & Caldwell, 1992; Newcomb, 1961), kedekatan (Festinger, Schachter & Bach, 1950), dan kontak terdahulu (Mannix, Goins, & Carroll, 1996; Tenbrunsel, Wade-Benzoni, Moag, & Bazerman, 1994). Proses ini dapat mengoptimalkan potensi relasi sosial, namun seringkali meminimalisir potensi pembelajaran. Pengetahuan dan sudut pandang yang dimiliki anggota kelompok dari jaringan sosial sama dapat menjadi berlebihan dan repetitif, bukannya bervariasi (Granovetter, 1973).

Familiarity bisa berdampak negatif, terutama jika kehadirannya mengarahkan anggota untuk menghargai kohesivitas kelompok dibandingkan kualitas performa kelompok. Terlebih lagi, semakin banyak individu terpapar pada individu lain, lebih tinggi daya tarik antara mereka (Zajonc, 1968). Kelompok yang terdiri dari individu yang *familiar* satu sama lain lebih mungkin untuk menunjukkan daya tarik interpersonal dan kohesivitas yang lebih tinggi daripada kelompok individu yang kurang *familiar* satu sama lain (Flowers, 1977).

Janis (1982) berargumentasi bahwa kohesivitas berlebih antara anggota merupakan determinan kritis dari pemikiran kelompok, mengakibatkan pada seringnya kesalahan dalam pengambilan keputusan kelompok. Dalam beberapa studi, orang yang menyimpang dari pendapat kelompok (*dissenter*) di kelompok kohesif lebih mungkin untuk dikucilkan daripada di kelompok yang tidak kohesif (Cartwright, 1968, Schachter, 1951). Hal ini dikarenakan anggota kelompok kohesif seringkali mengorbankan proses yang ketat atau keras untuk hasil yang harmoni, yang mendorong mereka untuk menghindari konflik sebisa mungkin. Beberapa penjabaran tersebut menyebutkan adanya kemungkinan bahwa *familiarity* dapat menjadi fasilitator untuk pencapaian performa yang lebih baik, namun tidak di semua situasi. Terdapat pula situasi di mana *familiarity* tinggi justru menjadi faktor yang menghambat performa kelompok.

Zajonc (1965) mengemukakan pula bahwa dalam kelompok, individu akan menampilkan respon dominan (perilaku yang lebih mudah dipelajari dan ditampilkan) karena adanya ketergugahan (*arousal*), daripada respon non-dominan (perilaku lebih kecil kemungkinannya untuk ditampilkan dalam situasi tertentu). Zajonc menemukan bahwa individu akan lebih mungkin untuk memunculkan respon dominan jika terdapat kehadiran orang lain. Teori dorongan dari Zajonc memprediksi bahwa performa individu akan meningkat jika segala bentuk interaksi sosial dihalangi atau tidak ada. Schachter (1961) melanjutkan penelitian dengan menerangkan melalui efek menenangkan dari afiliasi bahwa kehadiran orang yang dikenal dapat membuat

individu tenang dan menurunkan kegugahannya, sehingga performansinya pun akan menurun. Penjelasan di atas menunjukkan bahwa performa kelompok akan tinggi jika tingkat anggota kelompoknya kurang mengenal atau *familiar* satu sama lainnya.

Selain itu, budaya di negara kita yang menekankan pada budaya kolektivistik dapat memberi pengaruh yang besar terhadap cara berinteraksi dan persepsi akan kehadiran orang lain. Gorodnichenko dan Roland (2012) mengemukakan bahwa budaya individualisme menghargai capaian *personal* dan mendorong individu untuk menonjol (*stand out*) dalam kelompoknya, sebaliknya budaya kolektivisme justru mendorong individu untuk konform dan menekan agar individu tidak menonjol. Mereka juga bereaksi berbeda terhadap *ingroup* (kelompok yang *familiar*) dan *outgroup* (kelompok yang tidak *familiar*). Individu kolektivistik memberi perlakuan khusus untuk *ingroup*-nya, sedangkan individu individualistik berperilaku sama pada siapa pun. Iyengar dan Lepper (1999) juga menemukan bahwa individu individualistik lebih suka memilih tugasnya sendiri, sedangkan individu kolektivistik lebih suka tugasnya dipilhkan oleh orang yang dekat/dikenal dan bereaksi negatif terhadap tugas yang diberikan oleh orang asing.

Ditinjau dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa *familiarity* terhadap anggota kelompok merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan performa kelompok. Namun, *familiarity* dapat membantu kelompok mencapai performa optimalnya pada derajat tertentu. Beberapa studi menunjukkan pula bukti bahwa *familiarity* yang tinggi justru dapat menghambat proses kelompok. Berbagai studi telah dilakukan di Barat, tetapi hal ini belum tentu berlaku di negara Timur, khususnya Indonesia yang budayanya kolektivistik. Berbagai perbedaan yang telah dijelaskan di atas dapat dijadikan dasar adanya kemungkinan perbedaan reaksi antara individu di negara individualisme dan kolektivisme.

Implikasi penelitian ini sangat penting dalam perilaku berkelompok karena sebagian besar individu bekerja dalam kehadiran orang lain atau koaktor (Ferris, Beehr & Gilmore, 1978).

Masyarakat Indonesia perlu menyesuaikan dengan hasil penelitian yang ditemukan sebelumnya. Maka karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk melihat perbandingan performa kelompok dalam kemampuan pemecahan masalah (*problem solving*) antara kelompok dengan *familiarity* terhadap anggota kelompok tinggi dan kelompok dengan *familiarity* terhadap anggota kelompok rendah yang dilakukan pada mahasiswa Universitas Kristen Maranatha di Kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui perbandingan kemampuan *problem solving* antara kelompok dengan tingkat *familiarity* terhadap anggota tinggi dan rendah pada mahasiswa Universitas Kristen Maranatha di Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Untuk memperoleh data perbandingan kemampuan *problem solving* antara kelompok dengan tingkat *familiarity* terhadap anggota tinggi dan rendah pada mahasiswa Universitas Kristen Maranatha di Kota Bandung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui perbandingan kemampuan *problem solving* antara kelompok dengan tingkat *familiarity* terhadap anggota tinggi dan rendah melalui pengerjaan tugas *problem solving* pada mahasiswa Universitas Kristen Maranatha di Kota Bandung.

1.3 Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoretis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi mengenai pengaruh *familiarity* terhadap anggota kelompok pada bidang Psikologi Sosial.
- 2) Selain itu, juga memberikan informasi tambahan tentang variabel *familiarity* bagi penelitian lain yang berminat melakukan penelitian eksperimental mengenai *familiarity* dan performa kelompok.

1.4.2. Kegunaan praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada institusi yang berkaitan mengenai peran *familiarity* terhadap anggota kelompok sehingga bisa dijadikan pertimbangan dalam strategi penyusunan komposisi kelompok dalam penyelesaian tugas guna meningkatkan performa kelompok dalam pemecahan masalah (*problem solving*).

1.5. Kerangka Pemikiran

Familiarity adalah seberapa kenal rasanya individu terhadap objek tertentu, mencakup persepsi dan pengalaman riil yang dimiliki individu akan individu lainnya. Persepsi mencakup rasa kenal dan rasa tahu yang tidak memiliki basis selain pikiran individu. Pengalaman riil mencakup derajat kontak dan jumlah pengetahuan riil yang dimiliki individu. Semakin tinggi kedua hal tersebut, maka dapat dikatakan semakin tinggi tingkat *familiarity*-nya terhadap individu lain yang bersangkutan.

Dalam penyusunan suatu kelompok yang terdiri dari beberapa individu, dapat terjadi dua kondisi, di mana anggota kelompok tersebut *familiar* satu dengan lainnya atau tidak. *Familiarity* dapat memengaruhi tingkat performa kelompok, salah satunya dengan memengaruhi proses fasilitasi sosial yang terjadi dalam kelompok. Fasilitasi sosial terjadi

ketika performa seseorang meningkat dengan kehadiran orang lain saat sedang bekerja (Forsyth, 2010). Dalam bekerja kelompok, situasi yang ada memenuhi syarat terjadinya fasilitasi sosial, yaitu dengan hadirnya orang lain ketika bekerja. Namun, keadaan *familiarity* antara satu anggota terhadap anggota lainnya bisa menjadi hal yang menentukan apakah terjadi fasilitasi sosial atau tidak sehingga performa kelompok lebih baik.

Performa suatu kelompok akan dievaluasi berdasarkan tugas yang diberikan pada mereka, misalnya jika di mata pelajaran Matematika maka performa akan dilihat dari seberapa banyak persoalan yang dapat dipecahkan kelompok. Metode pembelajaran yang banyak digunakan di dunia pendidikan yaitu metode *problem solving*, di mana individu atau kelompok diberikan suatu persoalan atau situasi yang harus ia atau mereka pecahkan sendiri. Metode ini dinilai efektif, karena memberikan kesempatan bagi individu untuk membangun pemahamannya mengenai suatu pengetahuan dengan cara mengkonstruksi sendiri 'makna' pengetahuan relevan yang dimilikinya. Situasi yang umum ditemui orang dalam berbagai situasi, terutama dalam proses pembelajaran, yakni situasi di mana mereka harus kerja kelompok untuk memecahkan suatu masalah (*problem solving*). Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, kelompok tersebut bisa berisi orang yang *familiar* maupun tidak, dan kehadiran anggota kelompok tersebut dapat memengaruhi performa kelompok secara keseluruhan dengan memengaruhi respon individu dalam kelompok.

Zajonc (1965), menyatakan bahwa kehadiran orang lain dapat meningkatkan performa individu daripada saat ia bekerja sendirian. Hal ini sebagai akibat dari meningkatnya respon dominan. Respon dominan adalah respon yang cenderung muncul pada stimulus tertentu. Jika respon dominan adalah respon yang paling benar atau tepat

untuk situasi tertentu, maka akan terjadi fasilitasi sosial. Misalnya, jika diberikan tugas untuk mengingat beberapa pasang kata seperti “biru-langit” atau “kotor-bersih”, kemudian diminta untuk mengulanginya kembali, individu menunjukkan performa yang lebih baik ketika ada orang lain yang hadir. Begitu pula saat individu diminta untuk menggunakan sepeda, individu akan mengayuh pedal lebih cepat ketika ada orang lain daripada saat ia bersepeda sendirian melawan waktu. Hal yang sama juga terjadi ketika berkompetisi makan tercepat, individu akan menghabiskan seluruh makanan dalam waktu yang lebih singkat jika ada orang lain di sampingnya walaupun hanya sekedar hadir.

Respon dominan ini ditimbulkan oleh meningkatnya *arousal* atau *drive* yang teraktivasi ketika ada orang lain di sekitar individu. Penelitian sebelumnya dari James Blascovich et al (1999) memverifikasi bahwa adanya kehadiran orang lain saat bekerja dapat memicu peningkatan reaktivitas pembuluh darah jantung. *Drive* atau *arousal* ini dapat dimunculkan oleh kehadiran siapa saja (*any potentially active other*). Ketika *arousal* meningkat, aktivitas fisiologis tubuh akan meningkat, seperti detak jantung yang lebih cepat, meningkatnya suhu tubuh, dan aktivasi pada bagian *amygdala* otak sehingga meningkatkan kewaspadaan serta kesiagaan individu. Dalam keadaan ini, individu akan memunculkan respon dominan, sehingga performanya akan meningkat.

Dalam kelompok, baik individu maupun tugas yang dikerjakan dapat menjadi stimulus bagi individu yang sedang bekerja. Namun, hal utama yang menjadi fokus setiap individu adalah individu lainnya. Yarbus (1967) mengatakan bahwa manusia memiliki kecenderungan untuk lebih memperhatikan stimulus sosial dibandingkan stimulus non-sosial. Stimulus sosial yang dimaksud ialah anggota kelompok lain yang hadir saat pengerjaan tugas. Berdasarkan *social monitoring theory* (Guerin & Innes, 1982), stimulus sosial merupakan stimulus yang paling sulit diprediksi, sehingga merupakan stimulus

dengan kemungkinan ancaman yang paling tinggi pula. Anggota kelompok yang satu akan menjadi stimulus bagi anggota lainnya. Bergantung pada stimulus ini, individu akan menunjukkan respon yang berbeda.

Anggota kelompok dapat dinilai sebagai hal yang *familiar* atau tidak *familiar*. Hal-hal yang tidak *familiar* bagi individu karena merupakan hal yang kurang dikenal, kurang diketahui dan kurang dipahami akan sulit diprediksi (Ahmad, 2016; Bond & Titus, 1983; Guerin, 2009; Uziel, 2007). Hal yang sulit diprediksi dan dianggap sebagai ancaman, seperti hal yang tidak *familiar* bagi individu, tentu akan menimbulkan rasa takut. Salah satu tanda sekaligus konsekuensi dari rasa takut yang dirasakan individu adalah meningkatnya aktivasi fisiologis tubuh (*arousal*), seperti meningkatnya detak jantung, suhu tubuh dan aktivasi pada bagian amigdala otak. Peningkatan aktivitas fisiologis ini akan mendukung terjadinya peningkatan respon dominan pada kelompok dengan tingkat *familiarity* tinggi sehingga meningkatkan performanya.

Sebaliknya, pada kelompok dengan *familiarity* tinggi, individu lain dapat menjadi stimulus yang menghambat performa mereka. Schachter (1961) mengatakan adanya efek menenangkan afiliasi. Berada dalam kelompok dengan tingkat *familiarity* tinggi, anggota kelompok akan lebih mudah untuk melakukan interaksi satu sama lain. Interaksi tersebut memberikan individu rasa terafiliasi dengan orang lain, yang menjadi dukungan bagi individu tersebut sehingga menurunkan kecemasan mereka. Turunnya kecemasan berarti turunnya tingkat *arousal* individu dan aktivitas fisiologis yang terjadi dalam tubuh mereka yang kemudian berakibat pada penurunan kewaspadaan dan kesiagaan tubuh untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan. Hal ini kemudian dapat berdampak pada penurunan performa individu dalam kelompok karena menurunkan respon dominan yang seharusnya dimunculkan individu saat melakukan tugas. Anggota kelompok yang dikenal

atau tinggi tingkat *familiarity*-nya akan membuat individu menjadi tenang dan gugahan (*arousal*) akan berkurang. Berkurangnya gugahan ini akan menyebabkan *drive* menurun, respon dominan menurun, dan performansi juga akan mengalami hal yang sama.

Familiarity terhadap orang yang hadir dalam kelompok akan menentukan apakah *arousal* individu akan meningkat atau menurun. Perubahan *arousal* akan menentukan perubahan respon dominan. Perubahan respon dominan kemudian akan menentukan apakah *familiarity* berpengaruh secara positif (performa meningkat) atau negatif (performa menurun).

Salah satu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur performa kelompok dalam kemampuan *problem solving*-nya adalah permainan *puzzle* sederhana yang diproduksi oleh *Think Fun* sejak tahun 1996, yaitu *Rush Hour*. *Rush Hour* merupakan permainan *sliding block puzzle* yang menggunakan prinsip *problem solving* di mana untuk menyelesaikannya kelompok harus menggeser-geser mobil-mobil lain di papan agar mobil berwarna merah dapat meraih pintu keluar. Permainan ini terdiri dari 40 tingkatan yang semakin meningkat kesulitannya sedikit demi sedikit.

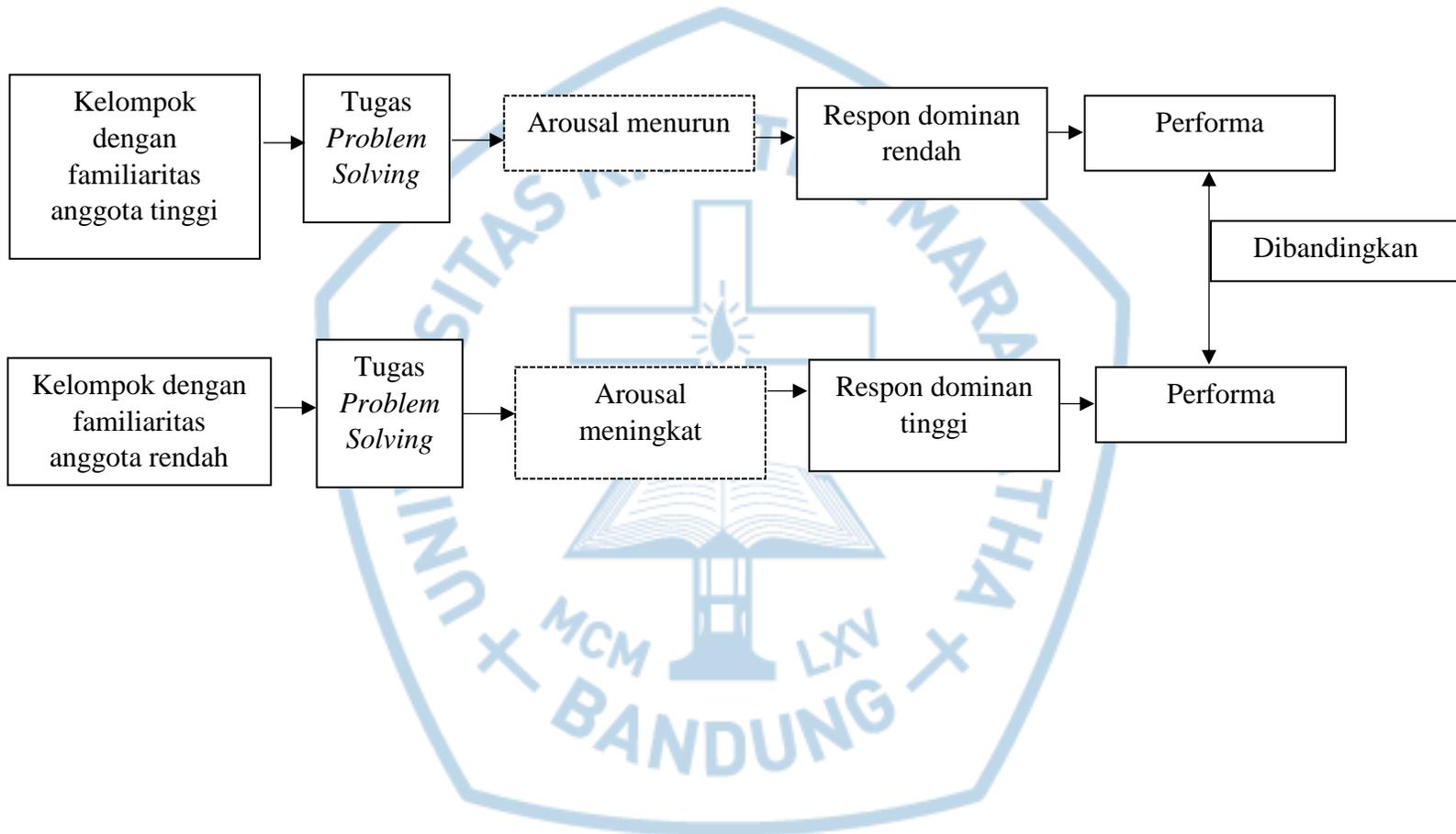
Pada *Rush Hour*, kelompok akan bekerjasama untuk dapat mengeluarkan mobil merah dari papan. Guna memecahkan *puzzle* tersebut, anggota kelompok dapat menggunakan strategi apapun, baik berdiskusi, maupun bergantian mencoba memecahkan *puzzle* hingga salah satu anggota berhasil. Respon dominan yang akan ditampilkan dalam pengerjaannya yakni menemukan metode paling efisien mengeluarkan mobil merah dari papan *Rush Hour*, misalnya dengan mengeluarkan pendapat atau solusi yang dianggap paling tepat untuk kelompok, atau mengambil langkah yang dianggap tepat berdasarkan keputusan sendiri. *Problem solving* meliputi penerapan pemahaman yang dimiliki individu sebelumnya (*existing knowledge*) terhadap persoalan yang sedang dihadapinya

saat ini, oleh karena itu untuk melihat kemampuan *problem solving* kelompok akan diberikan beberapa *puzzle* secara berurutan dengan tingkat kesulitan yang meningkat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya, jika anggota kelompok tidak *familiar* satu dengan lainnya, anggota kelompok akan menunjukkan performa yang lebih tinggi. Kehadiran anggota kelompok yang tidak *familiar* akan menjadi stimulus yang sulit diprediksi dan memicu rasa takut, memicu ketergugahan (*arousal*) sehingga mengaktifasi reaktivitas jantung, dan meningkatkan kewaspadaan serta kesiagaan individu. Individu yang terganggu (*aroused*) akan menampilkan respon dominan yang lebih banyak yaitu mencoba menggeser-geser mobil di papan dan akan menyelesaikan *puzzle* lebih cepat, atau bisa saja individu akan mengeluarkan pendapat dan berdiskusi dengan kelompoknya agar dapat menyelesaikan *puzzle* secara lebih efisien. Individu akan terfokus untuk menyelesaikan tugas yang diwajibkan. Sedangkan, ketika anggota kelompok *familiar* satu sama lain, efek menenangkan afiliasi yang timbul di antara anggota kelompok akan menurunkan ketergugahan (*arousal*) mereka dan menghambat munculnya respon dominan anggota. Individu dapat memunculkan respon yang tidak diharapkan seperti berbicara tentang hal di luar tugas atau menunjukkan ketidakseriusan dalam pengerjaan tugas karena efek menenangkan afiliasi menimbulkan perasaan rileks bagi individu.

Untuk ilustrasi lebih jelasnya mengenai uraian di atas, dapat dilihat dalam bagan di bawah ini:

Bagan kerangka pemikiran



1.6 Asumsi Penelitian

- Ada perbedaan tingkat performa ketika anggota kelompok adalah orang yang *familiar* dan yang tidak saat mengerjakan tugas.
- Anggota kelompok dengan tingkat *familiarity* rendah akan menyebabkan *arousal* yang lebih tinggi, sebaliknya, anggota kelompok dengan tingkat *familiarity* tinggi akan menyebabkan *arousal* yang lebih rendah.
- Ketika tingkat *arousal* individu tinggi, maka respon dominan juga akan meningkat, begitu pula jika tingkat *arousal* individu rendah, maka respon dominan akan menurun.
- Ketika respon dominan lebih banyak dimunculkan, maka performa kelompok lebih baik.

1.7. Hipotesis

- Semakin rendah *familiarity* terhadap anggota kelompok, performa kelompok dalam pemecahan masalah (*problem solving*) akan semakin tinggi.
- Semakin tinggi *familiarity* terhadap anggota kelompok, performa kelompok dalam pemecahan masalah (*problem solving*) akan semakin rendah.