

Abstrak

PROSES KOMUNIKASI KELOMPOK PENGELOLA ISO LPMP JATIM PADA RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN PERSIAPAN AUDIT TAHUN 2014

oleh : Ekanita Margarini

Komunikasi dalam kelompok kerja suatu organisasi bertujuan untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan. Proses komunikasi dalam kelompok mengedepankan pentingnya individu sebagai aktor dalam forum diskusi untuk menunjukkan sifat dan kemampuan yang dimilikinya. Media kelompok pengelola ISO untuk berkomunikasi adalah Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). Pada rapat yang pernah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa dominasi dalam rapat, khususnya oleh anggota senior, menjadikan kelompok menghasilkan keputusan yang kurang tepat dan berakibat temuan pada saat audit. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses komunikasi kelompok dalam rapat yaitu *setting* duduk anggota, peran anggota, proses interaksi, komunikasi non verbal, dan terjadinya *groupthink*. Penelitian deskriptif kualitatif ini menggunakan beberapa sistem pengamatan yaitu pengamatan peran anggota (Benne dan Sheats), analisis proses interaksi (Bales dan Schultz), partisipasi anggota (DeVito) dan analisis penegasan pada tanggapan (Evelyn Sieburg). Unit analisis yang diteliti adalah individu anggota kelompok yang menghadiri rapat pada tanggal 29 Oktober dan 5 Desember 2014. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *setting* posisi duduk saat rapat adalah format berbentuk panel atau meja bundar, serta tidak ada pengaturan yang baku, (2) anggota kelompok memiliki peran – peran tertentu yang secara umum dikategorikan dalam peran tugas serta peran membina dan mempertahankan kelompok, (3) proses interaksi antar anggota kelompok menunjukkan beberapa anggota yang berpartisipasi secara aktif, (4) Komunikasi non verbal yang dapat diamati adalah intonasi dan volume suara, gerakan tangan, serta gaya duduk dari anggota yang hadir, (5) terjadi *groupthink* dalam pengambilan keputusan karena kohesifitas kelompok yang tinggi serta tekanan untuk tetap mempertahankan Sertifikat ISO.

Kata Kunci : komunikasi kelompok, peran, interaksi, komunikasi non verbal,
groupthink

Abstract

GROUP COMMUNICATION PROCESSES AT THE ISO MANAGEMENT GROUP LPMP JATIM IN THE MANAGEMENT REVIEW MEETING FOR THE PREPARATION OF THE AUDIT IN 2014

by: Ekanita Margarini

Communication within an organization's working group aims to solve problems and make decisions. The process of communication in the group emphasizes the importance of the individual as an actor in forum discussions to show the nature and ability. Management Review Meeting (MRM) is a means for group to communicate. The meeting never done before shows that the dominance of the meeting, especially by senior members, making the group produces less precise decisions and result in findings during the audit. This study aims to describe the process of group communication in a meeting that is *setting* sitting member, the role of members, the process of interaction, non-verbal communication, and the occurrence of *groupthink*. This qualitative descriptive study using multiple observation system that observation role members (Benne and sheats), the analysis of the interaction process (Bales and Schultz), the participation of members (DeVito) and analyzes the response confirmation (Evelyn Sieburg). The unit of analysis is the study of individual members of the group who attended the meeting on October 29 and December 5, 2014. The results showed that (1) *setting* a sitting position at the meeting is the format of panel-shaped or round table, and there is no default setting, (2) group members have a role - specific role is generally categorized in the role of the task and the role of fostering and maintaining the group, (3) the process of interaction between group members showed there were some members who participate actively, (4) Non-verbal communication that can be observed is the intonation and volume, hand gestures, and style sitting of the members present, (5) the case of *groupthink* in decision-making because of the high group cohesiveness and the pressure to maintain the ISO certificate.

Keywords : group communication, roles, interactions, non-verbal communication, *groupthink*