

BUKU AJAR
PSIKOLOGI SOSIAL
Penerapan Dalam Permasalahan Sosial

PENULIS :
Effy Wardati Maryam

Diterbitkan oleh



Diterbitkan oleh
UMSIDA PRESS

Tahun 2019

BUKU AJAR
PSIKOLOGI SOSIAL
Penerapan Dalam Permasalahan Sosial

Penulis :

Effy Wardati Maryam

ISBN :

978-602-5914-69-0

Editor :

Septi Budi Sartika, M.Pd

M. Tanzil Multazam , S.H., M.Kn.

Copy Editor :

Fika Megawati, S.Pd., M.Pd.

Design Sampul dan Tata Letak :

Mochamad Nashrullah, S.Pd

Penerbit :

UMSIDA Press

Redaksi :

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Jl. Mojopahit No 666B

Sidoarjo, Jawa Timur

Cetakan pertama, Agustus 2019

© Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dengan suatu apapun
tanpa ijin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T., karena atas limpahan rahmat-Nya maka buku ini bisa diselesaikan. Buku ini merupakan edisi lanjutan dari buku psikologi sosial sebelumnya, dimana di dalam buku ini lebih banyak membahas tentang penerapan dari teori-teori dan metode penelitian psikologi sosial untuk mengkaji permasalahan-permasalahan sosial dalam masyarakat, disertai dengan contoh-contoh berdasarkan hasil penelitian maupun fenomena-fenomena sosial di masyarakat. Sebagai pedoman mengajar, buku ini dilengkapi dengan capaian pembelajaran mata kuliah. Buku ini dibuat sebagai bahan ajar bagi mahasiswa untuk mempermudah pelaksanaan belajar mengajar pada mata kuliah Psikologi Sosial. Harapan penulis dengan diterbitkannya buku ini, bisa menambah wawasan mahasiswa di bidang psikologi sosial secara lebih mendalam.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa buku ini masih jauh dari kesempurnaan, meskipun kami telah berusaha sebaik-baiknya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran untuk penyempurnaan buku ini di masa yang akan datang.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas dukungan yang telah diberikan, khususnya kepada UMSIDA Press yang telah memberikan kesempatan hingga tulisan ini dapat diterbitkan. Semoga buku ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membutuhkan.

Sidoarjo, 18 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL

IDENTITAS BUKU

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB 1 : STEREOTIP, PRASANGKA dan DISKRIMINASI

Definisi

Penyebab : Faktor Antarkelompok dan Motivasional

Penyebab : Faktor Kognitif dan Budaya

Efek Pada Target Stereotip dan Prasangka

Upaya Mengurangi Stereotip, Prasangka, dan Diskriminasi

BAB 2 : PENGARUH SOSIAL (*SOCIAL INFLUENCE*)

Konformitas (*Conformity*)

Pemenuhan Keinginan (*Compliance*)

Kepatuhan (*Obedience*)

BAB 3 : PROSES KELOMPOK (*GROUP PROCESS*)

Dasar-dasar Kelompok

Individu dalam Kelompok

Kinerja Kelompok

Konflik : Kerjasama dan Kompetisi

BAB 4 : PERILAKU MENOLONG (*HELPING BEHAVIOR*)

Faktor Evolusi dan Motivasi

Pengaruh Situasional (Kapan Menolong)

Pengaruh Individu (Siapa Yang Menolong)

Pengaruh Interpersonal (Siapa Yang Ditolong)

Reaksi Menerima Pertolongan

Dinamika Perilaku Menolong

BAB 5 : AGRESI (*AGGRESSION*)

Definisi Agresi

Perbedaan Budaya, Gender, dan Individu

Sumber Agresi (Perspektif Teoritis)

Pengaruh Situasional Terhadap Agresi

Efek Media Terhadap Agresi

Upaya Mengurangi Agresi

BIODATA PENULIS

DAFTAR PUSTAKA

BAB 1

STEREOTIP, PRASANGKA, DISKRIMINASI

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

- a. Aspek Sikap dan Tata Nilai :
 - (1) Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religious
 - (2) Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila
 - (3) Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama dan kepercayaan serta pendapat atau temuan orisinal orang lain
- b. Aspek Ketrampilan Umum :
 - (1) Menguasai konsep teoritis hubungan manusia dengan lingkungan sosialnya
 - (2) Menguasai konsep teoritik komunikasi antar pribadi dan komunikasi massa
- c. Aspek Ketrampilan Khusus :

Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora
- d. Aspek Penguasaan Pengetahuan :

Mampu memahami dan menjelaskan peranan Psikologi Sosial dalam proses interaksi sosial, serta menerapkan dalam menyelesaikan permasalahan sosial.

Bab ini membahas tentang bagaimana orang berpikir, merasakan, dan berperilaku terhadap anggota kelompok sosial. Pembahasan dimulai dengan stereotip, prasangka, dan diskriminasi. Selanjutnya, diuraikan dua set penyebab yang mendasari masalah ini. Set pertama menekankan faktor antarkelompok dan motivasi, serta set kedua menekankan faktor kognitif dan budaya. Terakhir akan dijelaskan tentang beberapa efek dari bias ini, serta beberapa upaya untuk mengurangi stereotip, prasangka, dan diskriminasi.

DEFINISI STEREOTIP, PRASANGKA DAN DISKRIMINASI

Stereotip (*stereotype*)

Stereotip (*stereotype*) merupakan sebuah keyakinan atau kepercayaan atau asosiasi yang mengaitkan sekelompok orang dengan sifat atau karakteristik tertentu (Kassin, *et. al.*, 2008). Stereotip adalah persepsi yang khas mengenai individu atau keanggotaan individu dari suatu kelompok tertentu (Suryanto, *et. al.*, 2012). Stereotip merujuk pada kepercayaan umum yang kita pegang tentang kelompok, keyakinan yang mencerminkan seperti apa yang kita pikirkan tentang anggota kelompok tertentu (Kenrick, *et. al.*, 2002). Meskipun stereotip itu tidak akurat, namun stereotip berlaku sangat universal dan sering dialami sehingga tampaknya hampir merupakan bagian esensial dari kondisi manusia.

Beberapa contoh yang menggambarkan stereotip yang terkait etnis dan suku di Indonesia (Suryanto, *et. al.*, 2012), seperti orang Madura yang terkenal sebagai pedagang barang loakan, pedagang soto, pedagang sate, dan sebagainya, maka stereotip yang dibangun tentang etnis Madura yaitu pekerja keras, kasar, religious, dan sebagainya. Kebiasaan orang Padang yang merantau ke luar pulau, sehingga stereotip yang dibentuk bahwa orang Padang suka merantau dan pekerja keras.

Prasangka (*prejudice*)

Prasangka (*prejudice*) merupakan perasaan negatif tentang orang lain karena menjadi bagian dari sebuah kelompok sosial. Jika stereotip berkaitan dengan kepercayaan, maka prasangka berhubungan dengan perasaan yang ditujukan terhadap seseorang karena keanggotaannya dalam kelompok tertentu. Pada bagian berikut ini, kita akan menelusuri sumber-sumber prasangka dan menjelaskan penyebab serta akibat yang ditimbulkan.

Diskriminasi (*discrimination*)

Diskriminasi (*discrimination*) menyangkut perilaku, khususnya perilaku negatif yang ditujukan kepada orang-orang karena keanggotaannya dalam kelompok tertentu (Kassin et al., 2011). Terdapat beberapa bentuk diskriminasi yang terjadi di masyarakat. Sesuai dengan karakteristik kelompoknya, diskriminasi dikenal dengan berbagai nama, seperti seksisme (diskriminasi jenis kelamin), rasisme (diskriminasi ras), diskriminasi pekerjaan, diskriminasi agama, dan sebagainya (Suryanto, et. al., 2012).

Seksisme

Tampilan seksisme secara terang-terangan kurang diterima secara sosial dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Para peneliti telah mendokumentasikan dan mempelajari bentuk-bentuk seksisme modern dan implisit yang cenderung luput dari perhatian kebanyakan orang, tetapi hal itu dapat menimbulkan efek diskriminatif yang kuat (Swim & Hyers, 2009). Bagaimanapun juga hingga saat ini seksisme masih berlaku. Secara nyata bahwa seks atau jenis kelamin merupakan kategori sosial yang paling jelas terlihat untuk mengidentifikasi diri kita dengan orang lain (Stangor et al., 1992; Suryanto, et. al., 2012).

Rasisme

Berdasarkan hasil jajak pendapat, data sosiologis, dan penelitian psikologi sosial menunjukkan bahwa prasangka rasial dan diskriminasi telah menurun di Amerika Serikat selama beberapa dekade terakhir (Dovidio et al., 2002; Pusat Penelitian Pew untuk Rakyat & Pers, 2009; Kassin *et al.*, 2011). Studi klasik stereotip etnis yang diterbitkan pada tahun 1933, Daniel Katz dan Kenneth Braly menemukan bahwa mahasiswa kulit putih memandang rata-rata orang kulit putih Amerika sebagai orang yang cerdas, rajin, dan ambisius. Namun mereka melihat rata-rata orang Afrika-Amerika sebagai orang yang percaya takhayul, bodoh, malas, dan bahagia. Pada beberapa survei tindak lanjut dengan sampel demografis yang sama dari siswa kulit putih yang dilakukan dari tahun 1951 hingga 2001, citra negatif kulit hitam ini sebagian besar memudar dan digantikan oleh citra yang lebih menguntungkan (Dovidio et al., 1996; Madon et al., 2001). Demikian pula, jajak pendapat publik menunjukkan bahwa prasangka rasial di Amerika Serikat telah menurun tajam sejak Perang Dunia II.

Pemilihan Barack Obama disaksikan oleh banyak orang, baik di dalam maupun di luar Amerika Serikat, sebagai tanda signifikan dari kemajuan ras. Mahasiswa Universitas Washington dalam sebuah studi oleh Cheryl Kaiser dan yang lainnya (2009) menyelesaikan kuesioner persepsi tentang kemajuan ras baik sebelum dan segera setelah pemilihan. Hanya dalam rentang beberapa minggu, persepsi siswa tentang kemajuan rasial di Amerika Serikat meningkat secara signifikan. Namun, rasisme tetap menjadi fakta kehidupan dan tidak terbatas pada tindakan beberapa individu atau kelompok pinggiran.

Rasisme Modern

Rasisme kuno dilakukan secara terang-terangan dan eksplisit. Sedangkan rasisme modern merupakan suatu bentuk prasangka halus yang cenderung muncul ketika aman, dapat diterima secara sosial, atau mudah dirasionalisasi. Rasisme modern jauh lebih halus dan kemungkinan besar hadir dalam ambiguitas. Menurut teori rasisme modern, banyak orang yang ambivalen ras. Mereka ingin melihat diri mereka sendiri adil, tetapi mereka masih menyimpan perasaan cemas dan tidak nyaman tentang kelompok ras lain (Hass et al., 1992). Ada beberapa teori spesifik tentang rasisme modern, tetapi semuanya menekankan kontradiksi dan ketegangan yang mengarah pada bentuk-bentuk prasangka dan diskriminasi yang halus dan seringkali tidak disadari (Gawronski et al., 2008; Levy et al., 2006; Sears & Henry, 2005; Son Hing et al., 2008). Samuel Gaertner dan John Dovidio (1986; Dovidio & Gaertner, 2004) mengusulkan konsep terkait rasisme permusuhan, di satu sisi menyangkut ambivalensi antara sikap dan keyakinan individu yang berpikiran jujur, di sisi lain sebagian besar tidak sadar terkait perasaan dan kepercayaan negatif yang tidak diakui tentang orang kulit hitam.

Dalam bentuk-bentuk rasisme modern, prasangka terhadap minoritas muncul terutama dalam keadaan ketika ekspresi prasangka itu aman, dapat diterima secara sosial, dan mudah dirasionalisasi sebagai bukan ras karena ambiguitasnya. Siswa kulit putih Inggris dalam sebuah studi yang dilakukan oleh Gordon Hodson dan lain-lain (2005) membaca tentang terdakwa kulit putih atau hitam dalam kasus perampokan. Ketika bukti terhadap terdakwa kuat dan tidak ambigu, para siswa cenderung menilai terdakwa putih bersalah sebagai terdakwa hitam. Namun, ketika situasinya lebih ambigu karena beberapa informasi yang paling memberatkan terhadap terdakwa dinyatakan tidak dapat diterima dan oleh karena itu secara teknis harus diabaikan (tetapi

bagaimanapun juga sering digunakan oleh anggota juri), para siswa secara signifikan lebih cenderung menilai hakim hitam tersebut bersalah dari terdakwa putih. Situasi ini ambigu karena meskipun siswa tahu bahwa mereka tidak seharusnya menggunakan bukti yang tidak dapat diterima, mereka juga tahu bahwa bukti menunjukkan jika terdakwa memang bersalah. Jadi vonis bersalah atau tidak bersalah bisa dibenarkan. Menurut perspektif rasisme permusuhan, dalam situasi ambigu seperti inilah bias rasial lebih mungkin muncul.

Banyak orang kulit putih yang merasa tidak berprasangka mengakui bahwa pada beberapa kesempatan mereka tidak bereaksi terhadap orang kulit hitam (atau terhadap kelompok-kelompok lain, seperti laki-laki gay) sebagaimana mestinya, suatu pengetahuan yang menyebabkan mereka merasa malu dan bersalah (Monteith et al., 2002). Ketika mereka memiliki alasan untuk mencurigai bahwa rasisme dapat membiarkan penilaiannya, orang kulit putih yang berprasangka rendah dapat menunjukkan bias yang berlawanan pada tugas-tugas eksplisit yang dikontrol secara sadar, merespons lebih baik pada orang kulit hitam daripada orang kulit putih (Dovidio et al., 1997; Fein et al., 1997; Norton et al., 2006; Wyer, 2004).

PENYEBAB : FAKTOR ANTARKELOMPOK DAN FAKTOR MOTIVASIONAL

Motif Dasar Antara Kelompok

Prinsip dasar psikologi sosial adalah sifat sosial manusia. Baik dalam sejarah evolusi maupun dalam kehidupan kontemporer, manusia hidup, bermain, bekerja, dan bertarung dalam kelompok. Motif mendasar yang berkembang pada spesies manusia dan primata lain adalah kebutuhan untuk berafiliasi dengan kelompok yang relatif kecil dari yang lain. Afiliasi ini

menyediakan motif mendasar dari perlindungan diri. Salah satu implikasi dari hal ini adalah kecenderungan yang berkembang pada orang-orang untuk membagi dunia menjadi *ingroup* dan *outgroup* ("kita" versus "mereka") dan untuk mendukung yang pertama daripada yang terakhir dengan berbagai cara. Stereotip negatif *outgroup* membantu membenarkan keinginan untuk mengecualikan *outgroup*, dan stereotip akhirnya dapat memicu lebih banyak prasangka dan diskriminasi (Kassin, *et al.*, 2011).

Keinginan untuk membentuk *ingroup* dan mengecualikan *outgroup* tercermin dalam beberapa cara. Menurut **teori kekhasan optimal (*optimal distinctiveness theory*)**, di satu sisi orang mencoba menyeimbangkan keinginan untuk menjadi bagian dan berafiliasi dengan orang lain, namun di sisi lain ada keinginan untuk berbeda dan dibedakan dari yang lain (Abrams, 2009; Brewer, 2007; Kassin *et al.*, 2011). Hal ini dapat mendorong orang untuk mengidentifikasi dengan *ingroup* yang relatif kecil serta menjauhkan diri dari *outgroup* dan dari individu yang status kelompoknya ambigu (Castano *et al.*, 2002).

Robbers Cave : Studi Tentang Konflik Antarkelompok

Eksperimen yang dilakukan oleh Muzafer Sherif mengingatkan para ahli psikologi sosial tentang penelitian yang dilakukan lebih dari setengah abad sebelumnya, yang menggambarkan betapa cepat dan kuat prasangka dapat diciptakan antara kelompok-kelompok yang bersaing di hutan belantara. Studi ini berlangsung di Robbers Cave State Park, Oklahoma. Pada musim panas 1954, sekelompok kecil anak laki-laki berusia 11 tahun (anak muda berkulit putih kelas menengah), tidak saling mengenal satu sama lain, tiba di kemah seluas 200 hektar yang terletak di area taman hutan yang rimbun. Mereka menghabiskan minggu pertama dengan mendaki gunung, berenang, berperahu, dan berkemah. Beberapa saat kemudian,

mereka memberikan nama kelompok serta mencetaknya di topi dan kaos. Awalnya, mereka mengira hanya mereka yang ada di kamp. Tidak lama kemudian, mereka menemukan bahwa ada kelompok kedua dan kompetisi telah dirancang antara kedua kelompok.

Anak-anak tersebut tidak mengetahui bahwa mereka adalah partisipan dalam studi yang dilakukan oleh Muzafer Sherif dan rekan-rekannya (1961). Orang tua telah memberikan izin kepada putra-putranya untuk turut serta dalam eksperimen tentang kompetisi dan kerja sama. Kedua kelompok dibawa secara terpisah, dan saat masing-masing kelompok sudah membentuk budaya sendiri, muncul kehadiran pihak lain. Kelompok "Rattlers" dan "Eagles" siap untuk bertemu. Mereka melakukan kegiatan antarkelompok dalam keadaan tegang, seperti saling bersaing dalam sepak bola, perburuan harta karun, tarik tambang, dan acara lainnya. Untuk setiap acara, tim pemenang diberikan poin, pemenang turnamen dijanjikan piala, medali, dan hadiah lainnya. Hampir dalam semalam, kelompok-kelompok itu berubah menjadi antagonis yang bermusuhan dan persaingan meningkat menjadi perang. Bendera kelompok dibakar, kabin digeledah, dan perkelahian memperebutkan makanan terjadi di ruang makan. Sebenarnya partisipan dalam eksperimen ini awalnya merupakan anak laki-laki yang baik.

Berbagai upaya dilakukan untuk memulihkan perdamaian. Pertama, para peneliti mencoba mengatakan hal-hal baik kepada Rattlers tentang Elang dan sebaliknya, tetapi kampanye propaganda ini tidak berhasil. Kemudian kedua kelompok itu disatukan dalam keadaan yang tidak kompetitif, namun juga tidak membantu. Pada akhirnya yang berhasil adalah pengenalan tentang *superordinate goals*, yaitu tujuan bersama yang hanya dapat dicapai melalui kerja sama antara kelompok. Peneliti mengatur agar truk kamp mogok dan kedua kelompok

harus bersama-sama menariknya ke atas bukit yang curam. Strategi ini bekerja sesuai rencana. Di akhir kamp, kedua kelompok itu menjadi ramah dan bersikeras untuk pulang dengan bus yang sama. Hanya dalam tiga minggu, Rattlers dan Eagles mengalami berbagai macam perubahan yang melibatkan beberapa generasi, meliputi pembentukan kelompok, kelompok menjadi erat, berperang, dan berdamai. Penjelasan paling sederhana dari studi ini adalah kompetisi (Kassin et al., 2011).

Teori Konflik Realistis (*Realistic Conflict Theory*)

Levine & Campbell (1972) menjelaskan bahwa **teori konflik realistis** merupakan persaingan secara langsung untuk memperoleh sumber daya yang berharga namun terbatas sehingga menimbulkan permusuhan antara kelompok-kelompok (Kassin et al., 2011). Kelompok yang kalah menjadi frustrasi dan benci, kelompok yang menang merasa terancam dan protektif, tidak lama kemudian, konflik memanas dengan cepat. Banyak prasangka di dunia ini dipicu oleh persaingan secara nyata (Coenders et al., 2008; Duckitt & Mphuthing, 1998; Stephan et al., 2005; Zárate et al., 2004).

Kompetisi "realistis" untuk sumber daya mungkin yang sebenarnya adalah dibayangkan, yaitu persepsi dalam pikiran seseorang yang tidak terlibat dalam konflik nyata. Selain itu, seseorang mungkin kesal terhadap kelompok lain bukan karena keyakinannya bahwa keamanan atau sumber daya yang dimiliki terancam oleh kelompok lain namun lebih karena rasa **kekurangan relatif atau depri-fasi relatif (*relative deprivation*)**, yaitu keyakinan bahwa mereka berada dalam kondisi yang kurang beruntung dibandingkan dengan yang lain. Mengutip pepatah Smith "Bukanlah ukuran rumah mereka sendiri tetapi apakah lebih besar dari rumah keluarga tetangga di sebelahnya" (Pettigrew et al., 2008; Walker & Smith, 2002; Kassin et al., 2011).

Teori Identitas Sosial (*Social Identity Theory*)

Mengapa orang merasa sensitif tentang status dan integritas *ingroup* dibandingkan *outgroup* ? Mengapa orang-orang di seluruh dunia meyakini bahwa negara, budaya, bahasa, dan agama mereka lebih baik dan lebih pantas daripada yang lain?

Untuk menjelaskan **favoritisme *ingroup* (*ingroup favoritism*)**, Tajfel (1982) dan John Turner (1987) mengemukakan **teori identitas sosial**. Menurut teori ini, masing-masing dari kita berusaha untuk meningkatkan harga diri, yang memiliki dua komponen, yaitu identitas pribadi dan identitas kolektif atau sosial yang didasarkan pada kelompok dimana kita berada. Dengan kata lain, orang dapat meningkatkan harga dirinya melalui prestasi pribadinya sendiri atau melalui afiliasi dengan keberhasilan atau kesuksesan kelompok. Yang menarik tentang perlunya identitas sosial adalah bahwa hal itu menuntun kita untuk memperoleh kebanggaan dari hubungan kita dengan orang lain meskipun kita tidak menerima manfaat langsung dari orang lain tersebut (Gagnon & Bourhis, 1996). Namun, yang menyedihkan adalah bahwa kita sering merasa perlu mempercayai "mereka" dengan maksud memberikan rasa aman pada "kita" (Suryanto, *et. al.*, 2012).

Dua prediksi dasar muncul dari teori identitas sosial : (1) ancaman terhadap harga diri seseorang meningkatkan kebutuhan akan favoritisme *ingroup*, dan (2) ekspresi favoritisme *ingroup* meningkatkan kepercayaan diri seseorang (Kassin et al.,2011).

Steven Fein dan Steven Spencer (1997) mengusulkan bahwa ancaman terhadap harga diri seseorang dapat membuat individu menggunakan stereotip negatif yang tersedia untuk menghina anggota kelompok stereotip, dan dengan merendahkan yang lain mereka merasa lebih baik tentang dirinya sendiri. Dalam penelitian Fein dan Spencer, partisipan diberikan umpan balik

positif atau negatif tentang kinerjanya dalam tes keterampilan sosial dan verbal (umpan balik yang untuk sementara mendukung atau mengancam harga diri mereka). Para partisipan kemudian mengambil bagian pada eksperimen kedua dimana mereka mengevaluasi pelamar pekerjaan. Semua partisipan menerima foto seorang wanita muda, riwayat hidupnya, dan rekaman video wawancara kerja. Separuh partisipan diberi informasi yang menyatakan bahwa wanita itu adalah orang Yahudi. Setengah lainnya diberi informasi yang menyatakan bahwa wanita itu bukan orang Yahudi. Di kampus tempat eksperimen tersebut dilakukan, ada stereotip negatif yang populer tentang "Putri Amerika Yahudi" yang sering menargetkan wanita-wanita Yahudi kelas menengah dari daerah New York.

Terdapat dua hasil penting dari eksperimen tersebut. Pertama, di antara partisipan yang harga dirinya telah diturunkan oleh umpan balik negatif, menilai wanita itu lebih negatif jika dia orang Yahudi daripada jika tidak, meskipun gambar dan kepercayaan kedua wanita itu sama. Kedua, partisipan yang telah menerima umpan balik negatif dan diberi kesempatan untuk meremehkan wanita Yahudi itu kemudian menunjukkan peningkatan harga diri pasca-eksperimen (semakin negatif mereka mengevaluasi wanita Yahudi itu, semakin baik perasaan para partisipan tentang diri mereka). Singkatnya, hasil eksperimen ini menunjukkan bahwa pukulan terhadap citra diri (*self-image*) seseorang akan membangkitkan prasangka dan ekspresi prasangka akan membantu memulihkan citra diri (Kassin et al.,2011).

Karya terbaru telah memperluas teori identitas sosial dengan membuat perbedaan yang lebih spesifik antara jenis ancaman yang relevan dengan harga diri (apakah ancaman tertuju pada status kelompok atau peran individu dalam kelompok), jenis kelompok (apakah kelompok memiliki status tinggi atau rendah dalam suatu budaya), dan jenis anggota *ingroup* (apakah anggota

diidentifikasi kuat atau lemah dengan kelompoknya) (Platow et al., 2005; Scheepers & Ellemers, 2005; Schmitt et al., 2006 ; Wann & Grieve, 2005; Kassin et al.,2011). Identifikasi *ingroup* yang lebih besar, telah ditemukan di banyak penelitian yang dikaitkan dengan efek identitas sosial yang lebih kuat. Nyla Branscombe dan Daniel Wann (1994) menemukan bahwa siswa A.S. yang diidentifikasi secara kuat dengan kelompok "Amerika" kemungkinan besar akan merendahkan kelompok luar sebagai reaksi terhadap ancaman pada status Amerika. Manfred Schmitt dan Juergen Maes (2002) menemukan bahwa semakin banyak orang Jerman Timur diidentifikasi dengan Jerman Timur, mereka menunjukkan peningkatan bias *ingroup* ketika membuat perbandingan dengan Jerman Barat selama proses penyatuan Jerman (sebuah efek yang meningkat dengan meningkatnya perasaan deprivasi relatif selama penyatuan).

Budaya dan Identitas Sosial

Faktor budaya juga memberikan peranan penting terhadap identitas sosial individu. Orang-orang yang berada pada budaya kolektif cenderung menilai hubungan dan interdependensi yang dikaitkan dengan orang-orang dan kelompok di sekitarnya, identitas pribadi terikat erat dengan identitas sosial. Namun, menurut sejumlah peneliti, orang-orang dari budaya kolektif lebih kecil kemungkinannya daripada orang-orang dari budaya individualis untuk menunjukkan bias yang menguntungkan *ingroup* dalam meningkatkan harga diri (Heine, 2005; Lehman et al., 2004; Snibbe et al ., 2003; Yuki, 2003). Hal ini bukan kasus kolektif yang tidak mendukung *ingroup* sama sekali. Sebaliknya, mereka tidak terdorong untuk meningkatkan *ingroup* sebagai cara untuk meningkatkan harga dirinya sendiri. Kenichiro Nakashima dkk. (2008) menunjukkan bahwa ketika harga diri partisipan terancam, individu-individu dengan *self-construals* independen

menunjukkan lebih banyak favoritisme *ingroup*, sedangkan individu dengan *self-construals* interdependen tidak.

Motif Terkait Dominasi dan Status Antar Kelompok

Beberapa orang memang termotivasi untuk menjaga ketidaksetaraan antara kelompok dalam masyarakat. Individu dalam kelompok yang memperoleh manfaat dari keuntungan yang tidak dimiliki kelompok lain mungkin termotivasi untuk membenarkan dan melindungi keuntungan itu. Sebuah penelitian berusaha menjelaskan tentang **orientasi dominasi sosial (*social dominance orientation*)**, yaitu keinginan untuk melihat *ingroup* lebih dominan daripada kelompok lain dan keinginan untuk mengadopsi nilai-nilai budaya yang memfasilitasi penindasan kelompok lain. Orientasi seperti itu bisa terlihat seperti "Beberapa kelompok lebih rendah dari kelompok lain," dan "Jika kelompok tertentu tetap di tempat mereka, kita akan memiliki lebih sedikit masalah." Seseorang dengan orientasi dominasi sosial tidak setuju dengan pernyataan seperti "Kesetaraan kelompok harus menjadi cita-cita kami." Penelitian di banyak negara di seluruh dunia telah menemukan bahwa identifikasi *ingroup* dan derogasi *outgroup* bisa sangat kuat di antara orang-orang dengan orientasi dominasi sosial (Duckitt & Sibley, 2009; Levin et al., 2009; Sidanius et al., 2007; Kassin et al., 2011).

Orientasi dominasi sosial mempromosikan kepentingan diri sendiri. Namun beberapa ideologi mendukung struktur sosial yang benar-benar menentang kepentingan pribadi (*self-interest*), tergantung pada status kelompok seseorang. John Jost dan rekan-rekannya (2009a, 2009b) memperkenalkan **justifikasi sistem**, yaitu proses yang mendukung dan melegitimasi pengaturan sosial yang ada. Justifikasi sistem ini melindungi status quo. Kelompok yang memiliki kekuatan, dapat mempromosikan status quo untuk mempertahankan posisinya yang diuntungkan.

Namun meskipun beberapa kelompok yang kurang beruntung dapat memperbaiki keadaannya jika menantang sistem ekonomi atau politik, anggota kelompok yang kurang beruntung dengan orientasi justifikasi sistem berpikir bahwa sistem itu adil, mereka akan mengagumi dan bahkan menunjukkan favoritisme *outgroup* kepada *outgroup* yang berkembang dalam sistem ini (Kassin *et al.*, 2011).

PENYEBAB : FAKTOR KOGNITIF DAN BUDAYA

Kategorisasi Sosial (*Social Categorization*)

Sebagai pengamat, kita secara rutin mengurutkan objek tunggal ke dalam kelompok dibandingkan menganggap masing-masing objek sebagai sesuatu yang unik. Orang-orang memilah satu sama lain ke dalam kelompok berdasarkan gender, ras, dan atribut umum lainnya dalam proses yang disebut **kategorisasi sosial (*social categorization*)**. Dalam beberapa hal, kategorisasi sosial merupakan hal yang alami dan adaptif. Ketika kita mengelompokkan orang seperti cara kita mengelompokkan makanan, hewan, dan benda lain, kita dapat membentuk tayangan dengan cepat dan menggunakan pengalaman masa lalu untuk memandu interaksi baru. Begitu banyaknya hal-hal yang perlu kita perhatikan di dunia sosial ini, kita dapat menghemat waktu dan upaya dengan menggunakan keanggotaan kelompok seseorang untuk membuat kesimpulan tentang dirinya (Bodenhausen & Hugenberg, 2009; Fiske & Taylor, 2008; Gaertner *et al.*, 2010). Anak-anak belajar tentang kategori sosial sejak awal dan dengan sadar menggunakan stereotip ketika masih muda (Levy & Hughes, 2009; Stangor, 2009; Kassin *et al.*, 2011).

Waktu dan energi yang dihemat melalui kategorisasi sosial menimbulkan kerugian-kerugian. Mengkategorikan orang mengarahkan kita untuk melebih-lebihkan perbedaan antara kelompok dan mengabaikan perbedaan dalam kelompok (Ford &

Tonander, 1998; Krueger et al., 1989; Spears, 2002; Stangor & Lange, 1994; Wyer et al., 2002). Menurut Jeffrey Sherman dkk. (2009), orang cenderung mempelajari fitur tentang kelompok mayoritas lebih awal daripada fitur tentang kelompok minoritas. Ketika belajar tentang kelompok minoritas, orang cenderung lebih fokus pada fitur yang membedakan dirinya dari mayoritas, sehingga memperbesar perbedaan yang dirasakan antar kelompok.

Masing-masing dari kita adalah anggota dari beberapa kategori sosial, tetapi beberapa kategorisasi terutama ras, jenis kelamin, dan usia, cenderung mendominasi persepsi kita secara cepat daripada yang lain (Ito & Urland, 2003; Yzerbyt & Demoulin, 2010). Faktor-faktor lain dapat memengaruhi cara kita mengelompokkan orang lain, antara lain faktor kognitif, seperti apakah kita telah dipersiapkan untuk memikirkan kategori tertentu, serta faktor motivasi, seperti kebutuhan mendesak kita dalam suatu situasi, dapat menentukan apakah, misalnya, kita akan melihat seorang petugas pemadam kebakaran pria kulit hitam terutama berdasarkan ras, gender, atau pekerjaan (Bodenhausen & Macrae, 1998; Castelli et al., 2004).

Ingroups versus Outgroups

Saat masuk pada kategorisasi sosial, pengamat adalah anggota atau bukan anggota dari kategori yang digunakan. Kecenderungan kuat untuk mengukir dunia menjadi "**kita**" (***ingroups***) dan "**mereka**" (***outgroups***) memiliki konsekuensi penting (Kassin et al., 2011).

Salah satu konsekuensi kognitif adalah bahwa kita melebih-lebihkan perbedaan antara *ingroup* kita dan *outgroup* lainnya. Karena meminimalkan kesamaan yang dipersepsikan dan

memaksimalkan perbedaan yang dipersepsikan, maka stereotip dibentuk dan diperkuat. Konsekuensi lain adalah fenomena yang dikenal sebagai **efek homogenitas *outgroup* (*outgroup homogeneity effect*)**, dimana pengamat menganggap bahwa ada kesamaan yang lebih besar di antara anggota *outgroup* daripada di antara anggota kelompok sendiri. Dengan kata lain, mungkin ada perbedaan baik dan halus di antara "kita," tetapi "mereka" semuanya sama (Linville & Jones, 1980).

Ada beberapa alasan kecenderungan menganggap kelompok luar sebagai homogen. Pertama, kita sering tidak melihat perbedaan halus di antara kelompok luar karena kita memiliki sedikit kontak pribadi dengan mereka. Cobalah memikirkan tentang keluarga atau tim olahraga favorit kita. Coba juga untuk memikirkan *outgroup* yang tidak dikenal, dan kita cenderung berpikir secara abstrak tentang grup secara keseluruhan. Semakin banyak orang yang akrab dengan kelompok luar, semakin kecil kemungkinan mereka menganggapnya homogen (Kassin et al., 2011). Kedua, orang sering tidak menemukan sampel representatif dari anggota *outgroup*. Seorang siswa dari satu sekolah yang bertemu dengan siswa dari sekolah saingannya ketika pertandingan sepak bola, hanya melihat penggemar saingan yang paling bersemangat (hampir tidak banyak yang beragam) (Linville et al., 1989; Quattrone, 1986). Orang-orang kadang-kadang menganggap kelompok mereka sendiri sebagai homogen ketika mereka pertama kali bergabung, tetapi seiring waktu, ketika mereka lebih akrab dengan sesama anggota kelompok, mereka melihat kelompoknya lebih beragam dibandingkan dengan *outgroups* (Ryan & Bogart, 1997).

Kurangnya keakraban dan kurangnya keragaman pengalaman dengan anggota *outgroup* merupakan dua alasan mengapa "mereka semua terlihat sama." Namun ada temuan lain dari hasil penelitian dengan menggunakan pencitraan otak atau

metode kognitif, bahwa hanya dengan mengkategorikan orang sebagai anggota *ingroup* atau *outgroup* mempengaruhi bagaimana pengamat memproses informasi tentang mereka, bahkan jika keakraban dipertahankan konstan.

Jay Van Bavel dkk. (2008) menemukan hasil terkait ketika mereka mengekspos partisipan pada wajah putih atau hitam yang tidak dikenal. Partisipan menunjukkan aktivitas saraf yang lebih besar di daerah-daerah tertentu di otak, seperti orbitofrontal cortex, ketika wajah diberi label berasal dari *ingroup* daripada ketika mereka diberi label berasal dari *outgroup*. Selain itu, aktivitas yang lebih besar di korteks orbitofrontal ini berkorelasi secara signifikan dengan tingkat dimana partisipan melaporkan lebih memilih wajah *ingroup* daripada wajah *outgroup*. Kategorisasi wajah sebagai *ingroup* atau *outgroup* memiliki efek yang jauh lebih kuat pada aktivitas korteks orbitofrontal dan pada preferensi untuk wajah daripada variabel apakah wajah itu putih atau hitam (Kassin et al.,2011).

Dehumanisasi *Outgroup* (*Dehumanizing Outgroups*)

Pengamat tidak hanya memproses wajah anggota *outgroup* secara lebih dangkal, namun juga terkadang memprosesnya lebih seperti objek daripada sesama manusia (Kassin et al.,2011).

Bagaimana Stereotip Bisa bertahan Dan Sulit Diubah ?

Kategorisasi sosial membantu memunculkan stereotip, yang menawarkan kepada kita ringkasan yang cepat dan nyaman dari kelompok-kelompok sosial. Namun, jelas bahwa hal tersebut sering menyebabkan kita mengabaikan keragaman dalam kategori dan membentuk kesan yang keliru dari individu tertentu. Memperhatikan kelemahan-kelemahan dalam stereotip, mengapa

stereotip terus bertahan? Berikut ini dijelaskan beberapa mekanisme yang membantu melanggengkan stereotip.

Korelasi Yang Menyesatkan (*Illusory Correlations*)

Salah satu cara stereotip bertahan adalah melalui korelasi yang menyesatkan, yaitu kecenderungan orang untuk melebih-lebihkan hubungan antara variabel yang hanya sedikit atau tidak berkorelasi sama sekali (Meiser & Hewstone, 2006; Risen et al., 2007; Sherman et al., 2009 ; Stroessner & Plaks, 2001; Kassin et al.,2011). Korelasi ilusi dihasilkan dari dua proses yang berbeda.

Pertama, orang cenderung melebih-lebihkan hubungan antara variabel yang berbeda, yaitu variabel yang menarik perhatian hanya karena variabel tersebut baru atau menyimpang. Ketika dua peristiwa yang relatif tidak biasa terjadi bersama-sama, kombinasi itu bisa melekat dalam pikiran orang dan dapat menyebabkan orang melebih-lebihkan hubungan antara kedua peristiwa tersebut. Misalnya, jika orang melihat sebuah berita tentang seseorang yang baru saja dibebaskan dari institusi mental (kategori orang yang jarang ditemui) melakukan pembunuhan brutal (perilaku yang tidak biasa), mereka mungkin ingat hubungan antara pasien mental dan pembunuhan lebih baik daripada jika tipe orang yang lebih umum dijumpai melakukan pembunuhan atau daripada jika seorang mantan pasien jiwa melakukan sesuatu yang lebih umum. Implikasi tersebut penting untuk stereotip, yaitu orang melebih-lebihkan hubungan antara variabel-variabel berbeda seperti kelompok minoritas dan tindakan menyimpang, kecuali jika tidak termotivasi,.

Kedua, orang cenderung melebih-lebihkan hubungan antara variabel yang sudah diperkirakan (Hamilton & Rose, 1980; Susskind, 2003). Implikasi untuk stereotip juga penting di sini, bahwa orang melebih-lebihkan kejadian bersama variabel yang

diharapkan terkait satu sama lain, seperti kelompok stereotip dan perilaku stereotip. Misalnya, jika pengamat menyaksikan 10 pria dari kelompok 100 pria mengalami kecelakaan mobil, juga menyaksikan 10 wanita dari grup 100 wanita mengalami kecelakaan mobil, pengamat yang percaya bahwa wanita adalah pengemudi yang lebih buruk daripada pria cenderung mengingat lebih banyak wanita dan lebih sedikit pria yang mengalami kecelakaan.

Atribusi

Orang-orang juga mempertahankan stereotip melalui caranya menjelaskan perilaku orang lain. Kelemahan-kelemahan dalam proses atribusi bisa membantu mengabadikan stereotip. Sebagai contoh, walaupun kita tahu dari penelitian bahwa diskriminasi dapat merusak kinerja individu yang distereotipkan, pengamat mungkin gagal untuk memperhitungkan efek ini ketika menjelaskan kinerja yang kurang baik ini dan sebaliknya melihatnya sebagai bukti yang mendukung stereotip negatif. Dengan cara ini, pengamat dapat melihat konfirmasi stereotip daripada mengakui konsekuensi diskriminasi (Kassin et al., 2011).

Di sisi lain, ketika seseorang melihat orang lain bertindak dengan cara yang bertentangan dengan stereotip, orang cenderung memikirkan faktor situasional untuk menjelaskan perilaku yang berbeda dari stereotip. Para pengamat (*perceivers*) membayangkan faktor-faktor situasional yang bisa menjelaskan pengecualian yang jelas ini sesuai aturan, seperti keberuntungan, motif tersembunyi, atau keadaan khusus kainnya. Dengan cara ini, pengamat dapat lebih mudah mempertahankan stereotip terhadap kelompok-kelompok tertentu (Karpinski & von Hippel, 1996; Philippot, 2005; Sekaquaptewa et al., 2003; Seta et al., 2003; Sherman et al., 2005).

Subtyping dan Efek Kontras

Pernahkah kita memperhatikan bahwa orang-orang sering memegang pandangan negatif tentang suatu kelompok sosial meskipun mereka menyukai anggota kelompok itu? Gordon Allport (1954) mengakui fenomena ini dan menuliskan “Ada seperangkat kondisi mental secara umum yang memungkinkan orang untuk berprasangka meskipun terdapat banyak bukti yang saling bertentangan. Hal ini merupakan perangkat penerimaan pengecualian. Dengan mengecualikan beberapa kasus yang disukai, rubrik negatif tetap utuh untuk semua kasus lainnya.” Misalnya, ketika ada seorang wanita yang terlihat kurang hangat dalam mengasuh, orang dapat mengembangkan citra wanita yang lebih beragam atau melemparkan ketidakcocokan tersebut ke dalam subtype khusus, seperti “wanita karier.” Ketika orang-orang membuat subtype ini, maka citra tentang wanita secara umum akan tetap relatif utuh (Carnaghi & Yzerbyt, 2007; Hewstone & Lord, 1998; Wilder et al., 1996; Kassin et al., 2011).

Bias Konfirmasi (Confirmation Bias) dan Self-Fulfilling Prophecies

Efek mendasar dari stereotip yaitu stereotip kelompok memengaruhi persepsi dan interpretasi orang-orang tentang perilaku anggota kelompok tertentu. Hal ini bisa terjadi ketika target stereotip berperilaku ambigu, sehingga pengamat mengurangi ambiguitas dengan cara menafsirkan perilaku target stereotip konsisten dengan stereotip (Dunning & Sherman, 1997; Kunda et al., 1997). Dalam sebuah penelitian, anak laki-laki kelas enam berkulit hitam dan putih melihat gambar dan deskripsi perilaku agresif yang ambigu (seperti satu anak menabrak yang lain). Anak laki-laki kulit hitam dan kulit putih menilai perilaku

tersebut lebih jahat dan mengancam jika perilaku itu dilakukan oleh anak laki-laki kulit hitam daripada jika mereka dilakukan oleh anak laki-laki kulit putih (Sagar & Schofield, 1980).

Efek stereotip pada persepsi individu merupakan jenis bias konfirmasi, yang melibatkan kecenderungan orang untuk menafsirkan, mencari, dan membuat informasi yang mengkonfirmasi harapannya. Jeff Stone dan rekan-rekannya (1997) melakukan sebuah eksperimen dengan meminta siswa mendengarkan permainan bola basket kampus. Beberapa siswa dituntun untuk percaya bahwa pemain tertentu berkulit putih, sementara beberapa siswa lain dituntun untuk percaya bahwa dia berkulit hitam. Setelah mendengarkan permainan, semua siswa diminta untuk mengevaluasi kinerja pemain dalam permainan. Konsisten dengan stereotip rasial, para siswa yang percaya bahwa pemain berkulit hitam memberinya nilai bermain lebih baik dan lebih atletis, sedangkan mereka yang berpikir dia berkulit putih memberinya nilai bermain dengan lebih banyak kecerdasan dan keramaian (Kassin et al.,2011).

Stereotip tidak hanya dipegang oleh individu tetapi oleh banyak orang dalam suatu budaya, dan stereotip sering diabadikan melalui komunikasi berulang. Dalam demonstrasi klasik, Gordon Allport dan Leo Postman (1947) menunjukkan kepada peserta sebuah gambar kereta bawah tanah yang dipenuhi penumpang. Dalam gambar itu seorang lelaki kulit hitam mengenakan jas dan seorang lelaki kulit putih memegang pisau cukur. Salah satu peserta melihat adegan itu sebentar dan kemudian menggambarkannya kepada peserta kedua yang belum melihatnya. Peserta kedua mengkomunikasikan deskripsi tersebut kepada peserta ketiga dan seterusnya, melalui enam putaran komunikasi. Hasilnya, lebih dari setengah sesi, laporan peserta akhir menunjukkan bahwa pria kulit hitam, yang memegang pisau cukur, bukan pria kulit putih (Kassin et al.,2011).

Bias konfirmasi memang merugikan. Tetapi yang lebih mengganggu adalah situasi dimana anggota kelompok stereotip dituntun untuk benar-benar berperilaku dengan cara yang mengkonfirmasi stereotip. Dengan kata lain, stereotip dapat menciptakan *self-fulfilling prophecies* (ramalan yang terpenuhi dengan sendirinya). *Self-fulfilling prophecies* dengan sendirinya terjadi ketika ekspektasi palsu yang diterima seseorang tentang seseorang menyebabkan orang tersebut berperilaku dengan cara yang mengkonfirmasi harapan tersebut. Stereotip dapat memicu konfirmasi perilaku tersebut (Rosenthal, 2002). Carl Word dan lainnya (1974) melakukan eksperimen yang melibatkan situasi wawancara kerja. Partisipan berkulit putih, tanpa disadari, duduk lebih jauh, membuat lebih banyak kesalahan bicara, dan mengadakan wawancara lebih pendek ketika mewawancarai pelamar berkulit hitam daripada ketika mewawancarai pelamar berkulit putih. Gaya interpersonal yang lebih dingin akhirnya menyebabkan pelamar berkulit hitam berperilaku gugup dan canggung. Singkatnya, stereotip rasial dan prasangka ras kulit putih benar-benar menyebabkan buruknya kinerja wawancara para kandidat kulit hitam. Karena kinerja wawancara kandidat kulit hitam cenderung lebih buruk secara obyektif dibandingkan dengan kandidat kulit putih, lebih mungkin mengkonfirmasi stereotip negatif pewawancara, dimana kinerja buruk ini disebabkan oleh pewawancara, bukan oleh orang yang diwawancarai.

Apakah Stereotip Bisa Akurat ?

Para ahli telah mendiskusikan bagaimana stereotip bertahan meskipun ada bukti yang seharusnya mengaburkan, atau bagaimana stereotip mendistorsi persepsi dan perilaku berdasarkan harapan yang salah. Namun, apakah stereotip pernah akurat. Beberapa lebih akurat daripada yang lain. Meskipun banyak stereotip didasarkan pada informasi atau persepsi yang

seungguhnya ilusi, beberapa memang berasal dari kebenaran, dan yang lain cukup akurat. Lee Jussim dkk. (2009; Madon et al., 1998) berpendapat bahwa stereotip cenderung jauh lebih akurat daripada yang diakui mayoritas peneliti yang mempelajari stereotip (Kassin et al.,2011).

Pertanyaan tentang akurasi ini lebih rumit. Pertama, makna "akurat" bisa diperdebatkan. "Akurat" dapat berarti bahwa stereotip mencerminkan perbedaan universal, stabil, mungkin genetik atau bisa juga berarti stereotip mencerminkan perbedaan yang ada di bawah seperangkat kondisi sosial dan historis tertentu (dengan kualifikasi bahwa perbedaan ini dapat berubah jika kondisi berubah). Kebanyakan ahli psikologi sosial fokus pada makna yang terakhir.

Kedua, sebagai contoh kita percaya bahwa anggota kategori sosial tertentu cenderung tidak sopan. Jika kita bertemu dengan anggota grup ini dan mengantisipasi bahwa kemungkinan anggota tersebut akan bersikap kasar, kita dapat bereaksi dengan cara yang dingin dan tidak ramah. Hal ini akhirnya menyebabkan anggota tersebut bertindak kasar terhadap kita sebagai balasannya. Apakah harapan kita terhadap orang itu akurat? Dalam arti tertentu: Dia kasar kepada kita, seperti yang kita harapkan. Tetapi jelas perilaku kita sendiri yang telah menyebabkan kekasaran tersebut. *Self-fulfilling prophecy* ini menciptakan realitas yang tampaknya membuat stereotip akurat, bahkan jika hal itu salah di tempat pertama (Kassin et al.,2011).

Budaya dan Sosialisasi

Kita sudah mengenal banyak stereotip yang sudah populer. Membagi orang ke dalam kategori sosial, termasuk *ingroup* dan *outgroup*, merupakan faktor kunci dalam pembentukan stereotip dan prasangka. Namun begitu banyaknya stereotip dan prasangka itu disebarkan ke seluruh dunia. Hal ini

jelas terlihat bahwa pada beberapa level masyarakat telah diajarkan stereotip melalui budaya (Kassin *et al.*, 2011).

Sosialisasi mengacu pada proses dimana orang mempelajari norma, aturan, dan informasi dari suatu budaya atau kelompok. Kita belajar sejumlah besar informasi (seringkali tanpa menyadarinya) dengan menyerap apa yang kita lihat di sekitar kita melalui budaya, kelompok, dan keluarga kita. Pelajaran tersebut mencakup berbagai stereotip, seberapa dihargai atau tidak dihargai oleh berbagai kelompok, dan prasangka apa yang dapat diterima (Kassin *et al.*, 2011).

Stereotip dan prasangka orang tua dapat mempengaruhi stereotip dan prasangka anak, seringkali dengan cara yang tersirat (Castelli *et al.*, 2009). Secara umum, stereotip dan prasangka yang diperlihatkan oleh teman sebaya, media populer, dan budaya seseorang menjadi bagian yang sulit dihindari dan pengaruhnya dapat secara jelas atau halus.

Terkait dengan proses-proses sosialisasi dan budaya ini, selanjutnya kita akan fokus pada stereotip jenis kelamin dan seksisme, karena proses ini relevan untuk semua jenis serta target stereotip, prasangka, dan diskriminasi.

Stereotip Gender (*Gender Stereotypes*)

Kata-kata apa yang seringkali diucapkan ketika bayi lahir : "Ini laki-laki!" Atau "Itu perempuan!" Di beberapa rumah sakit, anak laki-laki yang baru lahir segera diberi topi biru dan bayi perempuan yang baru lahir topi merah muda. Bayi itu menerima nama dan hadiah yang sesuai gender. Beberapa tahun berikutnya, bocah laki-laki diberi mainan truk, bola, senjata, sedangkan yang perempuan diberikan mainan boneka, peralatan *make-up*, perlengkapan dapur, dan peralatan minum. Ketika mereka memasuki sekolah, anak laki-laki itu diharapkan untuk mendapatkan uang dengan berjualan koran dan menikmati

permainan matematika, sementara anak perempuan diharapkan akan mengerjakan kerajinan, musik, dan kegiatan sosial.

Perbedaan-perbedaan tersebut terus berlanjut hingga di perguruan tinggi. Lebih banyak siswa laki-laki mengambil jurusan ekonomi dan sains, dan lebih banyak siswa perempuan mengambil jurusan seni, bahasa, dan humaniora. Di dunia kerja, lebih banyak pria menjadi dokter, pekerja konstruksi, mekanik mobil, pilot pesawat terbang, bankir investasi, dan insinyur. Sebaliknya, lebih banyak wanita menjadi sekretaris, guru sekolah, perawat, pramugari, teller bank, dan ibu rumah tangga. Demikian seterusnya dan siklus kehidupan dimulai lagi ketika seorang pria dan wanita memiliki bayi pertama mereka dan menemukan bahwa "Dia seorang gadis" atau "Dia seorang laki-laki." Hal ini juga terjadi di toko mainan yang menggambarkan perbedaan dramatis bagaimana anak laki-laki dan perempuan disosialisasikan. Misalnya, anak laki-laki didorong untuk memainkan permainan aktif, keras, dan penuh kekerasan, sementara anak perempuan didorong untuk terlibat dalam permainan peran yang lebih tenang dan mengasuh.

Apa yang dikatakan orang ketika diminta untuk menggambarkan tipikal pria dan wanita? Laki-laki dikatakan lebih suka berpetualang, tegas, agresif, mandiri, dan berorientasi tugas, sedangkan perempuan dianggap lebih sensitif, lembut, tergantung, emosional, dan berorientasi pada orang. Anak-anak sejak awal sudah belajar membedakan antara perilaku stereotip maskulin dan feminin. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa anak laki-laki dan perempuan usia prasekolah kurang menyukai mainan baru jika mereka diberitahu bahwa mainan itu adalah mainan yang disukai anak-anak dengan jenis kelamin berbeda (Martin et al., 1995; Kassin et al., 2011).

Stereotip gender berbeda dari semua stereotip lainnya karena stereotip tersebut sering bersifat preskriptif dan bukan

sekadar deskriptif, yaitu menunjukkan apa yang diyakini oleh banyak orang dalam budaya tertentu pria dan wanita. Misalnya, berpikir bahwa orang tua harus pelupa dan konservatif, bahwa wanita harus mengasuh dan bahwa pria harus tidak emosional, dan sebagainya. Meskipun ambisi dan dorongan dihargai dalam masyarakat kita, wanita yang menunjukkan sifat-sifat seperti itu dapat dipandang secara khusus keras, berkontribusi pada standar ganda yang merupakan ciri khas seksisme (Cuddy et al., 2004; Prentice & Carranza, 2002; Rudman & Glick, 2001).

Hingga saat ini masih terlihat beberapa perbedaan jenis kelamin yang mencolok dalam pilihan pekerjaan. Berapa pilot wanita yang Anda temui akhir-akhir ini? Bagaimana dengan sekretaris pria? Pertanyaannya, apa yang menjelaskan perbedaan-perbedaan ini? Beberapa dekade penelitian ilmu sosial menunjuk pada sikap dan diskriminasi seksis sebagai bagian penting dari persamaan. Diskriminasi jenis kelamin selama tahun-tahun awal sekolah dapat membuka jalan untuk menyimpang dari jalur karier di masa dewasa. Saat pria dan wanita yang memiliki kualifikasi yang sama bersaing untuk suatu pekerjaan, gender menjadi pertimbangan, karena beberapa penelitian menunjukkan bahwa profesional bisnis menyukai pria untuk pekerjaan maskulin (seperti manajer untuk perusahaan mesin) dan wanita untuk pekerjaan feminin (seperti resepsionis) (Eagly 2004; Kmec, 2005).

Teori Peran Sosial (*Social Role Theory*)

Ketika anak-anak berkembang, mereka mulai melihat budaya yang lebih besar di sekitarnya dan melihat siapa yang menempati peran apa dalam masyarakat serta bagaimana peran ini dihargai. Menurut Alice Eagly (1987; Eagly et al., 2004) teori peran sosial didasarkan pada peran sosial yang tidak setara yang diduduki laki-laki dan perempuan.

Prosesnya melibatkan tiga langkah. Pertama, melalui kombinasi faktor biologis dan sosial, pembagian kerja antara jenis kelamin telah muncul dari waktu ke waktu, baik di rumah maupun di lingkungan kerja. Laki-laki cenderung bekerja di bidang konstruksi atau bisnis, sedangkan perempuan cenderung merawat anak-anak dan mengambil pekerjaan berstatus lebih rendah. Kedua, orang berperilaku sesuai dengan peran yang dimainkan, pria lebih mungkin memiliki kekuatan fisik, sosial, dan ekonomi daripada wanita. Ketiga, perbedaan perilaku ini memberikan dasar berkelanjutan untuk persepsi sosial, mengarahkan kita untuk menganggap laki-laki yang dominan dan perempuan sebagai ibu rumah tangga "pada dasarnya," ketika sebenarnya perbedaan mencerminkan peran yang dimainkan. Singkatnya, stereotip jenis kelamin dibentuk oleh distribusi pria dan wanita yang tidak merata ke peran sosial yang berbeda. Menurut teori ini, perbedaan yang dirasakan antara pria dan wanita didasarkan pada perbedaan perilaku nyata yang muncul dari perbedaan gender, bukan dari peran sosial.

Efek Media

Anak-anak, remaja, dan orang dewasa terhanyut dalam budaya populer yang ditransmisikan melalui media massa. Berbagai acara dan iklan yang disajikan secara terus-menerus dan berulang-ulang di media, memiliki potensi untuk melanggengkan stereotip dan diskriminasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemaparan gambar secara berulang-ulang di media bisa melanggengkan stereotip atau menyebabkan beberapa orang terlibat perilaku berbahaya untuk mencoba mencapai standar maskulinitas dan femininitas yang tidak mungkin dan tidak sehat.

Model Konten Stereotip (*Stereotype Content Model*)

Status relatif dan hubungan antar kelompok dalam suatu budaya memengaruhi konten stereotip budaya tentang kelompok-kelompok tersebut. Hal ini menjadi titik sentral dalam **model konten stereotip** (Cuddy et al., 2008; Fiske et al., 2009). Menurut model ini, banyak stereotip kelompok bervariasi sepanjang dua dimensi, yaitu kehangatan dan kompetensi. Grup dapat dianggap tinggi pada kedua dimensi, rendah pada keduanya, atau tinggi pada satu dimensi tetapi rendah pada dimensi lainnya. Misalnya, orang lanjut usia distereotipkan dengan kehangatan tinggi namun kompetensinya rendah.

Model ini mengusulkan bahwa stereotip tentang kompetensi suatu kelompok dipengaruhi oleh status relatif kelompok itu dalam masyarakat (status relatif yang lebih tinggi dikaitkan dengan kompetensi yang lebih tinggi). Stereotip tentang kehangatan suatu kelompok dipengaruhi oleh persaingan yang dipersepsikan dengan kelompok tersebut (persaingan yang dipersepsikan lebih besar dikaitkan dengan kehangatan yang lebih rendah). Sebagai contoh, kelompok-kelompok yang berstatus rendah tetapi tetap patuh dan tidak mencoba untuk mengacaukan status quo cenderung distereotipkan sebagai kompetensi yang rendah tetapi kehangatan yang tinggi. Gelombang imigran yang memasuki negara dengan status rendah tetapi bersaing untuk mendapatkan pekerjaan dan sumber daya, di sisi lain, dapat dilihat rendah dalam kompetensi dan kehangatan.

Sebagai ilustrasi, ibu rumah tangga dapat dianggap memiliki sifat hangat, seperti merawat dan mengasuh, serta memiliki sifat yang terkait dengan kurangnya kompetensi, seperti pasif. Ketika stereotip tinggi di satu dimensi tetapi rendah di sisi lain, anggota kelompok dapat menghadapi tantangan yang sulit. Misalnya, seorang wanita pemimpin bisnis yang bersikap hangat mungkin dianggap kurang kompeten. Demikian pula, jika dia terlihat sangat kompeten, dia mungkin terlihat kurang hangat.

Para peneliti telah menemukan dukungan untuk model konten stereotip ini, baik melalui eksperimen (status yang dirasakan dan memanipulasi kompetisi antarkelompok) dan dari studi korelasional yang dilakukan di seluruh dunia (Caprariello et al., 2009; Cuddy et al., 2009; Kassin et al., 2011).

Proses Otomatis versus Disengaja Dalam Stereotip

Kekuatan stereotip yaitu dapat membiaskan persepsi dan tanggapan kita bahkan meskipun secara pribadi kita tidak setuju dengan suatu stereotip. Dengan kata lain, kita tidak harus percaya stereotip karena memicu korelasi yang menyesatkan (*illusory correlation*) dan nubuat yang terpenuhi sendiri (*self-fulfilling prophecies*), menyebabkan terjadinya bias bagaimana kita berpikir, merasakan, dan berperilaku terhadap anggota kelompok. Terkadang hanya dengan menyadari stereotip dalam budaya seseorang sudah cukup untuk menyebabkan efek ini. Apalagi stereotip bisa diaktifkan tanpa disadari.

Temuan-temuan berikut ini menimbulkan pertanyaan provokatif “Apakah stereotip tidak bisa dihindari?” Ketika kita bertemu orang-orang dari kelompok lain, apakah stereotip kita tentang kelompok-kelompok ini selalu aktif dalam pikiran kita? Bisakah kita melakukan sesuatu untuk mencegah hal ini terjadi? Kebanyakan orang percaya bahwa mereka dapat menolak stereotip terhadap orang lain, tetapi penelitian-penelitian berikut memberikan gambaran yang jauh lebih kompleks.

Stereotip Sebagai Hal Yang Otomatis

Patricia Devine (1989) membedakan antara proses otomatis dan terkontrol dalam stereotip. Dia berpendapat bahwa orang-orang sadar akan konten dari berbagai stereotip melalui pengaruh budaya, seperti pembelajaran dari orang tua dan

gambar-gambar di media. Karena kesadaran yang tinggi ini, orang-orang secara otomatis mengaktifkan stereotip kapan pun mereka berhadapan dengan anggota kelompok dengan stereotip populernya. Tentunya kita dapat mencoba mencegah stereotip yang diaktifkan ini dalam mempengaruhi penilaian atau perilaku kita. Namun, kita sering tidak menyadari bahwa stereotip tertentu telah diaktifkan atau bagaimana hal itu dapat mempengaruhi persepsi dan perilaku kita (Bargh, 1997; Kassin et al.,2011). Dengan demikian, stereotip dapat memengaruhi kita terlepas dari niat baik kita.

Dalam studinya, Devine mengekspos peserta kulit putih untuk presentasi secara bawah sadar pada monitor komputer. Untuk satu kelompok, presentasi ini terdiri dari kata-kata yang relevan dengan stereotip tentang orang kulit hitam, seperti Afrika, kesejahteraan, dan bola basket. Informasi yang disajikan secara subliminal disajikan dengan begitu cepat sehingga para pengamat tidak menyadari bahwa mereka telah terpapar informasi tersebut. Para siswa tidak menyadari bahwa mereka telah melihat kata-kata tadi. Orang-orang yang secara primer disuarakan dengan banyak kata-kata ini mengaktifkan stereotip Afrika-Amerika dan melihat perilaku orang lain secara lebih negatif dan bermusuhan. Yang perlu diperhatikan adalah fakta bahwa efek ini terjadi bahkan di antara peserta yang tidak secara sadar mendukung stereotip yang dimaksud (Kassin et al.,2011).

Teori Devine memicu ledakan minat terhadap masalah ini. Apakah kita secara otomatis bias oleh stereotip, termasuk yang tidak kita setujui? Apakah kita rentan terhadap stereotip setelah terkena stereotip yang lazim dalam budaya kita? Pertanyaan-pertanyaan semacam itu sangat kompleks, tetapi dalam dua dekade terakhir ahli psikologi sosial telah membuat langkah besar dalam mengatasinya. Sekarang jelas bahwa aktivasi stereotip dapat dipicu secara implisit dan otomatis, memengaruhi

pikiran, perasaan, dan perilaku, bahkan di antara para pengamat yang relatif rendah dalam prasangka. Namun juga jelas bahwa beberapa faktor dapat membuat aktivasi seperti hal itu.

Faktor lain yaitu sejauh mana pengamat melakukan prasangka. Meskipun stereotip dapat diaktifkan secara otomatis bahkan di antara pengamat yang sangat rendah kemungkinannya untuk berprasangka, ambang batas yang memicu aktivasi stereotip lebih rendah untuk prasangka yang relatif tinggi (Kawakami et al., 1998; Lepore & Brown, 1997, 2002; Wittenbrink et al., 1997).

Motivasi : Memicu Aktivasi

Terdapat pengakuan yang semakin berkembang tentang peranan motivasi dalam aktivasi stereotip (Blair, 2002; Bodenhausen et al., 2003; Gollwitzer & Schaal, 2001; Kunda & Spencer, 2003; Spencer et al., 2003). Apakah kita menyadarinya atau tidak, kita sering memiliki tujuan tertentu ketika kita bertemu orang lain, seperti ingin belajar tentang mereka, membentuk kesan tentang mereka, menuju tugas kita berikutnya dan tidak terganggu oleh mereka, dan sebagainya. Serangkaian tujuan membuat kita memungkinkan untuk mengaktifkan stereotip.

Salah satu tujuan penting adalah keinginan untuk mempertahankan, melindungi, dan meningkatkan citra diri (*self-image*) dan harga diri (*self-esteem*) seseorang. Tujuan ini bahkan bisa membuat orang yang berprasangka rendah untuk mengaktifkan stereotip negatif. Misalnya, ketika harga diri seseorang terancam, orang tersebut akan termotivasi untuk mengaktifkan stereotip orang lain sehingga mereka akan merasa dirinya lebih baik (Fein & Spencer, 1997). Termotivasi dengan cara ini, orang-orang cenderung mengaktifkan stereotip secara otomatis. Untuk menunjukkan hal ini, Steven Spencer dan lainnya (1998) melakukan serangkaian eksperimen dimana mereka

mengancam harga diri partisipan dengan membuat mereka berpikir telah melakukan tes kecerdasan yang buruk. Para partisipan ini memungkinkan secara otomatis mengaktifkan stereotip negatif tentang Afrika-Amerika atau Asia ketika diekspos secara singkat, bahkan secara subliminal, pada gambar atau rekaman video dari anggota kelompok stereotip (Kassin et al.,2011).

Motivasi : Mengendalikan Aktivasi

Meskipun kita memiliki motif yang tidak disadari untuk membentuk stereotip tentang orang lain, banyak orang saat ini termotivasi untuk tidak membentuk stereotip atau mendiskriminasi orang lain. Motivasi ini bisa didorong dari luar, yaitu karena tidak ingin dinilai oleh orang lain melakukan prasangka. Bisa juga didorong secara internal, karena tidak ingin berprasangka, terlepas dari apakah orang lain akan mengetahui atau tidak (Dunton & Fazio, 1997; Plant & Devine, 1998, 2009). Individu yang termotivasi secara internal cenderung lebih berhasil mengendalikan stereotip dan prasangka, bahkan pada langkah-langkah tersirat, meskipun mereka rentan terhadap kekuatan kuat stereotip otomatis dan bias implisit.

Bagaimana jika kita berusaha sangat keras untuk tidak memikirkan stereotip? Penelitian menunjukkan bahwa kadang-kadang semakin sulit kita mencoba menekan pikiran yang tidak diinginkan, semakin kecil kemungkinan kita untuk berhasil. Cobalah untuk tidak khawatir tentang berapa lama kita tertidur, dan kita akan tetap terjaga (Kassin et al., 2011).

Berusaha Mengendalikan : Kebutuhan Akan Sumberdaya Kognitif

Mencoba untuk menekan stereotip membutuhkan upaya mental, dan upaya ini dapat menguras sumber daya kognitif individu untuk beberapa periode waktu (Gordijn et al., 2004; Richeson & Trawalter, 2005). Beberapa orang mungkin memiliki sumber daya kognitif yang lebih baik daripada yang lain untuk menghambat stereotip. Salah satu faktornya adalah usia. Orang yang lebih tua memiliki waktu lebih sulit untuk menekan stereotip daripada orang yang lebih muda, sehingga dapat menjelaskan mengapa orang yang lebih tua sering kali lebih berprasangka daripada orang yang lebih muda (Henry et al., 2009; Stewart et al., 2009; von Hippel & Ronay, 2009). Mabuk membuat orang yang lebih muda mengalami kesulitan untuk menekan pikiran atau menghambat impuls. Keracunan merusak kemampuan orang untuk mengendalikan aktivasi dan aplikasi stereotip (Bartholow et al., 2006; Schlauch et al., 2009).

Saat tubuh mengalami kelelahan secara fisik atau dipengaruhi oleh emosi atau rangsangan yang kuat, akan mengabaikan sumber daya kognitif yang mestinya diperlukan untuk menghindari stereotip (Bless et al., 1996; Gilbert & Hixon, 1991; Lambert et al., 2003).

Berusaha Mengendalikan : Faktor Penunjang

Salah satu strategi terbaik untuk menghindari pengaruh stereotip adalah mencoba mengaktifkan pemikiran-pemikiran tentang individu yang menjadi anggota suatu kelompok. Ketika kita memiliki informasi pribadi dan spesifik tentang seseorang, stereotip dan prasangka lain dapat kehilangan relevansi dan memiliki dampak yang lebih kecil terkait bagaimana kita menanggapi orang tersebut (Brewer & Feinstein, 1999; Fiske et al., 1999; Hilton & Fein, 1989; Kunda et al., 2003; Yzerbyt et al., 1998). Para peneliti terus mencari cara untuk memberikan kendali kepada orang-orang terhadap stereotip. Beberapa teknik seperti pelatihan

dan praktik untuk menentang aktivasi stereotip ketika dihadapkan dengan informasi tentang suatu kelompok, dipersiapkan dengan contoh-contoh anti-stereotip (seperti pemimpin bisnis perempuan dan ilmuwan, atau anggota luar kelompok yang sangat disukai), dan mengambil perspektif anggota kelompok stereotip (Dasgupta, 2009; Galinsky & Ku, 2004; Kawakami et al., 2000, 2007; Olson & Fazio, 2006).

UPAYA MENGURANGI STEREOTIP, PRASANGKA, DISKRIMINASI

Berikut ini disajikan beberapa pendekatan untuk memerangi stereotip, prasangka, dan diskriminasi.

Kontak Antarkelompok

Salah satu buku klasik yang ditulis berdasarkan prasangka adalah *The All of Prejudice* karya Gordon Allport (1954). Buku ini memberikan wawasan penting ke dalam psikologi sosial prasangka. Salah satu dari banyak gagasan yang dikembangkan Allport dan terus bertahan adalah **hipotesis kontak (*contact hypothesis*)**, yang menyatakan bahwa dalam kondisi tertentu, kontak langsung antara anggota kelompok yang bersaing akan mengurangi stereotip, prasangka, dan diskriminasi (Kassin et al., 2011). Menurut hipotesis kontak, harus ada empat syarat agar kontak berhasil, terutama pada permasalahan rasisme. Pertama, status kelompok yang sama. Kontak harus terjadi dalam kondisi dimana kelompok yang terlibat memiliki status yang sama. Kedua, interaksi pribadi. Kontak harus melibatkan interaksi satu-lawan-satu di antara anggota individu dari kedua kelompok. Ketiga, kegiatan yang kooperatif. Anggota kedua kelompok harus

bergabung bersama dalam upaya mencapai tujuan yang lebih tinggi. Keempat, norma sosial yang telah dirumuskan oleh sebagian otoritas terkait, harus mendukung kontak antarkelompok.

Serangkaian meta-analisis yang dilakukan oleh Thomas Pettigrew dan Linda Tropp (2000, 2006, 2008) dengan melibatkan lebih dari 500 penelitian dan partisipan di 38 negara telah menemukan dukungan yang reliabel terkait manfaat kontak antarkelompok dalam mengurangi prasangka, terutama ketika kontak memenuhi setidaknya beberapa kondisi atau persyaratan di atas. Pettigrew dan Tropp (2008) mengusulkan bahwa kontak mengurangi prasangka dengan (1) meningkatkan pengetahuan tentang kelompok luar; (2) mengurangi kecemasan tentang kontak antarkelompok; (3) meningkatkan empati dan pengambilan perspektif (Kassin et al.,2011).

Kelas Jigsaw (*Jigsaw Classroom*)

Elliot Aronson dan koleganya (1978) mengembangkan metode pembelajaran kooperatif yang disebut **kelas jigsaw**. Di sekolah-sekolah umum yang baru didegregasi di Texas dan California, menugaskan siswa kelas lima untuk kelompok campuran ras dan kelompok akademis kecil. Materi yang harus dipelajari dalam setiap kelompok dibagi menjadi subtopik, seperti puzzle yang dipecah menjadi beberapa bagian. Setiap siswa bertanggung jawab untuk mempelajari satu keping teka-teki, setelah itu semua anggota bergiliran mengajar materi mereka satu sama lain. Dalam sistem ini, setiap orang (terlepas dari ras, kemampuan, atau kepercayaan diri) membutuhkan orang lain jika menginginkan kelompok berhasil secara keseluruhan (Kassin et al.,2008).

Metode ini memberikan hasil yang mengesankan (Aronson, 2004). Dibandingkan dengan anak-anak di kelas

tradisional, mereka yang berada di kelas jigsaw lebih menyukai satu sama lain, lebih menyukai sekolah, kurang berprasangka, dan memiliki harga diri yang lebih tinggi. Terlebih lagi, nilai tes akademik meningkat untuk siswa minoritas dan tetap sama untuk siswa kulit putih. Sama seperti tim olahraga antar-ras, kelas jigsaw menawarkan cara yang menjanjikan untuk menciptakan pengalaman pendidikan yang benar-benar terintegrasi. Hal ini juga menyediakan model bagaimana menggunakan kontak antarpribadi untuk mempromosikan toleransi yang lebih besar terhadap keanekaragaman (Kassin et al.,2008).

Identitas Bersama

Salah satu konsekuensi penting dari teknik kelas jigsaw adalah bahwa individu menjadi lebih mungkin untuk mengklasifikasikan anggota *outgroup* sebagai bagian dari *ingroup* sendiri. Alih-alih melihat ras atau etnis "orang lain" di dalam kelas, para siswa sekarang melihat sesama teman sekelas. Para siswa merasa bahwa mereka semua berada dalam satu perahu yang sama. Sebuah badan penelitian yang sedang berkembang mendukung gagasan bahwa kontak antarkelompok yang menekankan tujuan dan nasib bersama serta melibatkan keanggotaan kelompok yang tumpang tindih (sedemikian rupa sehingga individu yang berada dalam kelompok yang berbeda dalam satu konteks juga berada dalam kelompok yang sama dalam beberapa konteks lain), berhasil dalam mengurangi prasangka dan diskriminasi, khususnya dengan mengubah cara anggota kelompok dalam mengelompokkan satu sama lain (Bettencourt & Dorr, 1998; Brewer & Gaertner, 2004; Ray et al., 2008; Van Bavel & Cunningham, 2009).

Menurut **Model Umum Identitas Ingroup (*Common Ingroup Identity Model*)** yang dikembangkan oleh Samuel Gaertner dan John Dovidio (Dovidio et al., 2009; Gaertner &

Dovidio 2009; Gaertner et al., 2010), perubahan tersebut terjadi melalui dua proses terpisah, yaitu **dekategorisasi** dan **kategorisasi**. Dekategorisasi membuat orang tidak hanya kurang memperhatikan kategori dan batas antarkelompok tetapi juga menganggap anggota *outgroup* sebagai individu. Dekategorisasi akhirnya mengarahkan orang untuk mengubah konsepnya tentang kelompok, yang memungkinkan mereka mengembangkan rasa keragaman yang lebih inklusif yang menjadi ciri kelompoknya sendiri. Dengan mengakui anggota *outgroup* sebagai anggota *ingroup*, seperti yang dilakukan Rattlers dan Eagles ketika mereka berubah dari pesaing menjadi kolaborator di Robbers Cave, "mereka" menjadi "kita," dan identitas *ingroup* yang sama dapat dipalsukan (Kassin et al.,2011).

Mengubah Budaya Dan Motivasi

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa budaya dapat berperan dalam melanggengkan stereotip dan prasangka. Pada tingkat budaya itulah juga banyak potensi untuk perubahan positif. Paparan gambar yang mencerminkan keragaman dalam kelompok sosial, mampu membantu melemahkan stereotip dan memerangi aktivasi otomatis stereotip. Gambar-gambar ini juga dapat mengubah kecenderungan orang untuk melihat grup sebagai entitas yang relatif tetap dan membantu melihat grup sebagai entitas yang dinamis dengan batas yang tidak terlalu kaku (Kassin et al.,2011).

Motivasi, norma, dan nilai-nilai dapat dan sering berubah seiring waktu. Dalam hal ini, budaya yang populer memegang peranan kunci. Orang-orang (terutama yang lebih muda) melihat gambaran dalam budaya populer seperti rekan-rekan dan panutannya (***role model***) terkait informasi tentang sikap dan perilaku apa yang keren atau ketinggalan zaman, termasuk norma-norma tentang stereotip dan prasangka (Crandall

& Eshleman, 2003; Fein et al., 2003; Paluck, 2009; Stangor et al., 2001) . Mempelajari norma-norma dapat memotivasi kita untuk menerapkannya. Undang-undang yang menentang kebencian, perlakuan yang tidak setara, dan lingkungan yang bermusuhan juga bisa menjadi senjata yang penting (Aronson, 1992; Kassin et al.,2011).

BAB 2

PENGARUH SOSIAL (*SOCIAL INFLUENCE*)

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

- a. Aspek Sikap dan Tata Nilai :
 - (1) Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religious
 - (2) Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila
 - (3) Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama dan kepercayaan serta pendapat atau temuan orisinal orang lain
- b. Aspek Ketrampilan Umum :
 - (1) Menguasai konsep teoritis hubungan manusia dengan lingkungan sosialnya
 - (2) Menguasai konsep teoritik komunikasi antar pribadi dan komunikasi massa
- c. Aspek Ketrampilan Khusus :

Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu

pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora

d. Aspek Penguasaan Pengetahuan :

Mampu memahami dan menjelaskan peranan Psikologi Sosial dalam proses interaksi sosial, serta menerapkan dalam menyelesaikan permasalahan sosial.

Pengaruh sosial (*social influence*) merupakan upaya yang dilakukan oleh seseorang atau lebih untuk mengubah sikap, keyakinan (*belief*), persepsi, dan tingkah laku orang lain. Kita sering menjumpai pengaruh sosial ini dalam kehidupan sehari-hari. Pengaruh sosial terjadi ketika satu orang (sumber) terlibat dalam beberapa perilaku (seperti membujuk, mengancam atau menjanjikan, atau mengeluarkan perintah) yang menyebabkan orang lain (target) berperilaku berbeda dari bagaimana seharusnya berperilaku (Delamater & Myers, 2011).

Beberapa bentuk pengaruh sosial yang terjadi dalam masyarakat dapat diklasifikasikan ke dalam tiga bentuk, yaitu konformitas (*conformity*), pemenuhan permintaan (*compliance*), dan kepatuhan (*obedience*). Ketiga bentuk ini tidak dapat dibedakan secara nyata, namun menunjukkan derajat pengaruh pada individu atau kelompok (Suryanto, *et al*, 2012).

KONFORMITAS (*CONFORMITY*)

Kita seringkali menemukan perilaku yang terpengaruh oleh tindakan orang lain. Menurut para ahli psikologi sosial, **konformitas** merujuk pada kecenderungan orang untuk mengubah persepsi, pendapat, dan perilaku dengan cara-cara yang konsisten menurut norma-norma kelompok (Kassin *et al.*, 2011). Dengan

menggunakan definisi ini, apakah kita akan menyebut diri kita konformis atau non-konformis? Seberapa sering kita merasa cenderung mengikuti apa yang dikatakan atau dilakukan orang lain? Pada awalnya, kita dapat menolak kecenderungan untuk menyesuaikan diri, dan sebaliknya kita menyatakan kepribadian dan keunikan kita. Orang-orang merasa kesulitan untuk melanggar norma sosial. Dalam demonstrasi awal tentang hal ini, asisten peneliti psikologi sosial seharusnya meminta penumpang kereta bawah tanah untuk memberikan kursinya (suatu pelanggaran mencolok terhadap norma perilaku yang dapat diterima). Banyak asisten peneliti tidak dapat melakukan tugasnya. Bahkan, beberapa dari mereka yang sudah mencoba, menjadi cemas sehingga mereka berpura-pura sakit agar permintaannya tampak dibenarkan (Milgram & Sabini, 1978; Kassin *et al.*, 2011).

Menariknya dan ironis bahwa partisipan penelitian yang dibujuk untuk mengikuti norma kelompok sering tidak mengaku jika dipengaruhi. Sebagai gantinya, mereka mencoba untuk menafsirkan kembali tugas dan merasionalisasi perilakunya sendiri sebagai cara untuk melihat dirinya dalam hal yang lebih positif, sebagai individu yang independen (Hornsey & Jetten, 2004). Perlawanan terhadap label konformitas ini merupakan ciri khas individu yang memiliki status dan senioritas tinggi dalam suatu kelompok (Jetten *et al.*, 2006). Namun ada alasan kedua mengapa orang cenderung tidak melihat dirinya konformis. Dalam serangkaian penelitian, Emily Pronin *dkk.* (2007) menemukan bahwa orang-orang menganggap orang lain lebih sesuai daripada diri sendiri dalam semua jenis domain. Alasannya adalah bahwa ketika orang menilai orang lain dengan perilaku terbukanya dan sejauh mana perilaku itu cocok dengan apa yang dilakukan orang lain, mereka cenderung menilai dirinya sendiri dengan memfokuskan diri ke dalam dan mengintrospeksi proses

pemikirannya, yang membutuhkan konformitas diri sendiri (Kassin *et al.*,2011).

Studi Klasik Awal

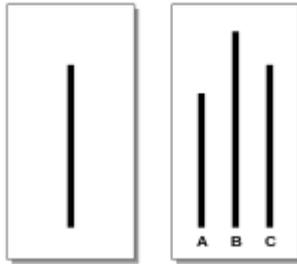
Pada tahun 1936, Muzafer Sherif melakukan studi laboratorium klasik (eksperimen “persepsi visual”) tentang bagaimana norma berkembang dalam kelompok kecil (Kassin *et al.*,2011). Siswa laki-laki, yang percaya bahwa dirinya berpartisipasi dalam eksperimen, duduk di ruangan yang gelap. Lima belas kaki di depan mereka, sebuah titik kecil cahaya muncul selama dua detik, setelah itu para partisipan diminta untuk memperkirakan seberapa jauh titik tersebut bergerak. Prosedur ini diulang beberapa kali. Partisipan penelitian tidak menyadari jika sebenarnya titik cahaya tidak bergerak. Gerakan yang dilihat mereka hanya ilusi optik yang dikenal sebagai **efek autokinetik** (dalam kegelapan, titik cahaya yang diam tampak bergerak ke berbagai arah).

Pada awalnya, partisipan duduk sendirian dan melaporkan penilaiannya kepada eksperimenter. Setelah beberapa kali eksperimen, Sherif menemukan bahwa partisipan konsisten dengan persepsinya tentang pergerakan yang stabil, dengan sebagian besar perkiraan berkisar dari satu hingga sepuluh inci. Selama tiga hari berikutnya, para partisipan terlibat secara terbuka dalam kelompok yang terdiri dari tiga orang. Hasilnya menunjukkan bahwa pendapat partisipan menyesuaikan dengan anggota yang lain, yang akhirnya menyatu pada persepsi yang sama (Kassin *et al.*,2011).

Sekitar 15 tahun setelah eksperimen Sherif, Solomon Asch (1951) melakukan eksperimen “**diskriminasi visual**” untuk menguji bagaimana kepercayaan orang mempengaruhi keyakinan orang lain. Asch meminta partisipan untuk menunjukkan mana dari tiga garis perbandingan yang panjangnya identik dengan garis

standar. Eksperimenter mengatakan bahwa setelah setiap set garis ditampilkan, partisipan secara bergiliran mengumumkan penilaiannya dengan keras sesuai urutan posisi tempat duduk. Dimulai dari partisipan yang duduk di paling kiri hingga partisipan yang duduk paling terakhir. Peneliti meminta penilaian orang pertama. Tugas dan diskriminasi jelas dan semua orang menyetujui jawabannya. Namun, pada set garis ketiga, peserta pertama memilih garis yang jelas-jelas merupakan garis yang salah.

Penelitian Asch menunjukkan bahwa partisipan penelitian menemukan dirinya terjebak antara kebutuhan untuk menjadi benar dan keinginan untuk disukai (Insko et al., 1982; Ross et al., 1976). Sesuai dengan skenario yang dibuat, "partisipan" lainnya sebenarnya adalah sekutu dan telah dilatih untuk membuat penilaian yang salah atas 12 dari 18 presentasi. Tampaknya ada sedikit keraguan bahwa partisipan yang sebenarnya tahu jawaban yang benar. Dalam kelompok kontrol, dimana mereka membuat penilaian secara terpisah, mereka hampir tidak membuat kesalahan. Namun peserta Asch mengikuti mayoritas yang salah 37 persen dari waktu itu. Tentunya tidak semua orang setuju. Sekitar 25 persen menolak untuk menyetujui salah satu penilaian kelompok yang salah. Namun 50 persen mengikuti setidaknya setengah dari presentasi kritis dan peserta yang tersisa menyesuaikan diri sesekali. Demikian pula tingkat konformitas yang tinggi diamati ketika studi Asch diulang 30 tahun kemudian dan dalam studi terbaru yang melibatkan tugas kognitif lainnya (Larsen, 1990; Schneider & Watkins, 1996).



Gambar 2.1. Garis yang digunakan Solomon Asch dalam eksperimennya. Garis di dalam kotak sebelah kiri adalah garis standar, sedangkan tiga garis dalam kotak di sebelah kanan merupakan garis pembanding.

Mengapa Orang Melakukan Konformitas ?

Studi Sherif dan Asch menunjukkan bahwa orang menyesuaikan diri karena dua alasan yang sangat berbeda, yaitu informasi dan norma (Crutchfield, 1955; Deutsch & Gerard, 1955).

Melalui **pengaruh informasi (*informational influence*)**, orang-orang menyesuaikan diri karena ingin membuat penilaian yang benar dan menganggap bahwa ketika orang lain menyetujui sesuatu, dirinya pasti benar. Dalam tugas autokinetik Sherif, seperti dalam tugas-tugas sulit atau ambigu lainnya, menganggap bahwa empat mata lebih baik daripada dua merupakan hal yang wajar. Oleh karena itu, penelitian menunjukkan bahwa saksi mata yang mencoba mengingat suatu kejahatan atau peristiwa lain akan mengubah ingatannya dan bahkan membuat ingatan palsu sebagai tanggapan terhadap apa yang didengar dari laporan saksi lain (Gabbert et al., 2003). Ketika orang berada dalam keadaan ketidakpastian, mengikuti kebijaksanaan kolektif orang lain dapat terbukti menjadi strategi yang efektif. Dalam acara permainan TV populer *Who Wants to Be a Millionaire?* kontestan yang bingung dengan pertanyaan dapat meminta salah satu dari dua bentuk bantuan : (1) memanggil teman atau kerabat yang berfungsi

sebagai "ahli" yang ditunjuk; atau (2) polling penonton studio, yang memberikan suara melalui komputer untuk umpan balik instan. Secara keseluruhan, "para ahli" bisa memberikan jawaban yang benar sebesar 65 persen. Sementara, polling penonton di studio bisa memberikan jawaban yang tepat sebesar 91 persen (Surowiecki, 2005; Kassin *et al.*, 2011).

Berbeda dengan pengaruh informasi dari sebuah konformitas, **pengaruh normatif (*normative influence*)** mengarahkan orang untuk menyesuaikan diri karena takut konsekuensi akibat memperlihatkan perilaku yang berbeda atau menyimpang. Penelitian menunjukkan bahwa individu yang menyimpang dari norma kelompok sering tidak disukai, ditolak, diejek, dan diberhentikan dari kelompok (Schachter, 1951).

Dalam serangkaian penelitian yang terkontrol, orang-orang yang secara sosial dikucilkan dengan cara ditolak, diabaikan, dan dikeluarkan dari kehidupan, merasa terluka, marah, sendirian dan tidak memiliki harga diri (Williams *et al.*, 2002; Kassin *et al.*, 2011). Bahkan saat ditinggalkan dari percakapan tiga-arah pada pesan melalui ponsel dapat menimbulkan efek ini (Smith & Williams, 2004). Kipling Williams (2007) menyampaikan bahwa beberapa orang tertekan ketika ditolak atau dikeluarkan dari kelompok sehingga mereka menjadi pasif, mati rasa, dan lesu. Mengapa dikucilkan terasa menyakitkan? Semakin banyak para ahli psikologi sosial mengakui bahwa selama evolusi, manusia saling membutuhkan untuk bertahan hidup dan berkembang. Menurut Geoff MacDonald dan Mark Leary (2005), kebutuhan ini sangat primitif sehingga penolakan menimbulkan rasa sakit sosial yang terasa seperti rasa sakit fisik.

Perbedaan antara dua jenis pengaruh sosial (informasi dan normatif) menjadi penting, tidak hanya untuk memahami mengapa orang menyesuaikan diri tetapi karena dua sumber pengaruh tersebut menghasilkan dua jenis konformitas, yaitu

konformitas pribadi (*private conformity*) dan **konformitas publik (*public conformity*)** (Allen, 1965; Kelman, 1961). Konformitas pribadi, disebut juga dengan penerimaan atau konversi, dimana orang lain menyebabkan kita tidak hanya mengubah perilaku terbuka namun juga pikiran kita. Untuk menyesuaikan diri pada level ini harus meyakini bahwa orang lain dalam suatu kelompok adalah benar. Sebaliknya, konformitas publik (kadang-kadang disebut kepatuhan) mengacu pada perubahan perilaku yang lebih dangkal. Orang-orang sering merespons tekanan normatif dengan berpura-pura setuju walaupun secara pribadi tidak. Hal ini sering terjadi ketika kita ingin menjilat orang lain (Kassin *et al.*,2011).

Pengaruh Mayoritas

Melihat kenyataan bahwa orang sering menyerah pada tekanan teman sebaya, merupakan langkah pertama dalam memahami proses pengaruh sosial. Langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi faktor situasional dan pribadi yang membuat kita lebih atau kurang menyesuaikan diri. Kita tahu bahwa orang-orang cenderung menyesuaikan diri ketika tekanan sosial yang kuat dan merasa tidak aman tentang bagaimana harus bersikap. Namun apa yang menciptakan perasaan tertekan dan tidak aman ini ? Terdapat empat faktor untuk menjawab pertanyaan ini, yaitu ukuran kelompok, norma, keberadaan teman, dan jenis kelamin (Kassin *et al.*,2011).

Ukuran Kelompok

Secara akal sehat jelas terlihat bahwa ketika jumlah orang lain dalam mayoritas meningkat, maka dampaknya pun ikut meningkat. Asch (1956) memvariasikan ukuran kelompok, menggunakan satu, dua, tiga, empat, delapan, atau lima belas konfederasi, dan ditemukan bahwa kesesuaian meningkat dengan ukuran kelompok (hanya sampai pada titik tertentu). Setelah ada

tiga atau empat konfederasi, jumlah pengaruh tambahan yang diberikan oleh sisanya dapat diabaikan. Peneliti lain telah memperoleh hasil yang serupa (Gerard et al., 1968; Kassin et al., 2011).

Kesadaran Terhadap Norma

Ukuran mayoritas dapat memengaruhi jumlah tekanan yang dirasakan, namun norma sosial mampu meningkatkan konformitas hanya ketika kita mengetahui dan fokus pada norma-norma itu. Mengetahui bagaimana orang lain berperilaku dalam suatu situasi merupakan faktor penting untuk konformitas, namun norma-norma ini cenderung mempengaruhi kita hanya ketika norma tersebut berada dalam kesadaran kita, atau "diaktifkan." Dalam hal ini terdapat dua tipe norma yang mampu meningkatkan konformitas. Pertama, **norma deskriptif (*descriptive norms*)** yang memberikan informasi sederhana pada individu tentang bagaimana kebanyakan orang berperilaku dalam situasi tertentu. Kedua, **norma injungtif (*injunctive norms*)** yang menunjukkan secara spesifik bagaimana secara umum individu seharusnya bertindak. Melihat keterkaitan antara perilaku dengan penerimaan sosial, maka norma injungtif lebih memiliki pengaruh kuat terhadap perilaku individu (Brehm dan Kassin, 1996; Suryanto, dkk., 2012)

Adanya Sekutu atau Mitra Dalam Perbedaan Pendapat

Dalam eksperimen awal Asch, partisipan dihadapkan dengan suara bulat mayoritas. Bagaimana jika mereka memiliki sekutu atau mitra dalam perbedaan pendapat? Asch menemukan bahwa kehadiran seorang konfederasi yang setuju dengan partisipan mengurangi konformitas hampir 80 persen. Temuan penelitian ini tidak secara efektif memberikan informasi kepada kita mengapa kehadiran sekutu begitu efektif. Apakah karena

setuju dengan partisipan atau karena tidak setuju dengan mayoritas? Dengan kata lain, apakah pandangan partisipan diperkuat karena sekutu yang berbeda pendapat dan memberikan validasi informasi atau karena perbedaan pendapat sendiri yang mengurangi tekanan normatif?

Dua kesimpulan penting dari penelitian yang dilakukan. Pertama, sangat sulit bagi orang berdiri sendiri dengan keyakinannya daripada menjadi bagian dari minoritas sekalipun. Kedua, setiap perbedaan pendapat (apakah itu mengesahkan pendapat seseorang atau tidak) dapat mematahkan pendapat yang dilemparkan dengan suara bulat mayoritas serta mengurangi tekanan normatif agar melakukan konformitas (Granberg & Barrels, 2005; Kassin et al., 2011).

Perbedaan Jenis Kelamin

Apakah perbedaan jenis kelamin mempengaruhi konformitas? Berdasarkan studi awal Asch, para ahli psikologi sosial cenderung berpikir bahwa wanita, lebih konformis daripada pria. Berdasarkan beberapa hasil penelitian terbaru, terdapat dua faktor tambahan yang harus dipertimbangkan. Pertama, perbedaan jenis kelamin bergantung pada seberapa nyaman orang dengan tugas-tugas eksperimental. Frank Sistrunk dan John McDavid (1971) meminta partisipan laki-laki dan perempuan menjawab pertanyaan tentang stereotip maskulin, feminin, dan topik netral gender. Pada setiap pertanyaan, partisipan diberitahu persentase orang lain yang setuju atau tidak setuju. Meskipun perempuan lebih konformitas dengan pendapat mayoritas pada item maskulin, laki-laki lebih konformitas pada item feminin (tidak ada perbedaan jenis kelamin pada pertanyaan netral). Temuan ini menunjukkan bahwa keakraban seseorang dengan masalah yang dihadapi berpengaruh terhadap konformitas, bukan semata-mata karena jenis kelaminnya. Pertanyaan tentang permainan sepakbola

membuat sebagian besar wanita menyetujui lebih dari kebanyakan pria. Sedangkan pertanyaan tentang keluarga berencana dan desain mode, membuat laki-laki lebih menyetujui daripada wanita (Eagly & Carli, 1981, dalam Kassin *et al.*, 2011).

Faktor kedua adalah jenis tekanan sosial yang dihadapi. Sebagai aturan umum, perbedaan jenis kelamin lemah dan tidak dapat diandalkan. Namun ada pengecualian penting, bahwa dalam pertemuan secara tatap muka, dimana orang harus menunjukkan ketidaksetujuan terhadap orang lain secara terbuka, perbedaan kecil muncul. Faktanya, ketika partisipan berpikir bahwa mereka sedang diamati, wanita cenderung lebih konformitas dibandingkan pria dalam situasi yang lebih pribadi. Mengapa "di depan umum" muncul perbedaan perilaku seperti itu? Alice Eagly (1987) berpendapat bahwa di hadapan orang lain, orang khawatir tentang bagaimana berperilaku dengan cara yang dapat diterima menurut batasan peran gender tradisional. Di depan umum, laki-laki berperilaku yang menunjukkan kemandirian dan otonomi, sementara perempuan memainkan peran yang lebih lembut dan lebih patuh. Menurut perspektif evolusi, Vladas Griskevicius dan yang lainnya (2006) menambahkan bahwa orang-orang cenderung berperilaku sesuai stereotip gender ketika termotivasi untuk menarik perhatian lawan jenis. Konsisten dengan penelitian yang menunjukkan bahwa wanita cenderung menyukai pria yang mandiri sedangkan pria lebih menyukai wanita yang menyenangkan, penelitian menunjukkan bahwa wanita lebih banyak menyesuaikan diri dan pria lebih sedikit menyesuaikan diri ketika mereka diminta membayangkan dalam situasi romantis.

Pengaruh Minoritas

Tidaklah mudah bagi individu untuk mengekspresikan pandangan yang tidak populer dan meminta dukungan orang lain untuk pandangan tersebut. Meskipun orang-orang yang

menyatakan keyakinannya terhadap mayoritas umumnya dipandang kompeten dan jujur, mereka juga tidak disukai dan ditolak mentah-mentah (Bassili & Provencal, 1988; On Levine, 1989). Tidak mengherankan bahwa kebanyakan orang berpikir dua kali sebelum mengungkapkan posisi yang tidak populer. Dalam serangkaian studi survei tentang "efek kelambatan minoritas," John Bassili (2003) bertanya kepada orang-orang tentang sikapnya terhadap isu-isu kebijakan sosial seperti tindakan afirmatif atau tentang suka dan tidak suka terhadap berbagai selebriti, olahraga, makanan, tempat dan kegiatan. Secara konsisten, terlepas dari topik, responden yang memiliki pendapat minoritas lebih lambat menjawab pertanyaan daripada mereka yang pendapatnya mengikuti mayoritas (Kassin *et al.*, 2011).

Menolak tekanan untuk menyesuaikan diri (konformis) dan mempertahankan kemandirian seseorang secara sosial memang sulit, tetapi bukan berarti tidak mungkin. Terdapat banyak contoh pahlawan yang terkenal dalam sejarah sebagai orang yang otonom, seperti Bung Karno, Ki Hajar Dewantara, Charles Darwin, Mahatma Gandhi, dan sebagainya. Serge Moscovici, Edwin Hollander, dan yang lainnya, memberikan pengetahuan tentang pengaruh minoritas dan strategi yang digunakan oleh orang-orang yang tidak melakukan konformitas untuk bertindak sebagai agen perubahan sosial (De Dreu & De Vries, 2001; Hollander, 1985; Maass & Clark, 1984; Moscovici *et al.*, 1985; Mugny & Perez, 1991).

Kekuatan Gaya

Menurut Moscovici, mayoritas menjadi kuat karena jumlahnya yang banyak, sementara orang-orang yang non-konformis memperoleh kekuatan dari gaya perilakunya. Yang terpenting bukan hanya apa yang dikatakan oleh non-konformis tetapi bagaimana mereka mengatakannya. Untuk mengerahkan

pengaruh, menurut Moscovici, mereka yang berada di minoritas harus kuat, gigih, dan tidak tergoyahkan untuk mendukung posisinya, namun juga harus terlihat fleksibel dan berpikiran terbuka. Berhadapan dengan penentang yang konsisten tetapi adil, anggota mayoritas akan duduk, memperhatikan, dan memikirkan kembali posisinya sendiri (Kassin *et al.*, 2011).

Mengapa gaya perilaku yang konsisten tersebut terbukti efektif? Pertama, karena pengulangan yang konsisten menarik perhatian orang-orang untuk pengaruh sosial. Kedua, konsistensi menandakan bahwa pihak penentang tidak mungkin menyerah, yang membuat mayoritas merasa tertekan untuk mencari kompromi. Ketiga, ketika berhadapan dengan seseorang yang memiliki kepercayaan diri dan dedikasi untuk mengambil sikap yang tidak populer tanpa mundur, orang berasumsi bahwa dia benar. Kecuali jika seorang yang membantah dianggap bias, keras kepala, atau hanya sekedar guyonan, maka situasi tersebut merangsang orang lain untuk menguji kembali pandangannya sendiri (Moskowitz, 1996). Penelitian menunjukkan bahwa orang yang membantah lebih berpengaruh ketika orang lain mengidentifikasi dengan mereka dan menganggapnya serupa dalam cara yang relevan dan diinginkan (Turner, 1991; Wood *et al.*, 1996).

Berdasarkan meta-analisis dari 97 eksperimen yang menyelidiki pengaruh minoritas, Wendy Wood dan rekan-rekannya (1994) menyimpulkan bahwa terdapat dukungan kuat untuk hipotesis konsistensi. Penelitian selanjutnya juga menegaskan bahwa persepsi konsistensi meningkatkan pengaruh minoritas (Clark, 2001; Crano, 2000; Kassin *et al.*, 2011).

Berdasarkan fakta bahwa perbedaan pendapat sering memunculkan permusuhan, Edwin Hollander (1958) merekomendasikan pendekatan yang berbeda. Hollander menekankan bahwa orang-orang yang mencari posisi

kepemimpinan atau menantang suatu kelompok tanpa terlebih dahulu menjadi anggota penuh kelompok itu akan menerima risiko bahwa pendapatnya akan diabaikan. Sebagai alternatif dari strategi konsistensi Moscovici, Hollander menyarankan bahwa untuk mempengaruhi mayoritas, orang harus terlebih dahulu menyesuaikan diri untuk membangun kepercayaan sebagai orang yang kompeten. Dengan menjadi anggota arus utama, mereka mengumpulkan poin istimewa. Setelah mengumpulkan niat baik di dalam kelompok, sejumlah penyimpangan yang dilakukan akan ditoleransi. Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa strategi "pertama kali melakukan konformitas (penyesuaian), kemudian berbed pendapat", seperti pendekatan "perbedaan pendapat yang konsisten," dapat efektif (Bray et al., 1982; Lortie-Lussier, 1987; Kassin et al., 2011).

Terlepas dari strategi mana yang digunakan, pengaruh minoritas merupakan kekuatan yang harus diperhitungkan. Tetapi apakah hal itu berfungsi seperti proses konformitas, atau adakah sesuatu yang berbeda tentang cara minoritas dan mayoritas mempengaruhi perubahan? Beberapa ahli percaya bahwa satu **proses tunggal** bertanggung jawab atas kedua arah pengaruh sosial, bahwa pengaruh minoritas seperti "*chip off the old block*" (Latané & Wolf, 1981; Tanford & Penrod, 1984), sedangkan yang lain menggunakan **pendekatan proses ganda** (Moscovici, 1980; Nemeth, 1986). Dalam pandangan kedua ini, mayoritas dan minoritas menggunakan pengaruh dengan cara yang sangat berbeda dan untuk alasan yang berbeda. Kaum mayoritas karena memiliki kekuatan dan kontrol, menimbulkan konformitas publik dengan membawa tekanan normatif yang menekan individu. Tetapi kaum minoritas, karena dipandang memiliki komitmen yang serius terhadap pandangannya, menghasilkan bentuk konformitas pribadi yang lebih dalam dan tahan lama, dengan mengarahkan

orang lain untuk memikirkan kembali kedudukan aslinya (Kassin *et al.*, 2011).

Untuk mengevaluasi teori proses tunggal dan ganda ini, para peneliti telah membandingkan efek dari sudut pandang mayoritas dan minoritas pada partisipan yang dinyatakan netral terhadap masalah yang diperdebatkan. Berdasarkan penelitian ini, terdapat dua kesimpulan. Pertama, dampak relatif mayoritas dan minoritas tergantung pada apakah penilaian tentang fakta atau pendapat dibuat dalam bentuk objektif atau subyektif. Dalam sebuah penelitian yang dilakukan di Italia, Anne Maass dkk. (1996) menemukan bahwa mayoritas memiliki pengaruh yang lebih besar pada pertanyaan faktual, yang hanya memiliki satu jawaban yang benar ("Berapa persen dari minyak mentah yang diimpor Italia dari Venezuela?"), tetapi minoritas memberikan dampak yang sama pada pertanyaan opini, yang dimana ada berbagai tanggapan yang dapat diterima. Orang merasa lebih bebas untuk menyimpang dari arus utama terkait pendapat, ketika tidak ada jawaban benar atau salah (Kassin *et al.*, 2011). Kedua, bahwa efek relatif dari sudut pandang mayoritas dan minoritas tergantung pada bagaimana konformitas diukur. Mayoritas memiliki keunggulan dalam tindakan konformitas langsung atau publik, dan orang enggan menyimpang secara mencolok dari norma kelompok. Namun, pada tindakan konformitas yang tidak langsung atau pribadi (ketika peserta dapat merespons tanpa takut kelihatan menyimpang) minoritas memberikan dampak yang kuat (Clark & Maass, 1990; Moscovici & Personnaz, 1991; Wood *et al.*, 1996). Moscovici berpendapat bahwa kita diubah dengan cara yang bermakna namun halus oleh opini minoritas. Karena tekanan sosial, kita mungkin tidak secara terbuka mengakui pengaruh itu, tetapi ada perubahannya (Wood *et al.*, 1994).

Menurut Charlan Nemeth (1986), orang yang membantah memiliki tujuan berharga lain terlepas dari apakah

pandangannya benar. Hanya dengan kemauan untuk tetap mandiri, minoritas dapat memaksa anggota kelompok lain untuk berpikir lebih hati-hati, terbuka, dan kreatif tentang suatu masalah, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan kelompok. Menariknya, Nemeth dkk. (2001) telah menemukan bahwa untuk memiliki pengaruh pada suatu kelompok, individu yang sendirian harus menunjukkan "perbedaan pendapat yang otentik," tidak hanya memainkan "pendukung setan," sebuah taktik yang mendukung posisi mayoritas.

Budaya dan Konformitas

Budaya memiliki peran secara implisit yang berbeda-beda terhadap norma sosial, termasuk konformitas individu terhadap norma sosial. Pada **budaya individualisme**, tujuan individu menjadi prioritas utama dibandingkan tujuan kelompok. Sedangkan di dalam **budaya kolektivisme**, individu menjadi bagian atau anggota dari kelompoknya, dan tujuan kelompok menjadi prioritas tertinggi dibandingkan tujuan individu (Suryanto, *et al.*, 2012).

Apa yang menentukan suatu budaya menjadi individualistis atau kolektif? Menurut Harry Triandis (1995) terdapat tiga faktor kunci. Pertama, kompleksitas suatu masyarakat. Ketika orang datang untuk hidup dalam masyarakat industri yang lebih kompleks (dibandingkan dengan kehidupan yang lebih sederhana dalam mengumpulkan makanan di antara para pengembara padang pasir), ada lebih banyak kelompok untuk diidentifikasi, yang berarti lebih sedikit kesetiaan pada satu kelompok dan lebih besar fokus pada pribadi daripada tujuan kolektif. Kedua, pengaruh masyarakat. Ketika orang-orang dalam kondisi makmur, akan mendapatkan kemandirian finansial, sehingga mempromosikan kemandirian sosial serta mobilitas dan fokus pada tujuan pribadi daripada tujuan kolektif. Faktor ketiga

adalah heterogenitas. Masyarakat yang homogen atau "ketat" (dimana anggota memiliki bahasa, agama, dan kebiasaan sosial yang sama) cenderung kaku dan tidak toleran terhadap mereka yang menyimpang dari norma. Masyarakat yang secara budaya beragam atau "longgar" (dua atau lebih budaya hidup berdampingan) cenderung lebih permisif dari perbedaan pendapat, sehingga memungkinkan untuk ekspresi yang lebih individual. Menurut Edward Sampson (2000), orientasi budaya juga dapat berakar pada ideologi agama (Kassin *et al.*, 2011).

Penelitian awal di berbagai negara menunjukkan bahwa otonomi dan kemerdekaan dihargai di Amerika Serikat, Australia, Inggris, Kanada, dan Belanda . Sebaliknya, budaya yang menghargai keharmonisan sosial dan "menyesuaikan" demi komunitas, orang-orang yang paling kolektif berasal dari Venezuela, Kolombia, Pakistan, Peru, Taiwan, dan Cina (Hofstede, 1980). Jelas terlihat bahwa negara-negara berbeda dalam orientasinya pada dimensi individualisme (Schimmack *et al.*, 2005).

PEMENUHAN PERMINTAAN (*COMPLIANCE*)

Dalam situasi konformitas, orang mengikuti norma kelompok implisit atau eksplisit. Bentuk umum dari pengaruh sosial terjadi ketika orang lain membuat permintaan langsung kepada kita dengan harapan kita akan mematuhi. Inilah yang dinamakan dengan ***compliance***, yaitu perubahan dalam perilaku yang ditimbulkan oleh permintaan langsung. Situasi yang menuntut *compliance* seperti permohonan pertolongan kepada teman, dengan malu-malu diawali dengan pertanyaan "Bisakah Anda membantu saya?" Mereka juga menyertakan iklan pop-up di Internet yang dirancang untuk memikat Anda masuk ke situs komersial dan penawaran wiraniaga untuk bisnis yang diawali oleh kata-kata berbahaya "Sudahkah saya membuat kesepakatan dengan Anda!" Terkadang, permintaan itu disampaikan di depan

dan langsung, dan hal tersebut merupakan bagian dari manipulasi yang halus dan rumit (Kassin *et al.*, 2011)

Dengan mengamati para pemberi pengaruh seperti pengiklan, penggalangan dana, politisi, dan pemimpin bisnis, para ahli psikologi sosial telah belajar banyak tentang strategi-strategi halus tetapi efektif yang biasa digunakan. Seringkali kita melihat seseorang mengatur jebakan kepada orang lain untuk memenuhi permintaannya. Setelah terperangkap, korban yang tidak waspada sering merasa sulit untuk melepaskan diri.

Ketidakpedulian dan *Compliance*

Kadang-kadang orang dapat ditaklukkan dengan ungkapan sederhana dari suatu permintaan, terlepas dari kelebihannya, seperti permintaan yang terdengar masuk akal tetapi tidak menawarkan dasar nyata untuk menimbulkan *compliance*. Ellen Langer dan rekan-rekannya (1978) menemukan bahwa melalui kata-kata bisa membuat kita untuk tunduk. Dalam penelitiannya, eksperimenter mendekati orang-orang yang menggunakan mesin fotokopi perpustakaan dan diminta untuk memotong. Eksperimenter menggunakan tiga versi permintaan yang berbeda. Versi pertama, eksperimenter menyampaikan "Maaf, saya punya lima halaman. Bolehkah saya menggunakan mesin Xerox?" Versi kedua, permintaan itu dibenarkan oleh frasa tambahan "karena saya terburu-buru." Hasilnya, lebih banyak peserta menyingkir ketika permintaan itu dijustifikasi (94 persen) daripada tidak (60 persen). Versi ketiga, permintaan disampaikan disertai alasan yang tidak ada hubungannya dengan peningkatan *compliance*. Eksperimenter menyampaikan ke partisipan "Maaf, saya punya lima halaman. Bolehkah saya menggunakan mesin Xerox karena saya harus membuat beberapa salinan?" Jika diperhatikan dengan seksama, terlihat bahwa permintaan itu ditawarkan tanpa alasan. Hasilnya, 93 persen dalam kondisi ini

memenuhi permintaan eksperimenter, seolah-olah kemunculan suatu alasan, dipicu oleh kata-kata yang memang diperlukan. Langer (1989) menemukan bahwa pikiran kita seperti “pilot otomatis”, yaitu kita merespon kata-kata secara tidak sadar (*mindlessly*), tanpa sepenuhnya memproses informasi yang seharusnya disampaikan (Kassin *et al.*, 2011). Setidaknya untuk permintaan yang sederhana, “sedikit kata-kata manis” sudah cukup untuk memperoleh *compliance*.

Norma Timbal Balik

Norma timbal balik (*norm of reciprocity*) merupakan aturan perilaku sosial yang sederhana, tidak dinyatakan, namun memiliki pengaruh yang kuat, menentukan bahwa kita memperlakukan orang lain sebagaimana mereka memperlakukan kita (Gouldner, 1960). Pada sisi yang negatif, norma ini dapat digunakan untuk memberikan sanksi pembalasan terhadap orang-orang yang menyebabkan kita terluka, “kejahatan dibalas dengan kejahatan.” Sisi positifnya, membuat kita berkewajiban untuk membalas kebaikan orang lain. Jadi, setiap kita menerima hadiah, undangan, dan sampel gratis, kita berusaha untuk membalas budi tersebut (Kassin *et al.*, 2011).

Norma timbal balik berkontribusi pada prediktabilitas dan keadilan pada interaksi sosial. Namun, hal itu juga bisa digunakan untuk mengeksploitasi individu. Dennis Regan (1971) melakukan studi eksperimen untuk membuktikan tentang hal ini. Peneliti melibatkan asisten peneliti (konfederasi) yang dilatih untuk berperilaku menurut cara yang disukai atau tidak disukai untuk eksperimen "estetika." Konfederasi terlibat dalam satu kegiatan bersama-sama partisipan. Dalam kondisi pertama, konfederasi pergi untuk istirahat dan kembali dengan dua botol Coca-Cola, satu untuk dirinya sendiri dan yang lain untuk partisipan. Dalam kondisi kedua, konfederasi kembali dari istirahat dengan tangan kosong.

Dalam kondisi ketiga, konfederasi memberikan partisipan Coke. Konfederasi kemudian menawarkan kepada para partisipan tiket undian dengan harga 25 sen dan bertanya apakah mereka mau membeli. Rata-rata, para peserta membeli lebih banyak tiket undian ketika konfederasi sebelumnya membawakan mereka minuman ringan daripada yang tidak. Norma timbal balik begitu kuat sehingga mereka membalas budi bahkan ketika konfederasi bukan karakter yang disukai oleh partisipan. Bahkan, partisipan dalam kondisi ini menghabiskan rata-rata 43 sen untuk tiket undian, sedangkan harga minuman ringan kurang dari seperempat.

Terlihat jelas bahwa norma timbal balik dapat digunakan untuk menjebak kita ke dalam *compliance*. Penelitian yang dilakukan di restoran menunjukkan bahwa pramusaji dapat meningkatkan persentase tip mereka dengan menulis, "Terima kasih" di bagian belakang cek pelanggan, dengan menggambar wajah bahagia di atasnya, atau dengan meletakkan permen pada baki cek (Rind & Strohmets, 2001; Strohmets et al., 2002). Tetapi apakah menerima bantuan membuat kita merasa berhutang selamanya atau adakah batasan waktu untuk kewajiban sosial yang dilakukan dengan ikhlas? Dalam sebuah eksperimen yang dirancang untuk menjawab pertanyaan ini, Jerry Burger dan yang lainnya (1997) menggunakan bantuan minuman ringan Regan dan meminta konfederasi untuk "menguangkan" dengan permintaan, baik segera atau satu minggu kemudian. Hasilnya, ternyata tingkat *compliance* meningkat dalam kondisi langsung tetapi tidak setelah seminggu penuh berlalu. Orang merasa terdorong untuk membalas, tetapi perasaan itu relatif singkat (Kassin *et al.*, 2011).

Strategi *Compliance* : Mengatur Jebakan Melalui Strategi Permintaan Bertahap

Orang-orang yang mata pencahariannya sebagai penjual atau marketing, memahami bahwa sering kali membutuhkan lebih dari satu permintaan untuk mendapatkan pelanggan potensial. Para ahli psikologi sosial berbagi pengetahuan ini dan telah mempelajari beberapa teknik *compliance* yang didasarkan pada dua atau lebih permintaan terkait. Permintaan pertama mengatur jebakan, sedangkan permintaan kedua menangkap mangsanya. Dalam sebuah buku yang berjudul *Influence : The Psychology of Persuasion*, Robert Cialdini (2007) menjelaskan sejumlah taktik permintaan bertahap secara rinci. Metode-metode ini akan disajikan berikut.

The Foot In The Door

Aturan umum menyatakan bahwa salah satu cara untuk membuat seseorang mematuhi permintaan yang besar adalah memulai dari permintaan yang kecil. Inti dari **teknik *foot-in-the-door*** adalah untuk membuka jalan dengan permintaan awal kecil sehingga pelanggan tidak dapat menolak. Setelah komitmen awal muncul, kemungkinan meningkatkan permintaan lain yang lebih besar akan berhasil.

Mengapa bisa berhasil? Salah satu penjelasan yang nampaknya masuk akal didasarkan pada **teori persepsi diri (*self-perception theory*)**, bahwa orang menyimpulkan sikapnya dengan mengamati perilakunya sendiri. Penjelasan ini menunjukkan bahwa proses dua langkah sedang bekerja. Pertama, dengan mengamati perilaku kita sendiri dalam situasi awal, kita melihat diri kita sebagai tipe orang yang umumnya kooperatif ketika didekati dengan permintaan. Kedua, ketika dihadapkan dengan permintaan yang lebih memberatkan, kita berusaha merespons dengan cara yang menjaga citra diri yang baru ini. Dengan logika ini, teknik *foot-in-the-door* hanya akan berhasil

ketika kita menghubungkan tindakan *compliance* awal dengan karakteristik pribadi kita sendiri (Kassin *et al.*, 2011).

Lowballing

Teknik selanjutnya yaitu **teknik *lowballing***, juga didasarkan pada gagasan "mulai dari yang kecil". Teknik ini merupakan teknik *compliance* dua langkah dimana pemberi pengaruh (*influencer*) mengajukan permintaan yang kecil kemudian meningkatkan ukuran permintaan tersebut dengan menyertakan biaya. Bayangkan kita berada di dealer mobil. Setelah beberapa negosiasi, wiraniaga menawarkan harga yang bagus untuk mobil pilihan kita. Kita mengesampingkan pertimbangan-pertimbangan lain dan berjabat tangan dalam kesepakatan itu. Saat wiraniaga pergi untuk menghubungi pimpinannya, kita mulai merasakan sensasi memiliki mobil impian. Saat terlena dalam fantasi, wiraniaga datang dan berkata "Maaf, manajer belum menyetujui harga tadi, dia minta dinaikkan." Saat itu kita dihadapkan pada keputusan yang sulit. Di satu sisi, kita sudah tertarik dengan mobil tersebut. Di sisi lain, kita tidak ingin membayar lebih dari yang sudah ditawarkan. Tenaga penjualan yang menggunakan taktik ini yakin bahwa kita akan melanjutkan pembelian meskipun ada biaya tambahan (Kassin *et al.*, 2011).

Lowballing merupakan teknik yang menarik. Setelah tawaran bola rendah dilemparkan, banyak orang curiga bahwa mereka disesatkan, namun mereka tetap mengikuti. Mengapa? Alasannya didasarkan pada aspek psikologi dari komitmen (Kiesler, 1971; Kassin *et al.*, 2011). Saat orang membuat keputusan tertentu, akan membenarkannya dengan memikirkan semua aspek positifnya. Ketika orang-orang berkomitmen pada tindakannya, mereka lebih tahan terhadap perubahan pikiran, bahkan jika alasan awal untuk tindakan tersebut telah diubah atau ditarik sepenuhnya. Dalam skenario dealer mobil, kita mungkin telah

memutuskan untuk membeli mobil karena harganya. Tetapi kemudian kita akan berpikir tentang penampilan barunya yang ramping, aroma interior kulit, dan radio satelit yang baru. Pada saat kita mengetahui bahwa harganya melebihi dari yang sudah ditawarkan, hal itu sudah terlambat, karena kita sudah terlanjur terpicat.

Lowballing juga menghasilkan bentuk komitmen lain. *Lowballing* bekerja lebih baik ketika permintaan kedua dibuat oleh orang yang sama daripada oleh orang lain (Burger & Petty, 1981). Hal ini juga dapat menjelaskan mengapa orang rentan terhadap *lowball* ketika mereka membuat komitmennya di depan umum daripada secara pribadi (Burger & Cornelius, 2003).

The Door In The Face

Meskipun teknik yang diawali dari permintaan kecil awal ke yang lebih besar bisa efektif, seperti dalam teknik *foot-in-the-door* dan *lowball*, ketika dibalik ternyata juga efektif. Cialdini (2007), seorang pakar *social influence*, menggambarkan waktu didekati oleh pramuka dan diminta untuk membeli dua tiket seharga lima dolar untuk pertunjukan sirkus yang akan datang. Cialdini menolak atas pertimbangan waktu dan uang. Lalu bocah itu bertanya apakah dia tertarik membeli cokelat dengan harga satu dolar. Meskipun Cialdini tidak terlalu menyukai cokelat, dia membeli dua. Setelah refleksi sejenak, Cialdini menyadari apa yang terjadi. Menurut Cialdini inilah yang dikenal sebagai teknik ***door-in-the-face***.

Teknik ini sederhana, yaitu seseorang membuat permintaan awal yang sangat besar sehingga pasti akan ditolak dan melanjutkan dengan permintaan kedua yang lebih masuk akal. Mengapa teknik *door-in-the-face* ini efektif? Kemungkinan pertama melibatkan **prinsip kontras persepsi (*the principle of perceptual contrast*)**, yaitu saat orang terpapar permintaan awal

yang sangat besar, permintaan kedua "tampaknya lebih kecil." Kemungkinan kedua, melibatkan gagasan tentang **konsesi timbal balik (*reciprocal concessions*)**. Hampir sama dengan norma timbal balik, prinsip ini mengacu pada tekanan untuk menanggapi perubahan dalam posisi tawar. Ketika seseorang mundur dari permintaan besar ke permintaan yang lebih kecil, kita memandang perpindahan itu sebagai konsesi yang harus kita cocokkan dengan kepatuhan kita sendiri. Teknik *door-in-the-face* tidak berfungsi jika permintaan kedua dibuat oleh orang yang berbeda (Cialdini et al., 1975). Teknik ini juga tidak berfungsi jika permintaan pertama begitu ekstrem sehingga dianggap sebagai "tawaran pertama" yang tidak tulus (Schwarzwald et al., 1979). Pada tingkat emosional, menolak untuk membantu pada satu permintaan juga dapat memicu perasaan bersalah, yang dapat kita kurangi dengan mematuhi permintaan kedua yang lebih kecil (O'Keefe & Figge, 1997; Millar, 2002; Kassin et al., 2011).

That's Not All

Jika gagasan tentang konsesi timbal balik benar, maka seseorang seharusnya tidak harus menolak tawaran awal agar peralihan ke permintaan yang lebih kecil efektif. Muncul strategi penjualan lain yang berhasil menggunakan konsesi tanpa terlebih dahulu memunculkan penolakan. Dalam strategi ini, suatu produk ditawarkan dengan harga tertentu, tetapi sebelum pembeli memiliki kesempatan untuk merespons, penjual menambahkan, "Dan itu belum semuanya!" Pada saat itu, harga asli dikurangi atau bonus diberikan untuk mempermanis penawaran. Dalam hal ini penjual bermaksud untuk membuat konsesi. Taktik ini disebut **teknik *that's not all***, yaitu teknik *compliance* dua langkah di mana *influencer* dimulai dengan permintaan yang meningkat, kemudian mengurangi ukurannya dengan menawarkan diskon atau bonus. Jerry Burger (1986) memperkirakan bahwa orang cenderung

melakukan pembelian ketika suatu transaksi telah membaik daripada ketika kesepakatan yang sama ditawarkan sejak awal. Untuk menguji hipotesis ini, Burger mendirikan stan di pameran kampus dan menjual kue. Beberapa pelanggan yang mendekati meja diberi tahu bahwa harga masing-masing cupcake 75 sen. Sementara yang lain diberi tahu bahwa harganya satu dolar, namun sebelum mereka merespons, harganya dikurangi menjadi 75 sen. Secara rasional, manipulasi Burger tidak mempengaruhi harga akhir, sehingga seharusnya tidak mempengaruhi penjualan. Namun yang terjadi berbeda. Ketika pelanggan dituntun untuk percaya bahwa harga akhir mewakili pengurangan, penjualan meningkat dari 44 menjadi 73 persen (Kassin *et al.*, 2011).

Semua taktik *compliance* di atas didasarkan pada proses dua langkah yang melibatkan pergeseran dari permintaan satu ukuran ke ukuran lain. Bedanya adalah apakah permintaan kecil atau besar yang didahulukan dan bagaimana transisi antar langkah dibuat. Selain itu, semua strategi ini bekerja dengan cara yang halus dengan memanipulasi citra diri orang yang dituju, komitmen terhadap produk, perasaan berkewajiban kepada penjual, atau persepsi terhadap permintaan nyata. Bahkan untuk meningkatkan *compliance* pertama kali bisa bertanya "Bagaimana perasaanmu?" (Howard, 1990) atau dengan mengklaim beberapa kesamaan kebetulan seperti memiliki nama atau hari ulang tahun yang sama (Burger *et al.*, 2004; Kassin *et al.*, 2011).

Asertivitas : Saat Orang Bilang “Tidak”

Cialdini (2007, dalam Kassin *et al.*, 2011) membuka bukunya dengan sebuah pengakuan “Saya bisa mengakuinya sekarang. Sepanjang hidup saya, saya pernah menjadi patsy. Sebagai korban dari perangkap *compliance*, dia tidak sendirian. Banyak orang merasa sulit untuk bertindak asertif dalam situasi antarpribadi. Dihadapkan dengan permintaan yang tidak masuk

akal dari seorang teman, pasangan, atau orang asing, orang menjadi cemas hanya karena berpikir untuk menyerah dan menolak untuk patuh. Memang merasa tidak nyaman bagi siapa pun untuk mengatakan tidak. Bagaimanapun juga kita dapat mempertahankan otonomi kita dalam menghadapi tekanan *compliance*, kita juga dapat menolak permintaan langsung, bahkan permintaan yang halus atau pintar. Perangkap atau jebakan mungkin sudah diatur, tetapi kita tidak harus terperangkap di dalamnya.

Menurut Cialdini, kemampuan untuk melawan tekanan *compliance* terletak pada kewaspadaan. Jika orang asing memberi kita hadiah dan kemudian meluncurkan promosi, kita harus mengenali taktiknya dan tidak merasa berhutang budi dengan norma timbal balik. Jika kita mencapai kesepakatan dengan seorang tenaga penjualan yang kemudian mengingkari persyaratan, kita harus menyadarkan diri kita bahwa kita tidak tertarik.

Mengapa mengakui upaya manipulasi menghasilkan kemarahan dan perlawanan? Teknik *compliance* bekerja dengan baik jika disembunyikan dari pandangan orang lain. Sanjungan, hadiah, dan tipu muslihat lainnya sering mendatangkan *compliance*, tetapi tidak akan berhasil jika dianggap tidak jujur (Jones, 1964) atau jika target memiliki tingkat kewaspadaan timbal balik yang tinggi (Eisenberger et al., 1987). Demikian pula, perangkap tahapan permintaan bisa menguat asalkan halus dan tidak terlihat maksud yang terselubung (Schwarzwald et al., 1979). Seringkali orang tidak ingin tergesa-gesa. Kenyataannya, saat kita menyadari bahwa perasaan kita dimanipulasi, kita akan bereaksi dengan amarah, reaksi psikologis, dan ketidakpatuhan yang kuat, kecuali permintaan itu adalah perintah dan pemohon adalah figur otoritas (Kassin et al., 2011).

KEPATUHAN (*OBEDIENCE*)

Kepatuhan (*obedience*) merupakan perubahan perilaku yang dihasilkan oleh perintah otoritas. Sejak lahir kita sudah diajarkan untuk menghormati kepemimpinan yang sah, orang berpikir dua kali sebelum menentang orang tua, guru, pengusaha, pelatih, dan pejabat pemerintah. Bahkan sekedar simbol otoritas, seperti gelar, seragam, lencana, atau ornamen kesuksesan, bisa mengubah orang menjadi patuh. Leonard Bickman (1974, dalam Kassin *et al.*, 2011) menunjukkan fenomena ini dalam serangkaian studi dimana asisten peneliti (seorang pria) menghentikan orang yang lewat di jalan dan memerintahkan mereka untuk melakukan instruksinya. Kadang-kadang dia menunjuk ke sebuah kantong kertas di tanah dan berkata, "Ambil tas ini untukku!" Ketika dia mengenakan pakaian jalanan, hanya sepertiga orang yang berhenti dan mengikuti perintahnya. Tetapi ketika dia mengenakan seragam penjaga keamanan, hampir sembilan dari setiap sepuluh orang mematuhi. Bahkan ketika asisten peneliti yang berseragam berbelok di tikungan dan berjalan pergi setelah mengeluarkan perintahnya, sebagian besar pejalan kaki masih mengikuti perintahnya. Hal ini jelas menunjukkan bahwa seragam menandakan kekuatan otoritas (Bushman, 1988, dalam Kassin *et al.*, 2011).

Penelitian Milgram: Kekuatan Kepatuhan Yang Merusak

Selama Adolf Eichmann diadili di Yerusalem karena kejahatan perang Nazi, Stanley Milgram (1963) memulai serangkaian eksperimen dari 18 eksperimen yang digabungkan dalam bukunya pada tahun 1974, *Obedience to Authority*. Milgram dan partisipan penelitian tidak menyadari jika saat itu mereka akan membuat sejarah dalam salah satu eksperimen psikologi paling terkenal yang pernah dilakukan. Di dalam studi eksperimen Milgram, para partisipan diminta oleh eksperimenter untuk

memberikan kejutan yang menyakitkan sedikit demi sedikit pada rekannya. Sebanyak 65 persen partisipan menuruti perintah dan menyelesaikan dengan sepenuhnya namun merasa tersiksa dengan eksperimen tersebut (Suryanto *et al.*, 2012).

Selama bertahun-tahun, etika penelitian ini telah menjadi fokus banyak perdebatan. Mereka yang mengatakan jika eksperimen Milgram tidak etis karena menunjukkan potensi bahaya psikologis yang dialami para partisipan. Sebaliknya, mereka yang percaya bahwa penelitian Milgram memenuhi standar etika yang sesuai, lebih menekankan pada kontribusi besar yang diberikan pada pemahaman kita tentang masalah sosial yang penting. Mereka menyimpulkan bahwa dengan keseimbangan, bahaya yang ditimbulkan oleh **kepatuhan destruktif (*destructive obedience*)** bagi manusia sama seperti metode ortodoks Milgram.

Peserta yang Taat

Karakter individu bisa menyebabkan perbedaan kepatuhan, tergantung pada situasinya. Setelah Perang Dunia II, sekelompok ilmuwan sosial, yang mencari akar penyebab prasangka, berusaha mengidentifikasi individu dengan kepribadian otoriter dan mengembangkan kuesioner "*F-Scale*" untuk mengukurnya (Adorno *et al.*, 1950 ; Stone *et al.*, 1993; Kassin *et al.*, 2011). Hasilnya menunjukkan bahwa orang-orang yang mendapatkan skor tinggi pada *F-Scale* (F singkatan dari "Fasis") adalah kaku, dogmatis, tertekan secara seksual, etnosentris, tidak toleran terhadap perbedaan pendapat dan hukuman. Mereka tunduk pada figur otoritas tetapi agresif terhadap bawahan. Orang dengan skor F tinggi lebih bersedia melakukan kejutan listrik dengan intensitas tinggi dalam situasi kepatuhan Milgram daripada yang skornya rendah (Elms & Milgram, 1966).

Meskipun karakteristik kepribadian dapat membuat seseorang rentan atau tahan terhadap kepatuhan yang merusak,

yang terpenting adalah situasi dimana orang menemukan dirinya sendiri. Menurut Milgram, terdapat tiga faktor penting yang mampu meningkatkan dan menurunkan tingkat kepatuhan, yaitu figur otoritas, kedekatan korban, dan prosedur eksperimental (Blass, 1992; Miller, 1986).

Otoritas

Menurut Milgram, kehadiran fisik dan legitimasi yang jelas memainkan peran utama dalam menarik kepatuhan. Ketika Milgram mengurangi status eksperimen dengan memindahkan lab-nya dari lingkungan Universitas Yale ke gedung perkantoran di perkotaan yang kumuh di dekat Bridgeport, Connecticut, tingkat kepatuhan total turun menjadi 48 persen. Ketika pelaku eksperimen digantikan oleh orang biasa (yang seharusnya merupakan partisipan lain) terjadi pengurangan tajam hingga 20 persen. Milgram juga menemukan bahwa ketika perintah dalam eksperimen itu disampaikan melalui telepon, hanya 21 persen yang sepenuhnya patuh. Kesimpulan, jelas bahwa setidaknya dalam *setting* Milgram, kepatuhan yang destruktif membutuhkan kehadiran fisik figur otoritas yang bergengsi (Kassin et al., 2011).

Jika dalam situasi eksperimen, seorang eksperimenter dapat melakukan kontrol penuh terhadap partisipan penelitian. Meskipun demikian, ketika figur otoritas dipandang benar-benar kuat, meskipun mereka ada atau tidak, maka orang lain akan tetap mematuhi perintah figur otoritas tersebut. Sebuah studi lapangan yang menarik meneliti sejauh mana perawat rumah sakit akan mematuhi perintah yang tidak masuk akal dari dokter. Menggunakan nama fiktif, seorang dokter pria menelepon beberapa perawat wanita dan mengatakan kepada mereka untuk memberikan obat kepada pasien tertentu. Perintahnya melanggar peraturan rumah sakit, yaitu obat tersebut tidak umum, dosisnya terlalu besar, dan efeknya bisa berbahaya. Hasilnya, dari 22

perawat yang dihubungi, 21 harus dihentikan karena mereka bersiap untuk mematuhi perintah dokter (Hofling et al., 1966; Kassin et al., 2011).

Korban

Karakteristik situasional korban juga merupakan faktor penting dalam kepatuhan yang merusak. Milgram mencatat bahwa penjahat perang Nazi, Adolf Eichmann merasa mual ketika ia melakukan tur di kamp konsentrasi, tetapi Adolf cukup mengocok kertas dari belakang meja untuk memainkan perannya dalam Holocaust. Demikian pula pilot B-29 yang menjatuhkan bom atom di Hiroshima dalam Perang Dunia II mengatakan "Saya tidak punya pikiran, kecuali apa yang seharusnya saya lakukan" (Miller, 1986, hlm. 228). Peristiwa ini menunjukkan bahwa karena partisipan Milgram secara fisik terpisah dari pelajar, mereka dapat menjauhkan diri secara emosional dari konsekuensi tindakan mereka.

Untuk menguji dampak kedekatan korban pada ketaatan yang merusak, Milgram menempatkan pelajar di salah satu studinya di ruangan yang sama dengan partisipan penelitian. Di bawah kondisi ini, hanya 40 persen yang sepenuhnya taat. Ketika partisipan diminta secara fisik memegang tangan korban dan memaksanya ke plat kejut logam, kepatuhan turun drastis menjadi 30 persen. Temuan ini mewakili pengurangan yang signifikan dari garis dasar 65 persen. Tiga dari sepuluh partisipan bersedia menggunakan kekerasan dengan mengatasnamakan kepatuhan (Kassin et al., 2010).

Prosedur

Berdasarkan studi eksperimen yang dilakukan Milgram, terdapat dua aspek penting dari prosedur eksperimental. Pertama, para partisipan dituntun untuk merasa lega dari rasa tanggung

jawab pribadi atas kesejahteraan korban. Eksperimenter sudah menekankan di awal bahwa eksperimenter yang bertanggung jawab. Ketika partisipan penelitian dituntun untuk percaya bahwa dirinya yang bertanggung jawab, tingkat kepatuhannya menurun drastis (Tilker, 1970). Konsekuensi dari temuan ini bisa dilihat dalam militer dan organisasi lain, individu sering menduduki posisi dalam rantai komando hierarkis. Eichmann adalah birokrat tingkat menengah yang menerima pesanan dari Hitler dan mengirimkannya ke orang lain untuk melaksanakan. Seberapa bertanggung jawab antara individu yang membuat kebijakan dan individu yang melaksanakan kebijakan tersebut? Wesley Kilham dan Leon Mann (1974) meneliti masalah ini dalam sebuah studi kepatuhan yang menempatkan partisipan dalam salah satu dari dua peran, yaitu sebagai pemancar (yang menerima pesanan dari eksperimenter dan meneruskannya) dan pelaksana (yang benar-benar menekan tuas kejut). Hasilnya menunjukkan bahwa pemancar lebih patuh (54 persen) daripada eksekutif (28 persen).

Milgram di Abad Dua Puluh Satu

Ketika Stanley Milgram menerbitkan hasil eksperimen pertamanya pada tahun 1963, pada usia 28 tahun, tajuk New York Times berbunyi "Enam Puluh Lima Persen Mematuhi Perintah untuk Menimbulkan Rasa Sakit dalam Tes Secara Membabi Buta." Milgram telah menyadarkan publik dan siap menjadi tokoh penting dan kontroversial dalam psikologi. Dalam sebuah biografi yang menarik, *The Man Who Shocked the World*, Thomas Blass (2004) menceritakan tentang bagaimana Milgram tertarik pada kepatuhan dan dampak penelitiannya terhadap ilmuwan sosial, cendekiawan hukum, militer AS, dan budaya populer di seluruh dunia (Buku Milgram telah diterjemahkan ke dalam 11 bahasa). Sekarang, di zaman yang penuh dengan ancaman konflik global, ekstremisme, terorisme, keputusasaan ekonomi, dan

bentuk-bentuk persenjataan baru yang mematikan, kepatuhan terhadap otoritas menjadi masalah yang sangat penting sehingga para ahli psikologi sosial di seluruh dunia terus merenungkan konsekuensinya (Benjamin & Simpson, 2009; Blass, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian Wim Meeus dan Quinten Raaijmakers (1995) semakin menguatkan bahwa kepatuhan merupakan aspek yang kuat dari sifat manusia yang ditimbulkan oleh sikap patuh yang dikaitkan dengan figur otoritas.

Tantangan : Ketika Orang Memberontak

Pengaruh sosial selain memunculkan kepatuhan pada otoritas, juga dapat memunculkan pemberontakan dan pembangkangan. Fenomena ini terlihat selama Perang Dunia II. Dalam *Resistance of the Heart*, sejarawan Nathan Stoltzfus (1996) menggambarkan sebuah protes oleh sipil di Berlin di mana istri-istri non-Yahudi dari 2.000 orang Yahudi yang baru ditangkap berkumpul di luar penjara. Mereka awalnya berada di sana untuk mencari informasi tentang suaminya. Mereka memenuhi jalan, bernyanyi dan menolak untuk pergi. Setelah delapan hari berturut-turut protes, para wanita penentang tersebut menang. Khawatir dampak negatif pada opini publik, Nazi mundur dan membebaskan suami mereka.

Apakah tindakan seluruh kelompok lebih sulit dikendalikan daripada perilaku satu individu? Berdasarkan studi yang dilakukan oleh William Gamson dan lainnya (1982) terbukti bahwa kehadiran kelompok memicu kepatuhan yang merusak. Kelompok dapat memicu agresi. Kehadiran dan dukungan dari orang lain seringkali memberikan keberanian ekstra yang dibutuhkan orang untuk menolak perintah yang diberikan kepada mereka (Kassin et al., 2011).

KONTINUM PENGARUH SOSIAL

Seperti yang telah kita pelajari, pengaruh sosial pada perilaku berkisar dari tekanan implisit norma-norma kelompok ke perangkat yang ditetapkan oleh permintaan langsung hingga menuju ke perintah otoritas yang kuat. Dalam setiap kasus, orang memilih apakah akan bereaksi dengan konformitas atau kemandirian, *compliance* atau asertif (ketegasan), kepatuhan (*obedience*) atau penolakan. Dari semua penelitian, bisa disimpulkan bahwa semakin banyak tekanan yang ditanggung orang, semakin besar pengaruhnya. Mungkinkah demikian? Dalam serangkaian studi konformitas, Lucian Conway dan Mark Schaller (2005, dalam Kassin *et al.*, 2011) memasukkan partisipan ke dalam tugas pengambilan keputusan perusahaan dimana mereka diminta untuk memilih antara dua opsi bisnis setelah menyaksikan orang lain membuat keputusan yang sama. Secara konsisten, para partisipan mengikuti kelompok lebih banyak ketika anggotanya telah membentuk pendapat mereka secara bebas daripada ketika mereka dipaksa oleh seorang pemimpin. Tampak bahwa taktik kuat yang memaksa orang untuk mengubah perilaku mereka mungkin akan berubah ketika harus mengubah pendapat.

Terdapat dua pertanyaan penting yang bisa diajukan di sini. Pertama, meskipun berbagai jenis tekanan memengaruhi kita karena berbagai alasan, apakah mungkin untuk memprediksi semua efek dengan satu prinsip menyeluruh? Kedua, bagaimana menurut teori dan penelitian tentang pengaruh sosial terkait sifat manusia?

Teori Dampak Sosial (*Social Impact Theory*)

Bibb Latané (1981, dalam Kassin *et al.*, 2011) mengusulkan bahwa ikatan bersama di antara berbagai proses yang terlibat dalam pengaruh sosial mengarahkan orang ke atau

menjauh dari pengaruh tersebut. Latané mengusulkan **teori dampak sosial (*social impact theory*)**, yang menyatakan bahwa pengaruh sosial dalam bentuk apapun merupakan fungsi dari kekuatan, kedekatan, dan jumlah orang lain. Menurut Latané, kekuatan sosial bertindak pada individu dengan cara yang sama seperti kekuatan fisik bertindak pada benda.

Kekuatan suatu sumber ditentukan oleh status, kemampuan, atau hubungannya dengan suatu target. Semakin kuat sumbernya, semakin besar pengaruhnya. Ketika orang melihat anggota kelompok yang lain kompeten, mereka lebih cenderung untuk menyesuaikan diri (*conform*) dalam penilaian mereka. Ketika menuju pada *compliance*, sumber meningkatkan kekuatan mereka dengan membuat target merasa berkewajiban untuk membalas budi kecil. Untuk mendapatkan kepatuhan (*obedience*), figur otoritas mendapatkan kekuatan dengan mengenakan seragam atau memamerkan afiliasi bergengsi mereka.

Kedekatan mengacu pada kedekatan sumber dalam waktu dan ruang dengan target. Semakin dekat sumbernya, semakin besar dampaknya. Penelitian Milgram menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan lebih tinggi ketika eksperimenter mengeluarkan perintah secara langsung dibandingkan jika disampaikan dari lokasi yang jauh, dan ketika korban yang menderita berada dekat dengan partisipan, partisipan bertindak sebagai sumber pengaruh dan tingkat kepatuhan menurun. Konsisten dengan hipotesis ini, Latané dan yang lainnya (1995) meminta individu untuk menyebutkan hingga tujuh orang dalam hidup mereka dan untuk menunjukkan seberapa jauh mereka tinggal dan berapa banyak interaksi yang mengesankan yang pernah dialami dengan mereka. Dalam tiga penelitian, korelasinya sama, bahwa semakin dekat secara geografis, semakin besar dampaknya terhadap kita.

Teori ini memprediksi bahwa ketika jumlah sumber meningkat, maka meningkat pula pengaruhnya, setidaknya sampai pada titik tertentu. Seperti pada penelitian Asch (1956) yang meningkatkan jumlah sekutu nyata dalam riset tentang penilaian garis dari satu menjadi empat, tingkat kesesuaian (konformitas) meningkat, namun peningkatan lebih lanjut hanya memiliki efek tambahan yang dapat diabaikan.

Teori dampak sosial juga meramalkan bahwa orang terkadang melawan tekanan sosial. Menurut Latané, resistensi ini kemungkinan besar terjadi ketika dampak sosial dibagi di antara banyak target yang kuat dan jauh. Seharusnya tidak ada dampak yang lebih kecil pada target yang kuat dan jauh dari sumber daripada pada orang yang lemah dan dekat dengan sumber, dan harus ada dampak yang lebih kecil pada target yang disertai oleh orang-orang target lain daripada pada orang yang berdiri sendiri. Dengan demikian, kita telah melihat bahwa konformitas berkurang dengan kehadiran sekutu dan tingkat *obedience* menurun ketika orang-orang berada di kelompok teman sebaya yang memberontak.

Selama bertahun-tahun, teori dampak sosial telah ditantang, dipertahankan, dan dipertahankan dengan berbagai alasan (Jackson, 1986; Mullen, 1985; Sedikides & Jackson, 1990; Kassin *et al.*, 2011). Di satu sisi, kritik mengatakan bahwa tidak memungkinkan bagi kita untuk menjelaskan proses yang menimbulkan pengaruh sosial atau menjawab pertanyaan mengapa. Di sisi lain, teori ini memungkinkan kita untuk memprediksi munculnya pengaruh sosial dan menentukan kapan akan terjadi. Apapun topiknya, apakah tentang konformitas, *compliance*, atau *obedience*, teori ini telah memberikan tempat untuk penelitian baru yang menarik di tahun-tahun mendatang.

Latané dan L'Herrou (1996 dalam Kassin *et al.*, 2011) menyangkal pendapat sejumlah ahli psikologi sosial yang

menyatakan bahwa dampak sosial merupakan proses yang berubah-ubah, dinamis, dan selalu berubah (Vallacher et al., 2002). Dengan memiliki kelompok besar dimana peserta membentuk jaringan melalui e-mail dan dengan mengendalikan jalur komunikasi, mereka menemukan bahwa individu-individu dalam jaringan membentuk "cluster." Seiring waktu, tetangga (peserta yang berada dalam kontak e-mail secara langsung) menjadi lebih mirip satu sama lain daripada mereka yang lebih jauh (tidak dalam kontak e-mail langsung) dalam jaringan. Mengacu pada geometri ruang sosial, Latané dan L'Herrou mencatat bahwa di dunia nyata, kedekatan tidak dapat didefinisikan secara tegas dalam hal jarak fisik. Berspekulasi tentang peran teknologi komputer, mereka juga mencatat bahwa teori dampak sosial harus menjelaskan fakta bahwa semakin banyak orang berinteraksi di dunia maya, akan menjadikan kedekatan fisik sebagai faktor yang kurang relevan.

Perspektif tentang Sifat Manusia

Seperti yang sudah dibahas sebelumnya, beberapa budaya menghargai otonomi dan kemandirian, sementara yang lain lebih menekankan pada konformitas dengan kelompok seseorang. Bahkan dalam budaya tertentu, nilai-nilai dapat berubah seiring waktu. Jika kita adalah orang tua, sifat apa yang kita inginkan dari anak kita? Ketika pertanyaan ini diajukan kepada para ibu Amerika pada tahun 1924, mereka memilih "kepatuhan (*obedience*)" dan "kesetiaan (*loyalty*)," sebagai karakteristik utama dari konformitas. Namun ketika para ibu ditanyai pertanyaan yang sama pada tahun 1978, mereka menjawab "independensi" dan "toleransi dengan orang lain," sebagai karakteristik kunci otonomi. Tren serupa ditemukan dalam survei dan eksperimen laboratorium yang dilakukan di Jerman Barat, Italia, Inggris, dan Jepang (Alwin, 1990; Remley 1988; Kassin *et al.*, 2011), dimana tingkat

konformitas saat ini lebih rendah daripada di masa lalu (Bond & Smith, 1996, dalam Kassin *et al.*, 2011).

Mungkinkah anak-anak masa kini (orang dewasa masa depan) akan menunjukkan penolakan yang lebih besar terhadap berbagai bentuk pengaruh sosial? Jika demikian, apa dampak tren ini terhadap masyarakat secara keseluruhan? Sisi positif dari konformitas, *compliance*, dan *obedience*, yaitu mempromosikan solidaritas dan kesepakatan kelompok, kualitas yang membuat kelompok tidak terpecah oleh pertikaian. Sedangkan sisi negatifnya, ketiganya memicu kurangnya kemandirian, ketegasan, dan pembangkangan, dimana merupakan perilaku yang tidak diinginkan yang membuat individu berpikiran sempit, pengecut, dan kepatuhan yang merusak (*destructive obedience*), seringkali melibatkan kerugian yang besar. Bagi masing-masing individu dan bagi masyarakat secara keseluruhan, triknya adalah mencapai keseimbangan (Kassin *et al.*, 2011).

BAB 3

PROSES KELOMPOK

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

- a. Aspek Sikap dan Tata Nilai :
 - (1) Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religious

- (2) Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila
 - (3) Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama dan kepercayaan serta pendapat atau temuan orisinal orang lain
- b. Aspek Ketrampilan Umum :
- (1) Menguasai konsep teoritis hubungan manusia dengan lingkungan sosialnya
 - (2) Menguasai konsep teoritik komunikasi antar pribadi dan komunikasi massa
- c. Aspek Ketrampilan Khusus :
- Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora
- d. Aspek Penguasaan Pengetahuan :
- Mampu memahami dan menjelaskan peranan Psikologi Sosial dalam proses interaksi sosial, serta menerapkan dalam menyelesaikan permasalahan sosial.

Bab ini membahas pengaruh sosial dalam konteks kelompok. Pembahasan pertama fokus pada dasar-dasar kelompok, dimana disajikan isu-isu seperti mengapa orang tertarik pada kelompok dan bagaimana kelompok berkembang. Selanjutnya beralih ke bagaimana perilaku individu dipengaruhi oleh kehadiran orang lain. Kemudian fokus pada kinerja kelompok dan membahas mengapa keputusan atau kinerja kelompok sering berbeda dari sikap dan kemampuan anggota kelompok. Pada

bagian terakhir, tentang konflik, akan dibahas bagaimana kelompok mengintensifkan atau mendamaikan perbedaan-perbedaan dalam kelompok.

DASAR-DASAR KELOMPOK

Apa Itu Kelompok?

Kelompok merupakan sekumpulan individu yang setidaknya memiliki beberapa karakteristik berikut : (1) interaksi langsung satu sama lain selama periode waktu; (2) keanggotaan bersama dalam kategori sosial berdasarkan jenis kelamin, ras, atau atribut lainnya; (3) nasib, identitas, atau serangkaian tujuan bersama. Kassin dan yang lainnya (2011) menekankan kelompok pada kriteria pertama dan ketiga, yaitu interaksi langsung di antara anggota kelompok selama periode waktu serta memiliki kesamaan nasib, identitas, atau serangkaian tujuan.

Kelompok berbeda terkait sejauh mana kelompok dipandang sebagai entitas yang berbeda, seperti apakah kelompok memiliki batasan ketat yang membuat berbeda dari kelompok lain. Dengan kata lain, beberapa kelompok tampak lebih "berkelompok" daripada yang lain (Meneses et al., 2008; Rutchick et al., 2008; Kassin et al., 2011). Pada ujung yang paling rendah dari dimensi entitas atau integrasi sosial adalah orang yang menghadiri konser atau berolahraga di gym. Kelompok ini sering dianggap kelompok tidak nyata. Kumpulan seperti itu kadang-kadang disebut kolektif, yaitu orang-orang yang terlibat dalam aktivitas bersama tetapi memiliki sedikit interaksi langsung satu sama lain (Milgram & Toch, 1969). Kelompok-kelompok yang lebih terintegrasi seperti klub-klub yang saling berhubungan erat, tim-tim olahraga, atau tim-tim kerja, dimana kelompok-kelompok ini terlibat dalam kegiatan yang terarah dengan melibatkan banyak interaksi dari waktu ke waktu dan memiliki batas-batas yang jelas tentang siapa yang ada di dalam kelompok dan yang bukan dalam kelompok.

Grup memiliki berbagai bentuk dan ukuran, mencakup besar dan kecil, terorganisir dan informal, jangka pendek dan jangka panjang. Terkadang keanggotaan grup terbentuk secara tidak disengaja.

Mengapa Bergabung dengan Kelompok?

Kompleksitas dan ambisi kehidupan manusia mengharuskan kita bekerja dalam kelompok. Sebagian besar dari apa yang kita harapkan hanya bisa dicapai melalui tindakan kolektif. Individu yang sendirian tidak dapat bermain simfoni atau pertandingan sepak bola, membangun kota atau industri, atau menjalankan pemerintahan atau universitas (Kassin et al., 2011).

Pada level yang lebih mendasar, manusia memiliki kebutuhan bawaan untuk menjadi bagian dari kelompok, yang berasal dari tekanan evolusi yang meningkatkan peluang orang untuk bertahan hidup dan bereproduksi ketika mereka hidup dalam kelompok daripada dalam isolasi. Menurut **hipotesis otak sosial (*social brain hypothesis*)**, ukuran otak primata yang besar berevolusi karena dunia sosialnya yang kompleks (Dunbar, 2008). Seperti yang dinyatakan oleh Mark Van Vugt dan Mark Schaller (2008) tentang penelitian dinamika kelompok manusia kontemporer dari perspektif evolusi, bahwa manusia telah mengembangkan serangkaian mekanisme psikologis yang mempromosikan daya tarik dan kapasitas untuk hidup dalam kelompok (Kassin et al., 2011).

Bagi manusia, ketertarikan pada kehidupan kelompok tidak hanya melindungi dari ancaman dan ketidakpastian dalam arti fisik, tetapi juga untuk mendapatkan rasa identitas pribadi dan sosial yang lebih besar. Menurut teori identitas sosial, bagian penting dari perasaan harga diri orang-orang berasal dari identifikasi dirinya dengan kelompok-kelompok tertentu. Sehingga saat orang ditolak oleh suatu kelompok merupakan salah satu

pengalaman hidup yang paling menyakitkan (Kerr & Levine, 2008; Williams, 2009). Sebagai makhluk sosial, kita memahami diri kita sendiri dan tempat kita di dunia dengan merujuk pada kelompok-kelompok yang membentuk identitas kita (Bizumic et al., 2009; Haslam et al., 2009; Swann & Bosson, 2010). Daya tarik untuk bergabung dengan berbagai kelompok virtual dan membangun sekelompok besar teman di situs jejaring sosial didorong oleh perasaan identitas sosial dan keterhubungan yang dibina.

Sosialisasi dan Pengembangan Kelompok

Setelah seseorang bergabung dengan kelompok, selanjutnya terjadi proses penyesuaian. Individu berasimilasi ke dalam kelompok, membuat perubahan-perubahan yang diperlukan untuk menyesuaikan diri. Pada saat yang sama, kelompok dapat mengakomodasi pendatang baru, membuat perubahan-perubahan yang diperlukan untuk memasukkan individu tersebut. Sosialisasi anggota baru ke dalam suatu kelompok bergantung pada hubungan antara pendatang baru dan anggota tetap. Pendatang baru mencontohkan perilakunya seperti yang dilakukan oleh seniornya, senior melatih pendatang baru, menjadi mentor, atau mengembangkan hubungan pribadi dengan pendatang baru untuk membantu mereka berhasil dalam kelompok. Mensosialisasikan anggota baru secara efektif dapat menghasilkan manfaat jangka pendek dan jangka panjang bagi kelompok secara keseluruhan. Sebaliknya, sosialisasi yang buruk dapat menyebabkan berkurangnya potensi kontribusi pendatang baru atau menciptakan banyak pergantian dan ketidakstabilan dalam kelompok (Moreland & Levine, 2001; Levine & Choi, 2010; Kassin et al., 2011).

Seiring berjalannya waktu, hubungan individu dengan grup berubah, begitu juga dinamika dalam grup juga secara

keseluruhan berubah. Pengembangan kelompok dapat dilanjutkan melalui beberapa tahap (Wheelan, 2009). Bruce Tuckman (1965; Tuckman & Jensen, 1977) mengusulkan serangkaian tahapan perkembangan kelompok, meliputi membentuk (*forming*), menyerang (*storming*), pembentukan norma (*norming*), melakukan (*performing*), dan membubarkan (*adjourning*). Menurut model ini, kelompok secara bertahap berkembang dari periode orientasi awal melalui tahap konflik, kompromi, dan tindakan, diikuti oleh periode penarikan jika kelompok tidak lagi memenuhi kebutuhan anggota.

Berikut dijelaskan secara rinci Tahapan Pengembangan Grup berdasarkan Tuckman (1965) dan Tuckman & Jensen (1977, dalam Kassin et al., 2011) :

- a. *Forming* : anggota mencoba mengarahkan diri ke kelompok, dengan sering bertindak melalui cara yang sopan dan eksploratif satu sama lain.
- b. *Storming* : anggota mencoba mempengaruhi kelompok agar sesuai dengan kebutuhannya. Anggota kelompok lebih asertif tentang arah kelompok dan peran apa yang ingin dimainkan dalam kelompok. Banyak konflik dan permusuhan mulai timbul serta perasaan senang karena tercapai apa yang diinginkan.
- c. *Norming* : anggota mencoba mendamaikan konflik yang muncul selama tahap *storming* serta mengembangkan tujuan dan perspektif yang masuk akal. Anggota membangun norma dan peran, serta mulai berkomitmen pada kelompok.
- d. *Performing* : anggota mencoba melakukan tugas dan memaksimalkan kinerja kelompok. Anggota menjalankan perannya dalam kelompok dan mencoba memecahkan masalah untuk mencapai tujuan bersama.
- e. *Adjourning* : anggota keluar dari kelompok, menjauhkan diri dari anggota lain dan mengurangi aktivitasnya di dalam kelompok. Hal ini dapat terjadi jika anggota meyakini bahwa

kerugian yang diperoleh lebih besar dibandingkan manfaat tinggal di kelompok.

Meskipun banyak kelompok melewati tahap-tahap di atas, tidak semua kelompok melakukannya. Teori kontemporer tentang pengembangan kelompok menawarkan model pengembangan kelompok yang lebih kompleks, termasuk pengakuan bahwa kelompok sering berkembang dengan cara yang tidak linier dan bahwa kelompok yang berbeda dapat berkembang dengan cara yang berbeda (Chang et al., 2006; Kassin et al., 2011). Connie Gersick (1988, 1994) mengamati bahwa kelompok sering tidak melalui serangkaian tahapan yang seragam tetapi sebaliknya beroperasi pada awal dan bisa berhenti di tahap awal tersebut. Menurut model keseimbangan bersela Gersick, kelompok melewati periode kelembaman atau ketidakaktifan relatif hingga digerakkan oleh waktu dan deadline, yang bisa menyebabkan perubahan aktivitas dan dinamika secara tiba-tiba. Lebih lanjut Gersick menjelaskan banyak kelompok mengadopsi strategi pemecahan masalah dengan sangat cepat, jauh lebih cepat daripada yang disarankan teori Tuckman, namun kemudian kelompok menunda sampai menghabiskan separuh waktu untuk tugas itu, setelah itu baru mulai bertindak.

Peran (*Roles*), Norma (*Norms*), dan Kekompakan atau Kohesivitas (*Cohesiveness*)

Kelompok memiliki komponen-komponen penting, meliputi serangkaian tugas yang diharapkan untuk anggota (peran), aturan perilaku bagi anggota (norma), dan kekuatan yang menyatukan anggota (kekompakan). Masing-masing komponen dibahas berikut ini.

Peran (*Roles*)

Peran mencakup seperangkat perilaku yang diharapkan, dapat bersifat formal atau informal. Peran formal ditentukan oleh jabatan, seperti guru atau siswa di kelas, wakil presiden atau eksekutif di sebuah perusahaan. Peran informal kurang terlihat tetapi masih kuat. Robert Bales (1958) mengusulkan bahwa terlepas dari gelar seseorang, kelompok abadi menimbulkan dua jenis peran mendasar, yaitu peran instrumental untuk membantu kelompok mencapai tugasnya serta peran ekspresif untuk memberikan dukungan emosional dan mempertahankan moral. Orang yang sama dapat mengisi kedua peran namun sering kali mereka diasumsikan oleh individu yang berbeda, dan peran mana yang ditekankan dalam kelompok dapat berfluktuasi dari waktu ke waktu tergantung pada kebutuhan kelompok.

Memiliki seperangkat peran yang jelas bermanfaat bagi suatu kelompok (Lu et al., 2008; Kassin et al., 2011). Sebuah penelitian meta-analisis yang melibatkan lebih dari 11.000 orang menemukan korelasi negatif yang signifikan antara ambiguitas peran dan kinerja pekerjaan, semakin ambiguitas peran maka semakin buruk kinerja pekerjaan seseorang (Tubre & Collins, 2000). Tim sering berusaha untuk mengatur diri sendiri dan mendistribusikan peran tugas berdasarkan keterampilan dan preferensi anggota kelompok tertentu. Semakin baik suatu tim dalam menetapkan peran yang cocok dengan bakat individu, semakin baik individu tersebut akan berfungsi dalam kelompok. Namun, ketika peran seseorang dalam kelompok itu ambigu, konflik dengan peran lain yang dimiliki orang tersebut cenderung terjadi, muncul stres, dan hilangnya produktivitas (Bettencourt et al., 2006; Chen et al., 2009; Lu et al., 2008; Kassin et al., 2011).

Berdasarkan hasil penelitian Anita Williams Woolley dan lainnya (2007) menunjukkan bahwa tim dimana anggota-anggotanya diberi peran yang sesuai dengan

kemampuannya, berkinerja lebih baik daripada tim yang tidak kongruen atau homogen.

Norma (Norms)

Selain peran (*role*) bagi anggotanya, kelompok juga menetapkan norma, yaitu aturan perilaku bagi anggota. Seperti halnya peran, norma dapat bersifat formal atau informal. Misalnya organisasi kemahasiswaan, biasanya memiliki aturan tertulis untuk perilaku yang diharapkan dari anggota mereka. Norma informal lebih halus, karena norma-norma ini memberikan perasaan kepada individu tentang apa artinya menjadi anggota kelompok yang baik. Mengetahui aturan-aturan kelompok yang tidak tertulis dapat memakan waktu dan menyebabkan kecemasan (Kassin et al., 2011).

Menolak Norma untuk Mengungkap Masalah Serius

Kadang-kadang melanggar norma kelompok bisa sulit dan bahkan traumatis bagi anggota kelompok. Rekan kerja seringkali enggan melaporkan perilaku tidak etis anggota lain di tim kerjanya, karena takut konsekuensi sosial atas pelaporan pada anggota kelompok. Benoit Monin dkk. (2008) menunjukkan dalam serangkaian eksperimen bagaimana individu yang menolak mengikuti norma menjadi tidak disukai oleh sesama partisipan, bahkan meski jelas norma tersebut tidak bermoral. Konsultan yang terlibat dalam hubungan karyawan sering mengamati dilema yang dihadapi anggota kelompok ketika mereka menyaksikan perilaku yang tidak etis. Seperti yang disampaikan oleh konsultan bahwa pekerja dalam tim memiliki rasa takut jika mereka dianggap memecah belah. Mereka menyadari bahwa mereka adalah makhluk sosial dan ingin menjadi bagiannya "(Armor, 1998; Kassin et al., 2010).

Kekompakan atau Kohesivitas (*Cohesiveness*)

Melanggar norma kelompok sangat sulit pada kelompok yang sangat kohesif. **Keterpaduan atau kekompakan atau kohesivitas kelompok (*cohesiveness*)** mengacu pada kekuatan yang diberikan pada kelompok yang mendorong anggotanya lebih dekat satu sama lain (Cartwright & Zander, 1960; Festinger, 1950). Anggota kelompok yang kohesif cenderung merasa berkomitmen terhadap tugas kelompok, merasa bangga dengan kelompok, dan intens terlibat banyak interaksi dalam kelompok (Dion, 2000; Klassen & Krawchuk, 2009).

Apakah kekompakan membuat kelompok tampil lebih baik ? Memang seharusnya begitu, tetapi pada kenyataannya hubungan antara kohesivitas dan kinerja bukan hal yang sederhana. Hubungan sebab akibat bekerja dua arah, di satu sisi ketika suatu kelompok kompak, kinerja kelompok sering meningkat, di sisi lain ketika sebuah kelompok berkinerja baik, seringkali menjadi lebih kohesif. Dalam penelitian meta-analisis tentang kohesivitas dan kinerja kelompok, Brian Mullen dan Carolyn Copper (1994) menemukan bukti kuat bahwa kinerja memengaruhi kohesivitas daripada kohesivitas memengaruhi kinerja. Mullen dan Copper juga menemukan bahwa hubungan positif antara kohesivitas dan kinerja kelompok tergantung pada ukuran kelompok. Hubungan cenderung lebih kuat dalam kelompok kecil daripada kelompok yang besar (Kassin et al., 2010).

Meta-analisis dan studi longitudinal berikutnya telah memberikan lebih banyak bukti yang menunjukkan bahwa kohesi kelompok dapat menyebabkan kinerja yang lebih baik, tetapi variabel lain cenderung penting dalam memprediksi kapan dan sejauh mana efek ini muncul (Beal et al., 2003; Gully et al., 1995; Tekleab et al., 2009). Sebuah meta-analisis dari 46 studi kohesivitas dalam tim olahraga menemukan tidak hanya secara umum korelasi positif antara kohesivitas dan kinerja tim, tetapi juga hubungan itu

sangat kuat untuk tim olahraga wanita, karena wanita cenderung lebih saling tergantung daripada pria (Carron et al., 2002). Dampak dari kelompok yang kohesif ini juga dibahas dalam bab ini, bahwa kelompok yang sangat kompak rentan untuk membuat keputusan yang mengerikan karena anggota takut menentang pemimpin atau norma kelompok (Kassin et al., 2011).

Budaya dan Kohesivitas

Penting untuk memahami bahwa dinamika kelompok dapat berbeda antar budaya. Norman Wright dan Glyn Drewery (2006) berhipotesis bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keterpaduan (kohesivitas) suatu kelompok akan bervariasi, apakah anggota kelompok berasal dari budaya kolektif atau individualistik.

INDIVIDU DALAM KELOMPOK : KEHADIRAN ORANG LAIN

Ketika kita terlibat dalam kegiatan kelompok, kita berada di hadapan orang lain, baik secara fisik atau secara virtual. Pada bagian ini akan dibahas tentang tiga efek penting dimana kehadiran orang lain dapat mempengaruhi individu, yaitu fasilitasi sosial (*social facilitation*), *social loafing*, dan deindividuasi (*deindividuation*).

Fasilitasi Sosial (*Social Facilitation*)

Para ahli psikologi sosial telah lama tertarik tentang bagaimana kehadiran orang lain memengaruhi perilaku seseorang. Salah satu pendiri psikologi sosial yaitu Norman Triplett, yang artikelnya berjudul "*The Dynamogenic Factors in Pacemaking and Competition*" (1897–1898) dan sering dikutip sebagai publikasi awal di bidang tersebut. Triplett memulai penelitiannya dengan mempelajari laporan resmi resmi dari *Racing Board of League of American Wheelmen* tahun 1897. Triplett memperhatikan bahwa

pengendara sepeda yang berkompetisi dengan orang lain tampil lebih baik daripada pengendara yang bersepeda sendirian. Hipotesisnya adalah bahwa kehadiran pembalap lain melepaskan naluri kompetitif, yang meningkatkan energi saraf dan meningkatkan kinerja. Untuk menguji proposisi ini, Triplett menggunakan 40 anak untuk memutar gulungan ikan, bergantian antara tampil sendiri dan bekerja secara paralel. Rata-rata, waktu berlalu lebih cepat ketika anak-anak bekerja berdampingan daripada ketika mereka bekerja sendirian.

Penelitian selanjutnya yang mengikuti studi Triplett memberikan hasil yang berbeda. Terkadang kehadiran orang lain (berdampingan atau dengan audiens di depan) mampu meningkatkan kinerja, namun di lain waktu, kinerja menurun. Robert Zajonc (1965, 1980) mencoba meneliti hal ini dengan mengintegrasikan penelitian dari psikologi eksperimental dengan penelitian psikologi sosial. Zajonc menawarkan solusi bahwa kehadiran orang lain mampu meningkatkan gairah, sehingga dapat memengaruhi kinerja dengan berbagai cara, tergantung pada tugas yang dihadapi. Berikut ini dibahas cara kerjanya.

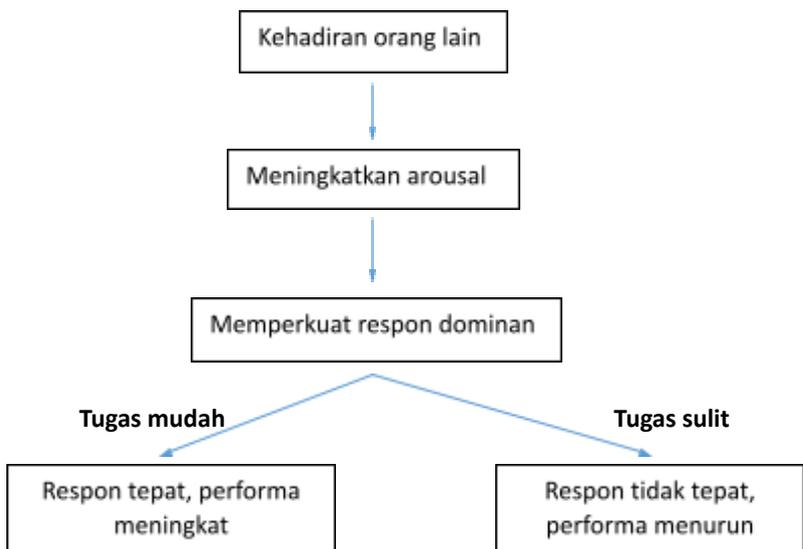
Solusi Zajonc (*The Zajonc Solution*)

Menurut Zajonc (Kassin et al., 2010), kehadiran orang lain mempengaruhi kinerja membutuhkan tiga langkah :

- a. Kehadiran orang lain mampu menciptakan gairah fisiologis (*physiological arousal*) umum yang memberi energi perilaku. Berdasarkan penelitian psikologi eksperimental dan prinsip-prinsip evolusi, Zajonc berpendapat bahwa semua hewan, termasuk manusia, cenderung terangsang ketika berhadapan dengan sejenisnya (anggota spesiesnya sendiri).
- b. Peningkatan gairah (*arousal*) meningkatkan kecenderungan individu untuk melakukan respons dominan. Respons dominan merupakan reaksi yang timbul paling cepat dan mudah karena

stimulus tertentu. Zajonc mengambil dari penelitian psikologi eksperimental, khususnya penelitian tentang pembelajaran.

- c. Kualitas kinerja individu bervariasi sesuai dengan jenis tugas. Pada tugas yang mudah (yang sederhana atau dipelajari dengan baik), respons dominan biasanya benar atau berhasil. Tetapi pada tugas yang sulit (yang rumit atau tidak dikenal), respons dominan yang muncul sering salah atau tidak berhasil.



Gambar 3.1. Fasilitasi Sosial menurut Zajonc

Sebagai contoh saat kita memainkan piano. Jika kita adalah pemain yang hebat dan menampilkan aransemen yang telah dipelajari dengan baik, aransemen yang familiar, kita akan menginginkan kehadiran orang lain untuk melihat penampilan kita. Kehadiran orang lain akan meningkatkan arousal, yang akan meningkatkan respons dominan. Karena aransemen dipelajari dengan sangat baik, respons dominan kita adalah melakukannya dengan baik. Namun, jika kita baru belajar bermain piano dan kita tidak terbiasa dengan aransementernya, kehadiran orang lain bukan menjadi prioritas. Peningkatan arousal pasti diikuti dengan peningkatan respons dominan, sehingga respon dominan yang muncul adalah akan gagal bermain piano.

Nampaknya penjelasan Zajonc masuk akal secara intuitif. Jika kita baru belajar melakukan tugas yang rumit, seperti bermain piano atau mengendarai sepeda, peningkatan arousal bisa dikendalikan. Sebaliknya, jika kita sudah menguasai atau mahir dengan tugas, kita mungkin memerlukan "suplemen" tambahan saat tampil di depan orang lain untuk membantu kita melakukan tugas lebih baik daripada jika kita tampil sendiri. Penampilan fisik bukan satu-satunya yang terpengaruh, efeknya juga berlaku untuk penilaian sosial atau tugas kognitif, seperti membentuk kesan orang lain atau memecahkan masalah matematika (Lambert et al., 2003; Park & Catrambone, 2007; Kassin et al., 2011).

Berdasarkan penjelasan di atas, terdapat dua efek dari kehadiran orang lain, yaitu membantu kinerja pada tugas-tugas mudah tetapi menciderai kinerja pada tugas-tugas sulit. Inilah yang dikenal sebagai **fasilitasi sosial** (*social facilitation*). Memang istilah ini telah menjadi sumber kebingungan bagi banyak mahasiswa. Kuncinya yang perlu diingat bahwa kehadiran orang lain memfasilitasi respons yang dominan, tidak hanya tugas itu sendiri.

Fasilitasi respons dominan ini memang memfasilitasi tugas-tugas yang mudah, namun juga membuat tugas-tugas yang sulit menjadi semakin sulit (Kassin et al., 2011).

Zajonc mengatakan bahwa fasilitasi sosial bersifat universal, yang terjadi tidak hanya dalam aktivitas manusia tetapi juga di antara hewan-hewan lain, bahkan serangga. Misalnya, seberapa baik seekor kecoak tampil di depan kecoak lainnya? Zajonc dan rekan-rekannya (1969 dalam Kassin et al., 2011) memiliki kecoak ditempatkan di kotak mulai menyala terang terhubung ke kotak gol yang gelap. Ketika lagu itu sederhana, dengan landasan lurus antara kotak mulai dan kotak tujuan, kecoak yang berjalan berpasangan berlari lebih cepat menuju kotak tujuan daripada yang berlari sendiri. Tetapi dalam labirin yang lebih kompleks yang membutuhkan belokan kanan untuk mencapai kotak tujuan, kecoak soliter melampaui pasangan. Dalam eksperimen kreatif selanjutnya, Zajonc dan rekan-rekannya menemukan bahwa kecoak menyelesaikan labirin yang mudah lebih cepat, dan lebih lambat pada labirin yang sulit, saat mereka berpacu di depan kerumunan kecoak penonton daripada ketika mereka berpacu tanpa penonton. Para peneliti menempatkan kecoak dalam "kotak audiens" terbuat dari kaca plexiglass di kedua sisi labirin, dan "audiens" ini menghasilkan fasilitasi sosial.

Penelitian Fasilitasi Sosial Saat Ini

Formulasi Zajonc menghidupkan kembali minat pada masalah yang diangkat oleh penelitian awal Triplett, termasuk temuan penelitian yang tidak konsisten mulai dipandang logis. Hasil meta-analisis dari 241 studi konsisten dengan Zajonc (Bond & Titus, 1983). Penelitian di era ini terus menunjukkan contoh-contoh baru dari fasilitasi sosial serta menguji ruang lingkup dan keterbatasannya. Para peneliti juga mulai menemukan bukti neurologis dan fisiologis yang konsisten dengan prediksi

teori, seperti bukti mengenai pola aktivasi otak dan respons kardiovaskular (Blascovich et al., 1999; Wagstaff et al., 2008; Kassin et al., 2011).

Efek dari fasilitasi sosial itulah mengharuskan para petugas pemadam kebakaran, petugas polisi, personel militer, dan lainnya banyak berlatih untuk siap membuat keputusan dalam waktu sepersekian detik di bawah situasi yang sangat menggairahkan (arousal). Mereka mempraktikkan skenario sampai titik overtraining, namun hanya melalui pengulangan seperti itulah maka respon dominan dapat dipastikan secara tipikal adalah yang benar. Ketika pemadam kebakaran berada di tengah-tengah api yang berkobar atau tembak-menembak militer, mustahil bagi mereka untuk berunding secara hati-hati, dan arousal cenderung menimbulkan respons dominan mereka (Gladwell, 2005 dalam Kassin et al., 2011).

Efek fasilitasi sosial memang dipicu oleh kehadiran orang lain. Namun hasil penelitian menunjukkan batas-batas tentang apa arti "kehadiran orang lain". Misalnya, banyak orang berhubungan dengan karakter-karakter di televisi favorit seolah-olah kehadiran mereka nyata, seperti merasakan kegembiraan atau kesedihan bersama karakter yang disukai. Bisakah "kehadiran" tokoh TV memicu efek fasilitasi sosial? Wendi Gardner dan Megan Knowles (2008 dalam Kassin et al., 2011) menemukan bahwa hal itu dapat terjadi, karena para partisipan dalam penelitian mereka melakukan tugas-tugas sederhana dengan lebih baik dan tugas-tugas rumit lebih buruk dengan adanya foto karakter di TV favorit. Foto karakter yang tidak disukai tidak menimbulkan efek ini. Eksperimen siswa di Sung Park dan Richard Catrambone (2007) menyelesaikan tugasnya, baik sendirian, di perusahaan orang lain, atau di sebelah komputer yang menampilkan seseorang "virtual" (tampilan tiga dimensi yang dihasilkan komputer seolah-olah bernafas, berkedip, dan gerakan wajah yang halus) yang tampak

mengawasi mereka. Efek fasilitasi sosial sama kuatnya dengan kehadiran orang lain secara virtual seperti kehadiran orang lain secara nyata.

Penjelasan Alternatif untuk Fasilitasi Sosial

Efek fasilitasi sosial telah direplikasi di banyak domain, tetapi tidak semua teori Zajonc memperoleh dukungan universal. Zajonc mengusulkan bahwa kehadiran orang lain saja sudah cukup untuk menghasilkan fasilitasi sosial. Namun, beberapa ahli berpendapat bahwa kehadiran orang lain akan menghasilkan fasilitasi sosial hanya dalam kondisi tertentu. Isu-isu ini menghasilkan berbagai penjelasan alternatif tentang fasilitasi sosial.

Alternatif pertama menurut *evaluation apprehension theory*, mengusulkan bahwa kinerja akan meningkat atau terganggu saat berhadapan dengan orang lain yang bertugas untuk mengevaluasi kinerja (Geen, 1991; Henchy & Glass, 1968). Artinya, bukan hanya karena keberadaan orang lain di sekitar sehingga kita terangsang. Sebaliknya, karena kita khawatir orang lain menonton dan mungkin menertawakan, atau mungkin mengunggah video kinerja kita ke media sosial, maka kekhawatiran inilah yang meningkatkan respons dominan kita, yang membuat kinerja gagal atau memburuk.

Pendekatan lain yaitu *distraction-conflict theory*, menunjukkan bahwa kita cenderung mengalami distraksi atau terganggu ketika kita sedang mengerjakan tugas yang menimbulkan konflik atensi (Baron, 1986; Sanders, 1981; Kassin et al., 2011). Perhatian terpecah antara fokus pada tugas yang dikerjakan dan berhadapan dengan stimulus-stimulus lain yang mengganggu. Saat kita mengalami konflik saat harus membagi perhatian, maka arousal meningkat.

Ketiga elemen dasar yang dijelaskan oleh teori-teori di atas (kehadiran, evaluasi, dan perhatian) berkontribusi pada dampak terhadap kinerja (Uziel, 2007).

Kemalasan Sosial (*Social Loafing*)

Tugas-tugas yang diselesaikan partisipan dalam penelitian fasilitasi sosial menghasilkan hasil yang dapat diidentifikasi secara individual, sehingga perilaku individu dapat diidentifikasi dan dievaluasi. Namun pada beberapa tugas yang diupayakan secara kolektif, kinerja spesifik dari satu individu tidak dapat ditentukan. Pendiri lain dari psikologi sosial, Max Ringelmann, menyelidiki kinerja kelompok dalam upaya kolektif. Pada penelitian yang dilakukan selama tahun 1880-an, Ringelmann menemukan bahwa dibandingkan dengan kinerja yang dihasilkan individu ketika bekerja sendiri, outputnya menurun ketika bekerja bersama-sama pada tugas-tugas sederhana, seperti menarik tali atau mendorong gerobak (Kravitz & Martin, 1986; Ringelmann, 1913; Kassin et al., 2011).

Mengapa output individu menurun? Penjelasananya adalah bahwa individu melakukan lebih sedikit usaha ketika mereka bertindak secara kolektif, selain itu individu menunjukkan koordinasi yang buruk ketika bekerja bersama (beberapa semangat sementara yang lain santai, dan sebaliknya). Ringelmann, Alan Ingham dan rekan-rekannya (1974) melakukan penelitian menggunakan mesin pengikat tali dan mata partisipan ditutup. Dalam satu kondisi, partisipan diarahkan untuk berpikir bahwa mereka menarik bersama-sama sekelompok partisipan lain, dan dalam kondisi lain para partisipan diberitahu bahwa mereka menarik sendirian. Peneliti mengatakan kepada para partisipan untuk menarik sekuat tenaga. Hasilnya, terlihat bahwa partisipan menarik 20 persen lebih keras ketika berpikir mereka menarik

sendiri daripada ketika berpikir mereka menarik bersama-sama yang lain.

Bibb Latané dan rekan-rekannya (1979, dalam Kassin et al., 2011) mengatakan bahwa pengurangan output individu dalam kelompok dalam disebut *social loafing*, yaitu penurunan performansi atau kinerja individu karena keberadaan orang lain atau kelompok. Contoh lain, kita diminta untuk bersorak atau bertepuk tangan sekerasnya. Kita akan bersorak dan bertepuk tangan lebih keras saat melakukannya sendiri dibandingkan saat bersama orang lain dalam kelompok. Menurut Latané dan rekan-rekannya, ketika berprestasi secara kolektif, masing-masing siswa bermalas-malasan, mereka mengerahkan lebih sedikit upaya.

Social loafing sulit dihindari, namun sejumlah faktor bisa mengurangi atau mencegahnya. *Social loafing* lebih kecil kemungkinannya terjadi ketika salah satu dari kondisi berikut ini ada (Kassin et al., 2011) :

- a. Individu percaya bahwa kinerjanya dapat diidentifikasi dan dievaluasi, baik oleh dirinya sendiri atau orang lain.
- b. Individu meyakini jika tugas itu penting atau berarti bagi dirinya.
- c. Individu percaya bahwa upayanya sendiri diperlukan untuk mencapai hasil yang sukses.
- d. Kelompok memperoleh hukuman karena kinerja yang buruk.
- e. Kelompok kecil.
- f. Kelompok yang kohesif, dimana anggotanya merasa bahwa kontribusi keanggotaan dalam kelompok berharga dan penting bagi anggota lain dalam kelompok.

Praveen Aggarwal dan Connie O'Brien (2008, dalam Kassin et al, 2010) mengidentifikasi tiga faktor penting untuk mengurangi *social loafing* yang sering terjadi pada mahasiswa,

yaitu (1) membatasi ruang lingkup proyek (proyek yang besar dan kompleks harus dipecah menjadi komponen yang lebih kecil; (2) menjaga kelompok-kelompok kecil; dan (3) menggunakan evaluasi sejawat (peneliti menemukan bahwa ketika jumlah rekan kerja mengevaluasi pekerjaan rekannya meningkat, *social loafing* menurun).

Meskipun setiap orang rentan terhadap *social loafing*, namun beberapa orang memiliki kekuatan untuk tidak terjebak *social loafing*. Hwee Tan dan Min-Li Tan (2008, dalam Kassin et al., 2011), menemukan bahwa orang yang tinggi hati nuraninya lebih kecil kemungkinannya untuk terlibat dalam *social loafing*. Faktor-faktor lain yaitu individu yang memiliki orientasi tinggi pada tugas, memiliki "orientasi yang menang," dan memiliki motivasi berprestasi yang relatif tinggi (Hart et al., 2004; Hoiggard & Ommundsen, 2007; Stark et al., 2007; Kassin et al., 2011).

Model Upaya Kolektif (*Collective Effort Model*)

Peneliti lain seperti Karau dan Williams (2001), menjelaskan temuan penelitiannya tentang kapan *social loafing* lebih atau kurang mungkin terjadi (Guerin, 2003; Shepperd & Taylor, 1999; Kassin et al., 2011). Analisisnya dikenal dengan **model upaya kolektif (*collective effort model*)**, bahwa individu akan berusaha keras pada tugas kolektif ketika berpikir jika upayanya sendiri yang akan membantu pencapaian hasil yang optimal. Jika individu merasa bahwa hasilnya berkontribusi penting bagi masing-masing anggota kelompok dan dapat membantu mencapai hasil yang diinginkan, individu akan terlibat dalam kompensasi sosial dengan meningkatkan upaya pada tugas kolektif untuk mengantisipasi *social loafing* atau kinerja yang buruk dari anggota kelompok lainnya.

Sebaliknya, jika hasilnya secara pribadi tidak penting bagi anggota kelompok, jika individu percaya bahwa kontribusinya tidak mempengaruhi hasil, atau jika individu merasa tidak dapat

mengimbangi *social loafing* yang diantisipasi dari anggota lain, maka kemungkinan besar individu akan mengerahkan sedikit usaha. Ini yang disebut **efek pengisap (*sucker effect*)**, bahwa tidak ada individu yang ingin menjadi "*sucker*" yang melakukan semua pekerjaan sementara semua orang melakukan kesalahan, sehingga masing-masing individu menahan usaha dan hasil, akhirnya kinerja kelompok buruk (Hould- sworth & Mathews, 2000; Kerr, 1983; Shepperd, 1993a).

Budaya dan *Social Loafing*

Steven Karau dan Kipling Williams (1993) melakukan meta-analisis dari 78 studi dan menemukan kecenderungan *social loafing* pada beberapa kelompok dan budaya yang berbeda. Meta-analisis Karau dan Williams menemukan bahwa *social loafing* kurang lazim terjadi pada perempuan dibandingkan laki-laki dan kurang lazim di antara orang-orang dari Asia Timur dengan budaya kolektifis (Cina, Jepang, dan Taiwan), daripada orang-orang dari Asia Barat dengan budaya individualis (Kanada dan Amerika Serikat). Pada umumnya perempuan dan orang-orang dalam konteks budaya kolektif, cenderung saling bergantung dan terhubung dengan orang lain daripada laki-laki dan orang-orang dalam konteks budaya individualistis. Individu dengan konsep diri yang ketergantungannya tinggi cenderung lebih sadar akan koneksi dengan orang lain dan lebih bergantung pada orang lain, sehingga peduli tentang kemungkinan dampak negatif pada orang lain dari *social loafing* mereka (Kassin et al., 2011).

Ying-yi Hong dan lain-lain (2008) berhipotesis bahwa terdapat sebuah kondisi ketika orang-orang dari budaya kolektivistik cenderung bermalas-malasan secara sosial. Karena orang-orang dari budaya ini cenderung peduli untuk berperilaku konsisten dengan norma-norma kelompok, mereka akan tergoda untuk bermalas-malasan secara sosial jika bekerja dalam kelompok

yang telah menetapkan norma produktivitas dan upaya yang rendah. Para peneliti menemukan dukungan untuk ide ini dalam serangkaian studi terhadap siswa Cina. Ketika para siswa ini terlibat dalam tugas dengan rekan kerja yang tidak produktif, para partisipan mengurangi upayanya ketika menyadari bahwa upayanya dinikmati oleh rekan kerja. Karena tidak ingin secara terbuka menyimpang dari norma kelompok, para siswa ini menyesuaikan diri dengan norma kelompok yaitu bekerja santai.

Deindividuasi (*Deindividuation*)

Sarjana Prancis abad ke-19 Gabriel Tarde (1890) dan Gustave Le Bon (1895) menyatakan bahwa di bawah pengaruh kerumunan (*crowd*), orang dapat berubah menjadi robot peniru atau, lebih buruk lagi, gerombolan yang tidak terkendali. Lebih dari seabad kemudian, ide mereka tentang "pikiran kelompok" atau "perilaku massa (*mob behavior*)" terlihat dalam pemberitaan dimana suatu kelompok menjadi liar dengan kerusuhan atau penjarahan.

Apa yang mengubah kerumunan menjadi gerombolan yang beringas? Faktor-faktor pemicu agresi berkontribusi pada kekerasan kelompok dan kekerasan individu, mencakup meniru model agresif, frustrasi hebat, konsumsi alkohol, dan keberadaan senjata. Ada juga **deindividuasi (*deindividuation*)**, yaitu hilangnya rasa individualitas seseorang dan pengurangan kendala normal terhadap perilaku menyimpang. Sebagian besar peneliti meyakini bahwa deindividuasi merupakan fenomena kolektif yang hanya terjadi saat bersama orang lain (Diener et al., 1976; Festinger et al., 1952; Kassin et al., 2011).

Philip Zimbardo (1969) mengamati bahwa *arousal*, anonimitas, dan berkurangnya rasa tanggung jawab individu bersama-sama berkontribusi pada deindividuasi. Misalnya, perilaku sekelompok orang yang merayakan kemenangan Los

Angeles Lakers pada kejuaraan Asosiasi Bola Basket Nasional pada 14 Juni 2009 (Knoll et al., 2009). Saat perjalanan keluar dari arena, beberapa orang membakar kaos Magic Orlando (yang bertuliskan Lakers mengalahkan Magic), kemudian mengarahkan api ke tong sampah dan pohon. Kekacauan itu dengan cepat menyebar, mereka menghacurkan kaca depan mobil, merobek papan petunjuk, serta menerobos masuk dan menjarah beberapa toko. Ketiga elemen yang ditentukan oleh Zimbardo ada di sini, yaitu para penggemar sangat terangsang oleh kemenangan timnya, ribuan penggemar yang keluar dari arena yang menutupi identitas individu, ditambah dengan konsumsi alkohol selama pertandingan, berkontribusi pada berkurangnya perasaan tanggung jawab individu.

Menurut Steven Prentice-Dunn dan Ronald Rogers (1982, 1983 dalam Kassin et al., 2011), dua jenis isyarat lingkungan, yaitu **isyarat pertanggungjawaban (*accountability cues*)** dan **isyarat perhatian (*attentional cues*)**, membuat perilaku menyimpang seperti kerusuhan bisa terjadi. Isyarat pertanggungjawaban mempengaruhi perhitungan untung rugi individu. Ketika akuntabilitas rendah, orang yang melakukan tindakan menyimpang akan ditangkap dan dihukum, dan orang mungkin dengan sengaja memilih untuk terlibat dalam perilaku memuaskan tetapi biasanya menghambat perilaku. Berada dalam kerumunan besar atau mengenakan topeng merupakan dua contoh ketika akuntabilitas rendah, faktor-faktor ini dikaitkan dengan perilaku yang lebih ekstrem dan destruktif.

Isyarat perhatian (*attentional cues*) memusatkan perhatian seseorang yang menjauh dari diri. Dalam keadaan ini individu kurang memperhatikan standar perilaku internal, lebih banyak bereaksi terhadap situasi langsung, dan kurang peka terhadap konsekuensi perilaku jangka panjang (Diener, 1980). Perilaku keluar dari ikatan kontrol kognitif dan orang bertindak

berdasarkan dorongan hati. Ketika kita berada di sebuah pesta dengan musik yang sangat keras dan lampu yang berkedip-kedip, kita mungkin terhanyut oleh kerumunan yang menghentak dan merasakan identitas pribadi kita hilang. Dalam penelitian laboratorium, kelompok partisipan yang ditempatkan di lingkungan yang menstimulasi (musik keras, video game penuh warna), mereka lebih bebas, ekstrem, dan tindakannya agresif (Diener, 1979; Spivey & Prentice-Dunn, 1990; Kassin et al., 2011).

Situasi dimana banyak orang menghabiskan waktu dimana akuntabilitas dan isyarat perhatian cenderung rendah adalah *online*. Jika kita pernah menjadi bagian dari komunitas online dimana orang dapat mengirim komentar secara anonim, ada kemungkinan kita menyaksikan beberapa efek buruk dari deindividuasi. Banyak situs atau diskusi yang awalnya positif atau bahkan komentar yang ditautkan dengan pemberitaan surat kabar *online*, video, atau blog gosip selebritas segera berubah menjadi ejekan kasar (ujar kebencian), permusuhan, dan berprasangka yang terjadi karena peranan anonimitas (Kassin et al., 2011).

Hilangnya identitas pribadi tidak selalu menghasilkan perilaku antisosial. Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Robert Johnson dan Leslie Downing (1979), para mahasiswa wanita mengenakan pakaian yang menyerupai jubah yang dikenakan oleh anggota Ku Klux Klan atau seragam perawat. Setengah dari partisipan diidentifikasi secara individual selama penelitian, yang lain tidak. Kemudian semua partisipan diberi kesempatan untuk menambah atau mengurangi intensitas sengatan listrik yang diberikan kepada partisipan lain yang seharusnya (sebenarnya sekutu dalam eksperimen), yang sebelumnya berperilaku menjengkelkan. Partisipan yang mengenakan kostum Ku Klux Klan meningkatkan tingkat kejut dalam kondisi yang diidentifikasi dan anonim. Namun, di antara mereka yang mengenakan pakaian perawat, peserta anonim

mengurangi intensitas kejutan empat kali lebih sering daripada peserta yang diidentifikasi.

Temuan di atas menunjukkan : terkadang menjadi kurang bertanggung jawab atau kurang sadar diri memungkinkan kita untuk lebih responsif terhadap kebutuhan orang lain. Menurut **model identitas sosial dari efek deindividuasi (*social identity model of deindividuation effects* atau *SIDE*)**, apakah deindividuasi mempengaruhi orang menjadi lebih baik atau lebih buruk tampaknya mencerminkan karakteristik dan norma kelompok yang langsung mengelilingi individu serta kekuatan kelompok untuk bertindak sesuai dengan norma kelompok (Cronin). & Reicher, 2009; Klein et al., 2007; Lee, 2008; Kassin et al., 2011). Ketika identitas pribadi dan kontrol internal diredam, identitas sosial muncul dan konformitas kelompok meningkat. Jika kelompok mengidentifikasi dirinya dalam hal prasangka dan kebencian terhadap kelompok lain, deindividuasi dapat memicu gerakan kekerasan. Sebaliknya, jika suatu kelompok mengidentifikasi dirinya dalam hal kepedulian terhadap kesejahteraan orang lain, deindividuasi dapat memicu meningkatkan kebaikan.

KINERJA KELOMPOK : PERMASALAHAN DAN SOLUSI

Fasilitasi sosial, *social loafing*, dan deindividuasi dapat mempengaruhi individu apakah mereka bekerja dalam kelompok nyata atau hanya bagian dari kolektif atau kerumunan. Pada bagian ini, dibahas proses yang spesifik untuk kelompok, dimana interaksi antara anggota lebih langsung dan bermakna.

Kehilangan Proses (*Process Loss*) dan Jenis Tugas Kelompok

Menurut Ivan Steiner (1972), ketika suatu kelompok berkinerja lebih buruk daripada potensinya, maka kelompok mengalami **kehilangan proses**. Kehilangan proses mengacu pada pengurangan produktivitas kelompok karena masalah dalam

dinamika kelompok. Menurut Steiner, beberapa jenis tugas kelompok lebih rentan terhadap proses kehilangan daripada jenis tugas yang lain (Kassin et al., 2011).

Pada tugas tambahan (*additive task*), produk kelompok adalah jumlah dari semua kontribusi anggota. Orang sering menikmati *social loafing* selama tugas-tugas tambahan, yang menyebabkan hilangnya proses. Tentu saja, performa kelompok biasanya mengungguli performa satu individu. Namun, kontribusi masing-masing anggota bisa berkurang jika bekerja sendiri (Kassin et al., 2011).

Pada tugas konjungtif (*conjunctive task*), produk kelompok ditentukan oleh individu dengan kinerja paling buruk. Tim pemanjat gunung terlibat dalam tugas semacam itu, bahwa "link terlemah" akan menentukan keberhasilan atau kegagalan mereka. Karena kerentanan terhadap kinerja yang buruk dari anggota kelompok tunggal, kinerja kelompok pada tugas-tugas konjungtif cenderung lebih buruk daripada kinerja individu rata-rata tunggal (Kassin et al., 2011).

Pada tugas disjungtif (*disjunctive task*), produk kelompok ditentukan (atau dapat) ditentukan oleh kinerja individu melalui kinerja terbaik. Mencoba memecahkan suatu masalah atau mengembangkan suatu strategi dapat menjadi sebuah tugas disjungtif, yaitu apa yang dibutuhkan kelompok adalah satu ide atau jawaban yang berhasil, terlepas dari jumlah kegagalannya. Pada prinsipnya, kelompok memiliki keunggulan pada individu dalam kinerja tugas disjungtif. Semakin banyak orang terlibat, semakin besar kemungkinan seseorang akan membuat terobosan. Namun, dalam praktiknya, proses kelompok dapat mengganggu munculnya ide-ide dan membuat ide diterima, yang mengakibatkan hilangnya proses (Kassin et al., 2011).

Kelompok mungkin tidak menyadari anggota kelompok mana yang memiliki ide terbaik atau paling ahli. Kecuali jika solusi

terbaik untuk masalah tertentu mudah dikenali saat dilontarkan, kelompok bisa gagal untuk mengimplementasikannya, sebagai hasilnya, kelompok akan berkinerja lebih buruk daripada anggota terbaiknya (Soll & Larrick, 2009; Stasser et al., 1995; Straus et al., 2009). Pernahkah kita memiliki pengalaman saat kita mengetahui memiliki ide yang tepat tetapi tidak dapat meyakinkan orang lain dalam kelompok kita sampai terlambat? Jika demikian, maka kita telah mengalami sendiri masalah kehilangan proses pada tugas disjungtif. Untungnya, ketika kelompok mendapatkan pengalaman dengan masing-masing anggota, kelompok menjadi lebih baik dalam mengenali dan memanfaatkan keahlian anggota kelompok, terutama jika kelompok tidak terlalu besar (Bonner et al., 2006; Bonner & Baumann, 2008; Kassin et al., 2011).

Pada beberapa jenis tugas, kelompok bahkan dapat menunjukkan perolehan proses yang mengungguli anggota terbaik. Patrick Laughlin dan rekan-rekannya (2006, 2008) menemukan bahwa kelompok berkinerja lebih baik daripada individu terbaik pada tugas dimana jawaban yang benar disajikan dengan jelas kepada semua anggota kelompok dan pekerjaan dapat dibagi sehingga berbagai subkelompok bekerja pada aspek tugas yang berbeda (Kassin et al., 2011).

Brainstorming

Selama tahun 1950-an, eksekutif periklanan Alex Osborn (Kassin et al., 2011) mengembangkan teknik yang disebut ***brainstorming*** yang dirancang untuk meningkatkan kreativitas dan produktivitas kelompok dalam penyelesaian masalah. Aturan dasar untuk brainstorming dinamakan dengan ***freewheeling***, yaitu pendekatan kreatif :

- a. Mengekspresikan semua ide yang muncul di benak kita meskipun terlihat gila.
- b. Semakin banyak gagasan, semakin baik.

- c. Jangan khawatir apakah ide itu baik atau buruk dan jangan mengkritik ide siapapun, nanti dapat dievaluasi.
- d. Semua ide milik kelompok, jadi anggota harus merasa bebas untuk membangun ide di antara anggota lain.

Osborn (1953) menyatakan bahwa dengan menggunakan prosedur *brainstorming*, kelompok dapat menghasilkan ide yang lebih banyak dan lebih baik daripada individu yang bekerja sendiri. Brainstorming memang bisa efektif, tetapi orang-orang yang melakukan brainstorming secara individu menghasilkan lebih banyak ide berkualitas daripada ketika melakukan brainstorming secara bersama-sama. Satu meta-analisis menyimpulkan bahwa kelompok brainstorming sekitar setengah sama produktifnya dengan jumlah individu yang bekerja sendiri (Mullen et al., 1991; Kassin et al., 2011). Alih-alih terinspirasi untuk membangun ide satu sama lain, orang-orang melakukan brainstorming dalam kelompok yang kinerjanya rendah (Diehl & Stroebe, 1987; Nijstad & Stroebe, 2006; Paulus & Brown, 2007; Kassin et al., 2011).

Salah satu penjelasan mengapa *brainstorming* tidak efektif adalah terkait *social loafing* yang berkontribusi terhadap hilangnya proses dalam *brainstorming* kelompok, terlepas dari bukti penelitian bahwa brainstorming masih menjadi perangkat yang populer di banyak organisasi. Orang-orang yang berpartisipasi dalam kelompok brainstorming interaktif meyakini hal itu bisa membuat bekerja dan mengevaluasi kinerja lebih baik daripada individu dalam kelompok nominal. Mereka juga lebih menikmati diri mereka sendiri. Dan mereka yang belum berpartisipasi dalam kelompok brainstorming interaktif percaya bahwa kelompok seperti itu sangat produktif. Individu yang berpengalaman maupun yang tidak berpengalaman percaya bahwa brainstorming

kelompok jauh lebih baik daripada brainstorming individu (Nijstad & Stroebe, 2006).

Ada beberapa strategi untuk meningkatkan produktivitas sambil mempromosikan kesenangan yang dapat dihasilkan oleh brainstorming kelompok. Misalnya, melatih orang dalam brainstorming yang efektif, jenis sesi brainstorming yang berganti-ganti (seperti dengan meminta anggota melakukan brainstorming sendiri dan kemudian bersama-sama), atau menggunakan fasilitator terlatih selama sesi brainstorming, semuanya merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja kelompok (Oxley et. al., 1996; Paulus et al., 2006; Paulus & Brown, 2007; Kassin et al., 2011).

Komputer menawarkan cara yang relatif baru dan menjanjikan untuk meningkatkan brainstorming kelompok. Brainstorming elektronik menggabungkan kebebasan bekerja sendirian di komputer dengan stimulasi berupa ide orang lain di layar. Hasil meta-analisis pada penelitian yang ada tentang brainstorming elektronik (DeRosa et al., 2007) menunjukkan bahwa kelompok yang menggunakan brainstorming elektronik cenderung berkinerja lebih baik daripada kelompok brainstorming lainnya dan menyerupai kelompok nominal. Ketika kelompok relatif besar (lebih dari delapan orang), kelompok-kelompok brainstorming elektronik bahkan dapat berkinerja lebih baik daripada kelompok-kelompok nominal (Kassin et al., 2011).

Polarisasi Kelompok

Orang-orang biasanya tertarik pada kelompok yang memiliki sikap yang sama, dan ketika tidak setuju dengan kelompok biasanya pergi dengan pilihannya sendiri atau dikeluarkan oleh yang lain. Ketika suatu kelompok sedang berdiskusi, apakah kelompok cenderung untuk mengadvokasi keputusan yang berisiko atau berhati-hati?

James Stoner (1961) membandingkan keputusan yang dibuat oleh individu dengan keputusan yang dibuat oleh kelompok. Hasilnya, bahwa keputusan kelompok cenderung lebih berisiko daripada keputusan individu. Beberapa penelitian selanjutnya menemukan hasil yang sama, dan kecenderungan kelompok untuk menjadi lebih berisiko daripada rata-rata individu dikenal sebagai **pergeseran berisiko (*risky shift*)** (Cartwright, 1971, dalam Kassin et al., 2011).

Namun, studi selanjutnya bertentangan dengan gagasan tentang pergeseran berisiko, menemukan bahwa untuk beberapa pilihan, kelompok cenderung lebih berhati-hati setelah diskusi kelompok (Knox & Safford, 1976).

Peneliti menyimpulkan bahwa diskusi kelompok cenderung meningkatkan atau melebih-lebihkan kecenderungan (preferensi) awal kelompok. Jika sebagian besar anggota kelompok pada awalnya condong ke posisi berisiko pada masalah tertentu, posisi kelompok menjadi lebih berisiko setelah diskusi. Tetapi jika anggota kelompok secara umum pada awalnya condong ke posisi hati-hati, diskusi kelompok mengarah ke kehati-hatian yang lebih besar. Efek ini disebut **polarisasi kelompok**, yaitu membesar-besarkan kecenderungan awal dalam pemikiran anggota kelompok melalui diskusi kelompok (Moscovici & Zavalloni, 1969; Myers & Lamm, 1976; Kassin et al., 2011).

Polarisasi kelompok tidak terbatas pada keputusan yang melibatkan risiko versus kehati-hatian. Setiap keputusan kelompok dapat dipengaruhi oleh polarisasi kelompok, dari keputusan serius seperti bagaimana mengalokasikan sumber daya medis yang langka hingga keputusan yang biasa seperti tema perkumpulan mahasiswa mana yang harus digunakan di pertemuan berikutnya (Chandrashekar et al., 1996; Furnham et al., 2000).

Apa yang menyebabkan polarisasi kelompok? Menurut **teori argumen persuasif (*persuasive arguments theory*)**, semakin

besar jumlah dan persuasi argumen anggota kelompok yang diekspos, semakin ekstrim sikap anggota kelompok. Jika sebagian besar anggota kelompok mendukung keputusan yang hati-hati, maka sebagian besar argumen yang dibahas akan mendukung kehati-hatian, memberi anggota semakin banyak alasan untuk berpikir kehati-hatian adalah pendekatan yang benar (Pavitt, 1994; Vinokur & Burnstein, 1974; Kassin et al., 2011).

Penjelasan kedua didasarkan pada **teori perbandingan sosial (*social comparison theory*)**. Menurut teori ini, individu mengembangkan pandangan tentang realitas sosial dengan membandingkan dirinya dengan orang lain. Dalam kasus diskusi kelompok, ketika individu mengetahui bahwa sebagian besar anggota kelompok lain bersandar pada satu arah atau satu pendapat, individu akan mengambil sikap yang lebih ekstrem dalam arah atau pendapat yang sama. Dengan kata lain, orang-orang yang merupakan anggota suatu kelompok yang percaya bahwa X baik akan bersedia menyatakan kepada kelompok bahwa dirinya bahkan bisa lebih baik dua kali X. Dengan mengadvokasi untuk dua kali X, individu dapat membedakan diri mereka dalam kelompok dengan cara yang disetujui oleh kelompok (Lamm & Myers, 1978). Kelompok dapat mempolarisasi sebagai cara untuk membedakan diri dari kelompok lain (McGarty et al., 1992).

Pemikiran Kelompok (*Groupthink*)

Menurut Irving Janis (1982 dalam Kassin et al., 2011), di dalam kelompok terdapat gaya pengambilan keputusan kelompok yang ditandai oleh kecenderungan berlebihan untuk mencari persetujuan di antara anggota kelompok. Inilah yang dinamakan dengan ***groupthink***. *Groupthink* muncul ketika kebutuhan akan kesepakatan diprioritaskan daripada motivasi untuk mendapatkan informasi yang akurat dan membuat keputusan yang tepat.

Janis meyakini bahwa tiga karakteristik berkontribusi pada pengembangan pemikiran kelompok:

- a. Kelompok yang sangat kompak (kohesivitasnya tinggi) cenderung menolak anggota dengan pendapat menyimpang, sehingga anggota lebih rentan terhadap *groupthink*
- b. Struktur kelompok. Kelompok-kelompok yang terdiri dari orang-orang dengan latar belakang yang sama, terisolasi dari orang lain, diarahkan oleh seorang pemimpin yang kuat, dan kurang dalam prosedur sistematis untuk membuat dan meninjau keputusan, cenderung rentan terhadap *groupthink*.
- c. Situasi yang penuh tekanan (*stressful situation*). Di bawah tekanan, dapat mengesampingkan akurasi dan dukungan dari anggota kelompok sangat diinginkan.

Dalam formulasi Janis, *groupthink* adalah sejenis penyakit sosial, dengan gejala perilaku seperti berikut (Kassin et al., 2011) :

- a. Over-estimasi terhadap kelompok : anggota kelompok mempertahankan pandangan dan kepercayaan akan posisi kelompoknya (Suryanto et al., 2012).
- b. Berpikiran tertutup (*closed mindedness*) : anggota kelompok merasionalisasikan kebenaran tindakan kelompok dan mempercayai stereotip kelompok lain yang terdampak tindakan mereka (Suryanto et al., 2011)
- c. Meningkatnya tekanan terhadap keseragaman : anggota kelompok bertindak seperti penjaga pikiran kelompok dan tekanan pada pembangkang. Kelompok harus mencapai kebulatan suara.
- d. Pengambilan keputusan yang cacat : pencarian informasi yang buruk dan bias selektif dalam memproses informasi yang ada. Adanya kegagalan untuk menyelesaikan rencana alternatif.

Ketika rencana alternatif tidak dipertimbangkan, gejala perilaku dari *groupthink* dapat mengakibatkan pengambilan keputusan yang rusak. Pada akhirnya, proses pengambilan keputusan yang cacat meningkatkan kemungkinan kelompok akan membuat keputusan yang buruk (Houghton, 2008; Rodrigues et al., 2005; Kassin et al., 2011).

Untuk menjaga dari *groupthink*, Janis menyarankan kelompok untuk melakukan upaya aktif dalam memproses informasi lebih hati-hati dan akurat (Kassin et al., 2011). Janis merekomendasikan agar kelompok pembuat keputusan menggunakan strategi berikut :

- a. Untuk menghindari isolasi, kelompok harus berkonsultasi secara luas dengan orang luar.
- b. Untuk mengurangi tekanan kelompok dalam melakukan konformitas, para pemimpin harus secara eksplisit mendorong munculnya kritik dan tidak mengambil sikap yang kuat di awal diskusi kelompok.
- c. Untuk menetapkan norma tinjauan kritis yang kuat, subkelompok harus secara terpisah mendiskusikan masalah yang sama, seorang anggota harus ditugaskan untuk berperan sebagai anggota yang kritis serta mempertanyakan semua keputusan dan gagasan, dan pertemuan "kesempatan kedua" harus diadakan untuk mempertimbangkan kembali keputusan kelompok sebelum mengambil tindakan.

Penelitian telah menunjukkan dukungan empiris untuk efektivitas beberapa strategi dalam mengurangi kecenderungan *groupthink*. Termasuk memasukkan seseorang dalam kelompok untuk berperan sebagai "peringat" yang bertanggung jawab untuk memberi tahu kelompok tentang bahaya pengambilan keputusan yang bias, membuat anggota kelompok percaya bahwa mereka secara pribadi bertanggung jawab atas keputusan

kelompok, meningkatkan keragaman anggota kelompok, dan menciptakan norma kelompok yang mendorong pemikiran kritis dan menghambat pencarian persetujuan (Kroon et al., 1991; Postmes et al., 2001; Schultz et al., 1995; t'Hart, 1998; Kassin et al., 2011).

Efek Eskalasi (*Escalation Effects*)

Jenis jebakan khusus yang sangat mahal bagi organisasi dan bisnis dikenal sebagai **efek eskalasi** (kadang-kadang disebut sebagai jebakan), yaitu kondisi di mana komitmen terhadap tindakan yang gagal ditingkatkan untuk membenarkan investasi yang telah dilakukan (Haslam et al., 2006; Keil et al., 2007; Staw, 1997; Kassin et al., 2011). Eksperimen laboratorium menunjukkan bahwa kelompok cenderung meningkatkan komitmen terhadap proyek yang gagal dan cenderung melakukannya dengan cara yang lebih ekstrem daripada individu (Dietz-Uhler, 1996; Seibert & Goltz, 2001). Dalam banyak contoh, kelompok bisnis, dan pemerintah telah mengeluarkan biaya besar karena mereka terus membuang lebih banyak uang, waktu, dan sumber daya lainnya ke dalam proyek yang seharusnya dihentikan jauh sebelumnya (Ross & Staw, 1986).

Mengkomunikasikan Informasi dan Memanfaatkan Keahlian

Salah satu kelemahan terbesar terkait performa kelompok adalah bahwa kelompok sering gagal menggunakan semua informasi atau keterampilan yang dimiliki anggota kelompok (Hackman & Katz, 2010). Pada bagian ini kita akan mengeksplorasi beberapa dinamika yang menyebabkan masalah ini serta beberapa faktor yang dapat membantu kelompok berkomunikasi lebih baik dan menggunakan informasi penting.

Sampling Bias

Bayangkan kita adalah bagian dari kelompok yang mendiskusikan kandidat mana yang harus didukung untuk pemilihan. Kita telah membaca beberapa informasi pribadi yang berpotensi merusak tentang salah satu kandidat, dan kita menganggap bahwa yang lain juga menyadarinya. Jika kita mengamati selama diskusi kelompok bahwa tidak ada orang lain yang menyebutkan informasi ini, kita dapat mengasumsikan lebih jauh bahwa orang lain tidak menganggap informasi itu relevan atau dapat dipercaya, sehingga kita tidak boleh menyebutkannya sendiri. Anggota kelompok lain mungkin juga memiliki sedikit informasi unik yang hanya diketahui oleh mereka. Untuk alasan yang sama, informasi ini gagal masuk dalam diskusi. Pada akhirnya, diskusi didominasi oleh informasi yang diketahui oleh semua orang dalam kelompok, sementara informasi yang tidak dibagikan tidak pernah sampai ke meja.

Hal tersebut menggambarkan apa yang disebut Garold Stasser (1992; Stasser & Titus, 2003; Kassin et al., 2011) sebagai **sampling bias**. Karena pengambilan sampel yang bias, suatu kelompok bisa gagal mempertimbangkan informasi penting yang bukan menjadi pengetahuan umum kelompok. Kurangnya informasi, membuat kelompok dapat membuat keputusan yang buruk. Sebuah meta-analisis oleh Jessica Mesmer-Magnus dan Leslie DeChurch (2009) dari 72 studi yang melibatkan hampir 5.000 kelompok menemukan bahwa pengambilan sampel yang bias merupakan masalah yang sering dan signifikan dalam kelompok. Kelompok yang melakukan pekerjaan berbagi informasi dengan lebih baik cenderung berkinerja lebih baik dan lebih kompak.

Penelitian terbaru telah menemukan beberapa kondisi di mana pengambilan sampel yang bias cenderung terjadi. Misalnya, para pemimpin yang mendorong banyak partisipasi kelompok

lebih mungkin memperoleh informasi yang tidak dibagi (dan juga dibagikan) selama diskusi kelompok daripada para pemimpin yang lebih mengarahkan (Larson et al., 1998). Ketika kelompok mendapatkan lebih banyak pengalaman, kelompok menjadi lebih baik dalam berbagi informasi (Greitemeyer et al., 2006).

Pengambilan sampel yang bias dapat memiliki konsekuensi yang tragis. Komisi yang dibentuk untuk menyelidiki ledakan pesawat ulang-alik Challenger menyimpulkan bahwa pembagian informasi yang tidak memadai berkontribusi pada bencana. Ketika beberapa insinyur memiliki informasi yang menunjukkan bahwa tidak aman untuk meluncurkan pesawat ulang-alik pagi itu karena suhunya yang rendah, tetapi informasi ini tidak dibagikan kepada semua orang. Karena itu, orang yang pada akhirnya membuat keputusan untuk meluncurkan tidak mengetahui semua informasi yang relevan dengan keputusan mereka. Komisi menyimpulkan, "Jika para pembuat keputusan mengetahui semua fakta, sangat tidak mungkin mereka akan memutuskan untuk meluncurkan" (Komisi Presiden tentang Kecelakaan Pesawat Ulang-Alik Challenger, 1986, hal. 82; Kassin et al., 2011).

Pemrosesan Informasi dan Memori Transaktif

Meskipun suatu kelompok memiliki semua informasi yang memadai, anggota kelompok harus memproses informasi itu dan menggunakannya untuk membuat penilaian atau melakukan tugas. Seberapa baik kelompok memproses informasi dibandingkan dengan individu? Secara umum, kelompok rentan terhadap bias pemrosesan informasi yang sama dengan individu. Verlin Hinsz dan lain-lain (1997) menyimpulkan, "Jika beberapa bias, kesalahan, atau kecenderungan mempengaruhi individu untuk memproses informasi dengan cara tertentu, maka kelompok melebih-lebihkan kecenderungan ini. Namun, jika bias, kesalahan,

atau kecenderungan ini tidak mungkin di antara individu yang memproses informasi (kurang dari setengah sampel), maka kelompok lebih kecil kemungkinannya untuk memproses informasi dengan cara ini.”

Salah satu kelebihan utama kelompok adalah kelompok dapat membagi banyak informasi menjadi bagian-bagian yang lebih kecil dan mendelegasikan pada anggota yang berbeda untuk mengingat bagian yang lebih mudah dikelola, idealnya mencocokkan informasi dengan individu berdasarkan keahlian dan minat mereka. Proses bersama ini dikenal sebagai **memori transaktif**, yang membantu kelompok mengingat lebih banyak informasi lebih efisien daripada individu (Peltokorpi, 2008; Wegner et al., 1991; Kassin et al., 2011). Namun *social loafing* dapat terjadi, ketika anggota kelompok tidak melakukan bagian dari pekerjaan mereka sambil mengharapkan orang lain untuk santai. Masalah yang sangat penting adalah bahwa kelompok tidak boleh mendistribusikan tugas dan peran di antara anggota kelompok secara rasional atau efisien, misalnya dengan mencocokkan individu dengan tugas berdasarkan keterampilan, keahlian, dan preferensi mereka. Kelompok yang mengembangkan sistem memori transaktif yang baik dapat melakukan dengan mengenali siapa yang tahu apa yang ada dalam kelompok, dan hal ini meningkatkan kinerja kelompok secara signifikan (Littlepage et al., 2008; Palazzolo et al., 2006).

Strategi Pemberdayaan

Norma dan Tujuan

Tom Postmes dkk. (2001) melakukan eksperimen dimana kelompok diinduksi untuk mengembangkan norma yang menekankan konsensus kelompok atau analisis kritis independen. Kelompok dengan norma berpikir kritis jauh lebih mungkin untuk mendiskusikan informasi yang tidak dibagi (sehingga menghindari

pengambilan sampel yang bias) dan mengambil keputusan yang jauh lebih akurat setelah diskusi kelompok daripada kelompok dengan norma konsensus.

Kelompok, seperti halnya individu, cenderung berkinerja lebih baik pada tugas ketika mereka memiliki tujuan yang spesifik, menantang, dan dapat dicapai, terutama jika anggota kelompok berkomitmen untuk tujuan dan percaya mereka memiliki kemampuan untuk mencapainya. Sasaran seperti itu umumnya lebih efektif daripada sasaran "lakukan yang terbaik" atau tidak ada sasaran sama sekali (Latham & Locke, 2007; Wegge et al., 2007; Kassin et al., 2011). Edwin Locke dan Gary Latham (2002) menyimpulkan berdasarkan studi selama 35 tahun, bahwa ketika orang diminta untuk melakukan yang terbaik, mereka tidak melakukannya. Individu memang memiliki kemampuan "lebih baik" daripada "terbaik" yang didefinisikan secara samar-samar. Selain memiliki tujuan yang menantang dan spesifik, kelompok akan mendapat manfaat ketika ada insentif untuk mencapai tujuan ini.

Pelatihan (*Training*) dan Intervensi

Ruth Wageman dan rekan-rekannya (2009 dalam Kassin et al., 2011) meninjau penelitian tentang hal-hal apa yang membuat tim paling efektif, sebagai berikut :

- a. Tim harus saling tergantung untuk beberapa tujuan bersama dan memiliki stabilitas keanggotaan.
- b. Tujuan keseluruhan tim haruslah menantang, jelas, dan konsekuensial.
- c. Tim harus sekecil mungkin dan memiliki norma yang jelas yang menentukan perilaku apa yang dihargai atau tidak dapat diterima.
- d. Sistem penghargaan harus memberikan konsekuensi positif untuk kinerja tim yang luar biasa.

e. Bantuan teknis dan pelatihan harus tersedia untuk tim.

Jane Prichard dan Melanie Ashleigh (2007) menemukan bahwa memori transaktif dan kinerja kelompok meningkat dengan program pelatihan untuk keterampilan tim, yang mengajarkan keterampilan seperti pemecahan masalah, penetapan tujuan, alokasi peran, dan relasi. Sebuah meta-analisis literatur tentang pelatihan kelompok menemukan bukti yang dapat diandalkan yang mendukung nilai pelatihan dalam meningkatkan kinerja kelompok (Salas et al., 2007).

Pendekatan lain yang terbukti efektif adalah mengadopsi intervensi yang menghentikan aliran alami perilaku dalam kelompok dan memaksa anggota kelompok secara eksplisit berpikir tentang bagaimana mereka harus berproses. Andrea Gurtner dan lainnya (2007) menemukan bahwa kinerja kelompok meningkat secara signifikan setelah intervensi dilakukan yang mendorong kelompok untuk merefleksikan kinerjanya dan membuat rencana eksplisit untuk menerapkan strategi untuk perbaikan.

Teknologi Komputer dan Sistem Dukungan Kelompok

Beberapa hambatan yang menghalangi diskusi kelompok dan pengambilan keputusan yang efektif dapat dikurangi melalui penggunaan program komputer interaktif. Penggunaan program komputer interaktif ini disebut sebagai **sistem pendukung kelompok (sistem pendukung keputusan kelompok)**, dimana program ini membantu menghilangkan hambatan komunikasi serta menyediakan struktur dan insentif untuk diskusi dan pengambilan keputusan kelompok. Dibandingkan dengan kelompok yang menggunakan model diskusi tatap muka yang lebih konvensional, kelompok yang menggunakan sistem ini sering melakukan pekerjaan yang lebih baik dalam pengambilan sampel

informasi, berkomunikasi, hingga pengambilan keputusan yang baik (Lim & Guo, 2008; Rains, 2005; Vathanophas & Liang, 2007; Kassin et al., 2011). Berikut ini beberapa cara sistem dukungan kelompok terkomputerisasi dapat membantu kelompok menghindari pemikiran kelompok :

- a. memungkinkan anggota kelompok menyampaikan keprihatinan secara anonim melalui komputer, memungkinkan mengambil risiko menantang terkait konsensus kelompok tanpa takut memperoleh serangan langsung
- b. Mengurangi peran arahan pemimpin
- c. Memungkinkan anggota kelompok untuk memberikan input secara bersamaan, sehingga tidak perlu harus menunggu kesempatan untuk mengemukakan ide-ide.
- d. Biarkan anggota kelompok yang paling tidak asertif untuk menyatakan ide-idenya semudah mungkin seakan-akan mereka yang paling mendominasi
- e. Berikan agenda sistematis terkait pengumpulan informasi dan pengambilan keputusan
- f. Fokuskan pertemuan kelompok pada ide-ide, bukan pada orang-orang dan hubungan dalam kelompok.

Terminologi Virtual

Tim virtual, kadang-kadang juga disebut tim tersebar, merupakan sekelompok orang yang bekerja dan saling tergantung dengan tujuan bersama melintasi ruang, waktu, dan batas organisasi, menggunakan teknologi untuk berkomunikasi dan berkolaborasi (Kirkman et al., 2002; Kassin et al., 2011). Karena globalisasi dan berbagai faktor terkait, tim virtual akan semakin penting dalam dunia bisnis dan organisasi.

Sebagian besar faktor yang berkontribusi terhadap kerugian kelompok berlaku juga untuk kelompok virtual, tetapi kelompok virtual sangat rentan terhadap beberapa hal. Mengingat

jarak fisik antara anggota dan betapa sedikitnya interaksi antara satu anggota dengan anggota lain, kelompok virtual lebih sulit : membangun kekompakan, menjaga keanggotaan stabil, mensosialisasikan anggota baru, menjaga peran tetap jelas, berbagi informasi, dan mengembangkan sistem memori transaktif yang memungkinkan anggota untuk mengenali atau mengingat siapa yang memiliki pengetahuan atau keahlian dalam kelompok. Untuk mengatasi masalah ini, direktori harus tersedia dan diperbarui untuk memungkinkan anggota mengakses informasi tentang siapa yang tahu.

Keberagaman (*Diversity*)

Kelompok mengandung keberagaman, dalam hal jenis kelamin, ras, etnis, dan latar belakang budaya. Keragaman tidak terbatas pada perbedaan demografis di antara anggota kelompok tetapi juga dapat berarti perbedaan dalam sikap, kepribadian, tingkat keterampilan, dan sebagainya. Dengan demikian, isu-isu seputar keragaman sangat kompleks. Bagaimana perbedaan-perbedaan ini memengaruhi kinerja kelompok? Bagaimana suatu kelompok dapat menggunakan keanekaragaman dengan sebaik-baiknya? Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan ini, cenderung berubah ketika masyarakat berubah dalam hal demografi dan sikap.

Bukti penelitian empiris mengenai efek keragaman pada kinerja kelompok beragam (Hackman, 2010; Mannix & Neale, 2005; van Knippenberg & Schippers, 2007; Kassin et al., 2011). Di satu sisi, keragaman sering dikaitkan dengan dinamika kelompok negatif (Levine & Moreland, 1998; Maznevski, 1994). Miskomunikasi dan kesalahpahaman cenderung muncul di antara anggota kelompok yang heterogen, pada akhirnya menyebabkan frustrasi dan kebencian sehingga merusak kinerja kelompok dengan melemahkan koordinasi, moral, dan komitmen kepada

kelompok. Kelompok-kelompok yang sering terbentuk karena keberagaman, menyebabkan beberapa anggota kelompok merasa terasing. Meskipun secara obyektif keragaman tidak dianggap sebagai suatu hal yang serius atau menyakitkan oleh kelompok, namun anggota kelompok akan berpikir hal itu benar. S. Gayle Baugh dan George Graen (1997) membandingkan bagaimana tim proyek yang beragam dan homogen menilai efektivitas mereka sendiri. Tim proyek yang beragam dalam hal jenis kelamin dan ras menilai diri mereka kurang efektif, meskipun evaluator eksternal menilai tim yang beragam tidak kalah efektif daripada tim homogeny (Kassin et al., 2011).

Di sisi lain, penelitian juga menunjukkan efek positif keanekaragaman, seperti pada pola sosialisasi, dinamika kelas, dan kompleksitas diskusi kelompok (Antonio et al., 2004; Juvonen et al., 2006; Kassin et al., 2011). Samuel Sommers (2006) menemukan bahwa juri yang beragam rasial bertukar informasi yang lebih luas, mengutip lebih banyak fakta tentang kasus yang diputuskan, dan membuat lebih sedikit kesalahan dalam hal pertimbangannya daripada juri yang homogen secara rasial, setidaknya ketika terdakwa berkulit hitam. Sommers dkk. (2008) juga menemukan bahwa berada dalam kelompok campuran rasial membuat individu kulit putih memproses informasi yang relevan dengan ras secara lebih menyeluruh.

KONFLIK : KERJASAMA DAN KOMPETISI DI DALAM DAN ANTAR KELOMPOK

Banyak masalah paling krusial di sekitar kita saat ini melibatkan konflik antara individu dan antara kelompok. Pada bagian ini, akan dibahas beberapa dilema yang sering dan harus dihadapi oleh kelompok dan faktor apa yang memengaruhi apakah

individu dan kelompok bertindak secara kooperatif atau kompetitif dalam menghadapinya. Selain itu juga dibahas tentang beberapa faktor yang menyebabkan konflik antar kelompok meningkat atau berkurang, dan mekanisme penting untuk menyelesaikan konflik kelompok melalui negosiasi.

Motif Campuran dan Dilema Sosial

Di dalam kelompok, individu dapat memperoleh sesuatu dengan mengejar kepentingan pribadinya, tetapi jika setiap orang dalam kelompok mengejar kepentingan diri sendiri, akhirnya semua anggota kelompok akan lebih buruk dibandingkan jika mereka bekerja sama satu sama lain. Setiap opsi memiliki kemungkinan manfaat serta potensi biaya. Ketika kita berada dalam situasi seperti ini, kita merasa terpecah antara ingin bekerja sama dan ingin bersaing, dan motif campuran ini menciptakan dilema yang sulit. Gagasan bahwa mengejar kepentingan pribadi kadang-kadang dapat merusak diri sendiri, inilah yang disebut dengan **dilema sosial**, yaitu situasi dimana pilihan yang mementingkan diri sendiri yang dilakukan oleh semua orang dalam kelompok akan menciptakan hasil terburuk bagi semua orang. Dalam dilema sosial, apa yang baik untuk seseorang adalah buruk untuk yang lainnya. Jika setiap orang membuat pilihan yang paling memuaskan sendiri, semua orang menderita kerugian terbesar. Bagian ini membahas bagaimana orang menyelesaikan ketegangan antara kecenderungan kooperatif dan persaingan dalam dilema sosial.

Dilema Narapidana

Bagian ini diawali dengan cerita tentang kriminal. Dua pasangan kejahatan dijemput oleh polisi untuk diinterogasi. Meskipun polisi percaya bahwa mereka telah melakukan pelanggaran besar, namun memerlukan cukup bukti untuk

menghukum mereka dengan tuduhan kecil. Untuk mempertahankan hukuman atas kejahatan yang lebih serius, polisi harus meyakinkan salah satu dari mereka untuk bersaksi terhadap yang lain. Terpisah selama interogasi, para penjahat menimbang alternatif mereka. Jika tidak ada yang mengaku, mereka berdua akan mendapatkan hukuman ringan atas tuduhan kecil. Jika keduanya mengaku bersalah, mereka akan menerima hukuman moderat. Tetapi jika yang satu mengaku dan yang lainnya tetap diam, penjahat yang mengaku akan mendapatkan kekebalan dari penuntutan, sementara penjahat yang diam akan membayar hukuman maksimum. Situasi ini membentuk dasar bagi paradigma penelitian yang dikenal sebagai **dilema narapidana**, yaitu jenis dilema dimana satu pihak harus melakukan gerakan kooperatif atau kompetitif yang terkait dengan pihak lain. Dilema ini biasanya dirancang sedemikian rupa sehingga langkah kompetitif tampaknya menjadi kepentingan pribadi seseorang, tetapi jika kedua belah pihak melakukan langkah ini, mereka lebih menderita daripada jika mereka bekerja sama.

Dalam dilema dua orang tahanan, mereka diberikan serangkaian pilihan yang memberi opsi untuk bekerja sama atau berkompetisi satu sama lain, tetapi salah satu opsi memiliki biaya potensial. Apapun yang dilakukan Narapidana B, Narapidana A lebih baik jika bersaing dengan B dan mengaku. Jika B tidak mengaku kepada polisi (dengan kata lain, jika ia bekerja sama dengan A), maka A akan mendapatkan hukuman yang lebih ringan jika A mengaku daripada jika tidak mengaku (tidak dipenjarakan versus satu tahun penjara). Jika B mengaku, A masih mendapatkan hukuman yang lebih ringan jika A mengaku daripada jika A tidak mengaku (lima versus 10 tahun). Jadi jelas, A harus mengaku, bukan? Namun hal ini menjadi dilema : Jika kedua narapidana mengaku, masing-masing mendapat hukuman lima tahun. Jika kedua narapidana tidak mengaku, masing-masing hanya mendapat

satu tahun. Dengan kata lain, setiap individu lebih baik menjual pasangannya, tetapi jika kedua individu melakukan ini, mereka lebih buruk daripada jika tidak. Situasi ini benar-benar situasi yang membingungkan.

Dilema sosial tidak terbatas pada situasi yang hanya melibatkan dua individu dalam satu waktu. Misalnya, berada di gedung yang terbakar atau kapal yang tenggelam. Setiap individu ingin berlomba untuk keluar atau memperoleh sekoci secepat mungkin dan mendorong orang lain, tetapi jika semua orang melakukan itu, lebih banyak orang akan mati dalam kepanikan. Lebih banyak nyawa akan diselamatkan jika orang-orang tertib. Tentara yang terlibat dalam pertempuran lebih baik tidak mengambil risiko secara individual dan menghindari pertolongan, namun jika rekannya melakukan hal yang sama, mereka semua akan dibantai oleh musuh. Negara juga menghadapi dilema sosial. Dua negara yang terlibat dalam perlombaan senjata akan lebih baik jika mereka berhenti menghabiskan uang dan sumber daya untuk senjata pemusnah massal, tetapi tidak ada negara yang mau mengambil risiko menjadi korban dari negara lain (Dawes, 1980 dalam Kassin et al., 2011).

Dilema Sumber Daya

Dilema narapidana membuat jebakan bagi mereka yang memainkannya, yaitu upaya untuk mendapatkan keuntungan akan menjadi bumerang jika pihak lain juga membuat pilihan kompetitif. Konflik motif ini juga membentuk dasar kategori lain dilema sosial, yaitu **dilema sumber daya**, menyangkut bagaimana dua orang atau lebih berbagi sumber daya yang terbatas. Dilema sumber daya mencakup dua tipe dasar, yaitu dilema bersama dan dilema barang publik.

Dalam dilema sumber daya, jika orang mengambil sebanyak yang mereka inginkan dari sumber daya terbatas yang

bukan milik sendiri, tidak ada sisa untuk yang lainnya. Penggundulan hutan, polusi udara, emisi karbon, irigasi besar-besaran, penangkapan ikan berlebihan, pengembangan komersial area hutan belantara, semuanya mementingkan kepentingan individu dibandingkan kebaikan bersama (Kassin et al., 2011).

Dalam dilema barang publik, semua individu seharusnya menyumbangkan sumber daya ke perkumpulan bersama. Contoh barang publik seperti suplai darah, siaran publik, sekolah, perpustakaan, jalan, dan taman. Jika tidak ada yang memberi, layanan tidak dapat dilanjutkan. Jika anggota klub tidak membayar iuran atau menyumbangkan waktunya, klub akan gagal. Semakin jelas bahwa keuntungan pribadi bertentangan dengan barang public (Kassin et al., 2011).

Mengatasi Dilema Sosial : Kelompok dan Individu

Ketakutan dan keserakahan merupakan faktor utama dalam menentukan reaksi terhadap dilemma sosial, yaitu ketakutan dieksploitasi oleh orang lain dan keserakahan untuk memaksimalkan hasil individual. Kepercayaan sangat penting untuk mendorong kerja sama karena mengurangi rasa takut dieksploitasi. Begitu juga rasa memiliki dan identitas dengan kelompok yang lebih besar juga mempromosikan kerja sama, karena perspektif ini dapat mengurangi rasa takut dan keserakahan (De Cremer et al., 2008; Ishii & Kurzban, 2008; Klapwijk & Van Lange, 2008). Faktor penting lainnya adalah ancaman hukuman (Mulder, 2008). Kelompok yang menghukum anggota yang mengeksploitasi anggota grup lainnya memungkinkan untuk dikembangkan. Ahli psikologi evolusi menunjukkan bagaimana menghukum mereka yang tidak bekerja sama dengan kelompok merupakan mekanisme psikologis yang

berkembang karena kerja sama sangat penting untuk *survival* kelompok (O’Gormon et al., 2008; Kassin et al., 2011).

Perilaku dalam dilema sosial dipengaruhi oleh faktor psikologis dan aturan struktural. Karakteristik yang tercantum di sini berkontribusi pada solusi yang berhasil dari dilema sosial. Berikut ini beberapa faktor yang diidentifikasi dari hasil penelitian sebagai solusi terbaik untuk dilema sosial :

a. Faktor psikologis, meliputi :

1. Perbedaan individu dan budaya : memiliki orientasi prososial, kooperatif, mempercayai orang lain, menjadi anggota budaya kolektif .
2. Faktor situasional : suasana hati yang positif, memiliki pengalaman sukses dalam mengelola sumber daya dan bekerja secara kooperatif, tidak mementingkan diri sendiri, mampu mengingatkan bahkan mengeluarkan orang lain agar mau bekerja sama.
3. Dinamika kelompok : bertindak sebagai individu daripada kelompok, berada dalam kelompok kecil daripada dalam kelompok besar, berbagi identitas sosial atau tujuan yang lebih tinggi.

b. Aturan structural, meliputi :

1. Membuat struktur hasil yang menghargai perilaku kooperatif dan atau menghukum perilaku egois
2. Menghapus sumber daya dari domain publik dan menyerahkannya kepada kepemilikan pribadi
3. Menetapkan otoritas untuk mengendalikan sumber daya

Kelompok cenderung lebih kompetitif dalam situasi motif campuran daripada individu (McGlynn et al., 2009; Kassin et al., 2011). Salah satu alasannya adalah lebih sulit untuk membangun kepercayaan antar kelompok daripada antar individu (Naquin & Kurtzberg, 2009). Karena kita cenderung mempersepsikan kelompok dengan cara yang kurang personal

atau manusiawi daripada yang kita persepsikan sebagai individu, kita lebih cenderung takut pada kelompok dan hambatan yang rendah untuk berperilaku serakah ketika dalam kelompok, karena anggota kelompok merasa bahwa mereka kurang dapat diidentifikasi oleh anggota kelompok lain. Anonimitas yang lebih besar yang ditawarkan kelompok membebaskan anggota kelompok untuk bertindak secara egois atau agresif. Hal ini menjadi salah satu alasan mengapa kelompok besar cenderung mengeksploitasi sumber daya yang langka daripada kelompok kecil (Pruitt, 1998; Seijts & Latham, 2000; Wildschut et al., 2003; Kassin et al., 2011).

Faktanya tetap bahwa dilema sosial sering melibatkan kelompok-kelompok yang sangat besar, seperti kota, negara, seluruh dunia. Dalam keadaan ini, aturan struktural menjadi paling tepat. Menyelesaikan dilema sosial dengan baik sangat penting untuk menjaga kualitas hidup kita, baik segera maupun (bahkan lebih lagi) untuk masa depan. Memahami faktor-faktor psikologis dan struktural yang mempengaruhi perilaku kelompok ketika mereka menghadapi dilema ini merupakan salah satu kontribusi vital yang dapat dilakukan oleh penelitian psikologi sosial.

Perbedaan Individu dan Gender

Meskipun semua orang dalam kelompok berjuang dengan dilema sosial, orang-orang berbeda kecenderungan dalam hal kerja sama dan persaingan. Satu dimensi yang relevan berbeda adalah orientasi nilai sosial individu. Peneliti mengklasifikasikan individu ke dalam salah satu dari tiga orientasi nilai sosial, yaitu individu dengan orientasi prososial dan kooperatif berupaya memaksimalkan hasil bersama atau mencapai hasil yang sama. Mereka yang berorientasi individualis berusaha memaksimalkan keuntungan sendiri. Orang-orang dengan orientasi kompetitif berusaha memaksimalkan keuntungan relatif mereka sendiri

terhadap orang lain. Studi terbaru menemukan bahwa individu dengan orientasi kooperatif lebih kecil kemungkinannya untuk berperilaku kompetitif, mengkonsumsi sumber daya daripada orang dengan orientasi individualistis atau kompetitif (Bogaert et al., 2008; De Cremer et al., 2008; van Dijk et al., 2009; Kassin et al., 2011).

Meskipun wanita sering dianggap lebih kooperatif dan kurang individualistis daripada pria, bukti bahwa wanita berperilaku lebih kooperatif daripada pria dalam dilema sosial tidak terlalu dapat diandalkan. Beberapa penelitian telah menemukan perbedaan ini, tetapi yang lain tidak (Simpson, 2003). Seperti halnya hubungan antara gender dan banyak variabel lain, apakah perbedaan gender mungkin muncul atau tidak tergantung pada faktor-faktor lain. Sebagai contoh, Ko Kuwabara (2005) menunjukkan bahwa pria lebih cenderung merespons secara kompetitif dalam menanggapi motif yang melibatkan keserakahan, sedangkan wanita lebih cenderung merespons secara kompetitif dalam menanggapi motif yang melibatkan rasa takut dieksploitasi oleh orang lain (Kassin et al., 2011).

Budaya dan Dilema Sosial

Beberapa penelitian menyebutkan bahwa orang dan kelompok dari budaya kolektifis lebih cenderung bekerja sama dalam dilema sosial daripada orang dan kelompok dari budaya individualis, tetapi penelitian lain telah menemukan kesamaan lintas budaya (Ishii & Kurzban, 2008; Kopelman, 2009; Takemura & Yuki, 2007 ; Yamagishi et al., 2005; Kassin et al., 2011).

Budaya kolektifis cenderung bekerja sama lebih banyak ketika berhadapan dengan teman atau anggota kelompok tetapi bersaing lebih agresif ketika berhadapan dengan orang asing atau anggota kelompok luar; perbedaan ini cenderung tidak sekuat di

antara budaya individualis (De Dreu et al., 2007; Oyserman et al., 2002; Kassin et al., 2011).

Eskalasi dan Pengurangan Konflik

Konflik antar kelompok disebabkan oleh banyak faktor, termasuk persaingan untuk sumber daya yang langka, stereotip dan prasangka, serta ideologi yang bersaing. Tetapi begitu konflik terjadi, konflik itu dapat berkembang dengan sendirinya. Spiral konflik sering terjadi, karena satu pihak mengganggu pihak lain, dengan membalas, mendorong reaksi yang lebih ekstrem dari pihak pertama, dan seterusnya (Brett et al., 1998; Rubin et al., 1994; Kassin et al., 2011). Faktor-faktor yang mempromosikan dan mempertahankan eskalasi konflik antar-kelompok, sebagai berikut :

- a. Proses polarisasi kelompok, yang meningkatkan ekstremitas sikap dan pendapat anggota kelompok.
- b. Tekanan untuk menyesuaikan diri (konformitas), seperti kekompakan kelompok (kohesivitas) dan pemikiran kelompok (*groupthink*), yang mempersulit individu untuk menentang posisi kelompok yang semakin agresif.
- c. Eskalasi komitmen, yang berupaya menjustifikasi investasi masa lalu melalui komitmen sumber daya tambahan
- d. Penggunaan kapasitas ancaman lebih dini, yang memicu pembalasan agresif
- e. Persepsi negatif "yang lain", yang mendorong penerimaan perilaku agresif dan meningkatkan kekompakan dari *ingroup* "kami" terhadap *outgroup* "mereka".

Kapasitas Ancaman

Kemampuan untuk menghukum seseorang yang terlibat dalam perilaku terlarang dapat bertindak sebagai pencegah eskalasi konflik. Tetapi memiliki kemampuan untuk menyerang

dapat menjadi godaan untuk melakukannya. Ketika seorang memiliki kemampuan untuk menghadang yang lain, dia melakukannya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Morton Deutsch and Robert Krauss (1960) menunjukkan bahwa saat tersedia paksaan, orang cenderung menggunakannya, bahkan meskipun saat melakukan hal itu bisa merusak hasil mereka sendiri (Kassin et al., 2011).

Persepsi Terhadap Individu Lain

Melihat pihak lain dalam konflik sebagai *outgroup* dapat membesar-besarkan persepsi seseorang tentang perbedaan antara kelompok-kelompok dan menyebabkan kurangnya kerjasama (Garcia et al., 2005; Yamagishi et al., 2008; Kassin et al., 2011). Selama konflik, kelompok lawan dan anggotanya sering dianggap sebagai "yang lain" (aneh dan asing). Mereka dikarakteristikan dengan cara yang sederhana, berlebihan. Kelompok sering melihat kelompok lain seperti gambar cermin, yaitu sebuah kelompok melihat musuhnya seperti apa yang dilihat musuhnya tentang kelompok tersebut.

Secara ekstrem, pandangan negatif dari yang lain dapat mengakibatkan *dehumanisasi*, persepsi dimana orang tidak memiliki kualitas sebagai manusia atau "sub-manusia," dan ini dapat memainkan peran yang kuat dalam meningkatkan konflik dan mengembangkan prasangka atau kekerasan (Demoulin et al., 2009; Esses et al., 2008; Maoz & McCauley, 2008; Kassin et al., 2011). Dehumanisasi menjadi versi pamungkas dari "kami (*us*)" versus "mereka (*them*)," yang menghilangkan semua kendala agama dan etika terhadap kehidupan manusia.

Negosiasi

Negosiasi terjadi setiap kali ada konflik yang ingin diselesaikan oleh pihak tertentu tanpa terlibat dalam konflik terbuka atau mengandalkan penyelesaian hukum yang dipaksakan. Negosiasi tidak terbatas pada kancah internasional. Serikat pekerja dan manajemen terlibat dalam perundingan bersama untuk menetapkan kontrak karyawan. Pasangan yang bercerai menegosiasikan syarat perceraian mereka, sendiri atau melalui pengacara mereka. Keluarga bernegosiasi tentang siapa yang melakukan pekerjaan rumah tangga. Terdapat sejumlah besar penelitian tentang negosiasi dan tawar-menawar (De Dreu 2010; Malhotra & Bazerman, 2008; Thompson et al., 2010; Kassin et al., 2011). Di sini dibahas tentang temuan-temuan yang paling relevan dengan pengurangan konflik.

Kunci Sukses Negosiasi

Konflik dapat dikurangi melalui negosiasi yang berhasil. Apa yang menjadi keberhasilan dalam konteks ini? Hasil sukses yang paling umum adalah kompromi 50-50, dimana negosiator memulai dari posisi ekstrem dan secara bertahap bekerja menuju titik tengah yang dapat diterima bersama. Beberapa negosiator mencapai tingkat keberhasilan yang lebih tinggi. Sebagian besar negosiasi bukan sekedar jumlah tetap situasi dimana masing-masing pihak harus menyerahkan sesuatu hingga tercapai titik tengah. Sebaliknya, sering kali kedua belah pihak dapat memperoleh manfaat (Bazerman & Neale, 1992, dalam Kassin et al., 2011), saat tercapainya **kesepakatan integratif (*integrative agreement*)**, dimana kedua belah pihak mendapatkan hasil yang lebih unggul dari 50-50. Perjanjian integratif merupakan resolusi yang dinegosiasikan untuk suatu konflik dimana semua pihak memperoleh hasil yang lebih unggul dari apa yang akan diperoleh dalam pembagian yang sama dari sumber daya yang diperebutkan.

Leigh Thompson dan Dennis Hrebec (1996, dalam Kassin et al., 2011) melakukan meta-analisis dari 32 eksperimen dan menemukan bahwa lebih dari 20 persen negosiasi yang bisa menghasilkan perjanjian integratif, para partisipan sepakat untuk penyelesaian yang lebih buruk bagi kedua belah pihak. Kemampuan untuk mencapai kesepakatan integratif adalah keterampilan yang diperoleh, bahwa negosiator yang berpengalaman akan berhasil memperoleh kesepakatan integratif dibandingkan yang tidak berpengalaman (Druckman, 1994; Thanon, 1990).

Sulit bagi partisipan yang berselisih untuk saling mendengarkan dengan cermat dan mencapai pemahaman yang masuk akal tentang perspektif masing-masing. Komunikasi di antara kedua belah pihak untuk mengungkapkan tujuan dan kebutuhan menjadi sangat penting yang memungkinkan masing-masing pihak melihat peluang manfaat bersama (De Dreu et al., 2006; Kassin et al., 2011). Namun dalam negosiasi, orang-orang sering gagal mengomunikasikan tujuan dan kebutuhan. Negosiator cenderung berpikir bahwa tujuan dan sasaran lebih jelas bagi pihak lain daripada yang sebenarnya (Vorauer & Claude, 1998). Dalam negosiasi konflik, masing-masing pihak cenderung tidak mempercayai dan takut pada pihak lain. Tidak ada yang mau mengungkapkan terlalu banyak karena takut kehilangan kekuatan di meja perundingan. Hal ini merupakan bagian dari sindrom fixed-pie. Namun jika salah satu pihak mengungkapkan informasi, pengungkapan tersebut dapat memiliki efek dramatis. Jika satu pihak mengungkapkan, pihak lain menjadi jauh lebih mungkin untuk melakukan hal itu, sehingga meningkatkan kemungkinan perjanjian integratif (Thompson, 1991, dalam Kassin et al., 2011).

Selain pengungkapan informasi, beberapa faktor lain dapat meningkatkan negosiasi dan meningkatkan peluang yang

menguntungkan kedua belah pihak. Faktor-faktor ini termasuk pelatihan negosiator dalam teknik resolusi konflik dan menggunakan sistem dukungan negosiasi yang terkomputerisasi (Davis & Hall, 2003; Kersten & Lai, 2007; Taylor et al., 2008; Kassin et al., 2011). Bahkan sekedar istirahat bisa sangat efektif, selama istirahat semua orang dapat terganggu dari memikirkan negosiasi (Harinck & De Dreu, 2008; Kassin et al., 2011).

Selama negosiasi sulit dicapai, dapat mencari bantuan dari luar. Beberapa negosiasi bergantung pada arbitrator, yaitu seseorang yang memiliki kekuatan untuk memaksakan penyelesaian. Namun secara umum, pihak yang bertikai meminta partisipasi mediator, seseorang yang bekerja dengan pihak-pihak yang bertikai untuk mencoba mencapai kesepakatan sukarela. Secara tradisional, para mediator telah dipekerjakan dalam negosiasi manajemen tenaga kerja dan konflik internasional. Saat ini semakin banyak mediator membantu menyelesaikan berbagai sengketa lainnya, seperti yang melibatkan penyewa dan tuan tanah, pasangan yang bercerai, dan tetangga yang berkonflik. Mediator yang terlatih dalam negosiasi dan manajemen konflik, meningkatkan kemungkinan mencapai solusi kooperatif (Alex-ander, 2008; Carnevale, 2002; Kassin et al., 2011).

Perbedaan Laki-laki dan Wanita

Seperti halnya perbedaan gender tentang dilema sosial, bukti perbedaan jenis kelamin dalam negosiasi juga tidak jelas. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa dibandingkan dengan pria, wanita cenderung menegosiasikan hasil yang lebih rendah, berkomunikasi kurang asertif, dan berperilaku kurang kompetitif, tetapi beberapa studi tidak mendukung temuan ini (Katz et al., 2008; Stuhlmacher et al., 2007; Kassin et al., 2011). Artinya, banyak tumpang tindih antara kedua jenis kelamin dan munculnya perbedaan yang dapat diprediksi cenderung tergantung pada

keberadaan faktor-faktor lain. Berdasarkan hasil meta-analisis Roderick Swaab dan Dick Swaab (2009) dalam eksperimen laboratorium ditemukan bahwa laki-laki mencapai perjanjian berkualitas tinggi ketika tidak ada kontak visual antara para pihak-pihak yang bernegosiasi (seperti melalui telepon atau email). Wanita menunjukkan pola yang berlawanan, mereka menganggap kontak visual dan kontak mata dikaitkan dengan perjanjian berkualitas tinggi. Kemungkinan perbedaan ini terkait apa yang membuat pria dan wanita merasa nyaman. Jadi, perbedaan gender dalam negosiasi bergantung pada sejumlah variabel lain.

Budaya dan Negosiasi

Memahami perbedaan budaya yang relevan dengan negosiasi adalah penting. Orang-orang dari budaya yang berbeda membuat asumsi yang berbeda tentang proses negosiasi. Berikut diuraikan beberapa asumsi umum yang dibuat oleh negosiator Barat dengan budaya individualistis yang tidak selalu dimiliki oleh perwakilan dari budaya lain (Kassin et al., 2011) :

- a. Negosiasi adalah bisnis, bukan kegiatan sosial
- b. Poin harus dibuat dengan argumen analitis yang rasional tanpa kontradiksi
- c. Komunikasi bersifat langsung dan verbal
- d. Kontrak tertulis mengikat, sedangkan komitmen lisan tidak.
- e. Informasi dan ide saat ini lebih valid daripada opini dan informasi historis atau tradisional.
- f. Waktu sangat penting, ketepatan waktu diharapkan, tenggang waktu harus ditetapkan dan ditaati.

Sedangkan asumsi negosiator dari budaya non-barat bisa dilihat berikut ini :

- a. Langkah pertama dalam bernegosiasi adalah mengembangkan hubungan saling percaya antara negosiator individu.
- b. Argumen lebih holistik, emosi dan kontradiksi dapat ditoleransi.

- c. Beberapa komunikasi yang paling penting adalah nonverbal atau tidak langsung.
- d. Kontrak tertulis kurang berarti daripada komunikasi lisan karena konteks nonverbal mengklarifikasi niat orang.
- e. Sejarah dan tradisi lebih valid daripada informasi dan gagasan saat ini. Informasi harus dipahami dalam konteksnya yang lebih luas.
- f. Membangun hubungan membutuhkan waktu dan lebih penting daripada ketepatan waktu, menetapkan tenggat waktu adalah upaya untuk mempermalukan pihak lain.

Perbedaan bisa dilihat terkait waktu konsesi. Budaya individualis cenderung memilih untuk membuat kompromi dan konsesi menjelang akhir negosiasi, sedangkan budaya kolektif lebih suka memulai dengan konsesi yang murah hati dan secara bertahap mengurangi konsesi kedua belah pihak. Namun faktor lain menyangkut “menyelamatkan muka”, yaitu perasaan dimana kita merasa orang lain terus menghormati kita dan kita telah mempertahankan kehormatan. Meskipun faktor ini penting dalam suatu negosiasi di lintas budaya, hal itu lebih penting dalam budaya kolektif (Oetzel et al., 2008; Rodriguez Mosquera et al., 2008; Tjosvold et al., 2004; Kassin et al., 2011).

Respons emosional dapat melukai negosiasi antara anggota dari budaya yang berbeda jika dianggap tidak pantas di salah satu budaya. Ekspresi kebanggaan lebih mungkin diterima secara positif dalam budaya individualistik, sedangkan ekspresi rasa malu lebih mungkin diterima secara positif dalam budaya kolektivistik (Rodriguez Mosquera et al., 2004; Kassin et al., 2011). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa para siswa dari Hong Kong merespons berbeda sebagai fungsi dari emosi yang ditampilkan. Mereka jauh lebih mungkin menerima tawaran dari negosiator Amerika jika dibuat dengan tampilan positif daripada

dengan emosi negatif. Siswa dari Israel, dimana sudah terbiasa dengan negosiasi langsung dan konfrontasional (negosiator wanita Amerika dipandang kurang sebagai *outgroup*), relatif tidak terpengaruh oleh tampilan emosional negosiator Amerika ketika memutuskan apakah akan menerima atau tidak (Kassin et al., 2011).

Jika negosiator tidak menyadari perbedaan lintas budaya atau jika tidak dapat merespons secara efektif, kesalahpahaman dapat mencegah pencapaian hasil yang sukses. Wendi Adair dan Jeanne Brett (2005) menggambarkan negosiasi seperti tarian. Partner saling menari sesuai dengan berbagai ritme, dan tarian akan berjalan jika mereka dapat menyinkronkan gerakan dan bekerja bersama. Negosiasi lintas budaya dapat menjadi tantangan karena para peserta memiliki cara yang berbeda dalam melakukan tarian ini. Untuk menjadi negosiator yang baik, perlu mempelajari sudut pandang masing-masing sehingga negosiator dapat bekerja sama secara lebih efektif dan lancar tanpa melangkah di atas kaki masing-masing (Kassin et al., 2010).

BAB 4

PERILAKU MENOLONG

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

a. Aspek Sikap dan Tata Nilai :

- (1) Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religious
 - (2) Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila
 - (3) Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama dan kepercayaan serta pendapat atau temuan orisinal orang lain
- b. Aspek Ketrampilan Umum :
- (1) Menguasai konsep teoritis hubungan manusia dengan lingkungan sosialnya
 - (2) Menguasai konsep teoritik komunikasi antar pribadi dan komunikasi massa
- c. Aspek Ketrampilan Khusus :
- Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora
- d. Aspek Penguasaan Pengetahuan :
- Mampu memahami dan menjelaskan peranan Psikologi Sosial dalam proses interaksi sosial, serta menerapkan dalam menyelesaikan permasalahan sosial.

Bab ini menjelaskan perspektif psikologi sosial tentang memberi dan menerima pertolongan, meliputi faktor-faktor evolusioner, motivasi, situasional, personal, dan interpersonal yang memprediksi apakah penolong potensial akan memberikan pertolongan kepada seseorang yang membutuhkan. Di bagian

akhir, dibahas hubungan pertolongan dan peran ikatan sosial dalam mempromosikan pertolongan kepada orang lain.

Mengapa Orang Menolong : Faktor Evolusi dan Motivasional

Meskipun beberapa orang mencapai tingkat kepahlawanan yang tinggi, hampir setiap orang pernah menolong seseorang, seperti memberikan tumpangan kepada teman ke bandara, menyumbangkan uang, makanan, dan pakaian untuk korban bencana, mengasuh kerabat, bekerja sebagai sukarelawan untuk kegiatan amal, dan sebagainya. Daftar **perilaku prososial** (tindakan yang dimaksudkan untuk memberi manfaat kepada orang lain) tidak ada habisnya. Mengapa orang menolong ? Beberapa faktor memiliki pengaruh terhadap perilaku tersebut.

Faktor-faktor Evolusi dalam Menolong

Ilmuwan evolusi menggunakan prinsip evolusi untuk memahami perilaku sosial manusia. Dapatkah prinsip evolusi membantu menjelaskan mengapa orang menolong? Berdasarkan perspektif evolusi, fungsi apa yang mungkin ada dalam menolong orang lain, terutama dengan risiko hidup seseorang?

Mementingkan Keberlangsungan Kerabat (Gen “Selfish”)

Perspektif evolusi menekankan bukan pada kelangsungan hidup individu-individu yang paling cocok tetapi kelangsungan hidup gen-individu (Dawkins, 1989; Hamilton, 1964). Menurut perspektif evolusi, perilaku sosial manusia harus dianalisis terkait kontribusinya terhadap keberhasilan reproduksi di lingkungan leluhur, seperti konsepsi, kelahiran, dan kelangsungan hidup selama beberapa generasi. Jika perilaku sosial tertentu meningkatkan keberhasilan reproduksi, maka dasar-dasar genetik dari perilaku itu lebih mungkin diteruskan ke generasi berikutnya.

Melalui cara ini, perilaku menjadi bagian warisan bersama spesies (Kassin et al., 2011)

Untuk bereproduksi, individu harus bertahan cukup lama. Memperoleh pertolongan dari orang lain harus meningkatkan peluang untuk bertahan hidup. Tetapi bagaimana dengan menolong orang lain? Karena menolong orang lain membutuhkan banyak waktu dan tenaga, kadang-kadang berbahaya bagi penolong, sehingga dengan menolong akan mengurangi peluang seseorang untuk bertahan hidup. Bukankah seharusnya kecenderungan menolong berbasis gen sudah ada sejak lama?

Kita dapat melestarikan gen dengan mempromosikan kelangsungan hidup orang-orang yang memiliki susunan genetika. Meskipun kita mempertaruhkan nyawa dalam upaya menolong mereka. Melalui rute tidak langsung menuju kelangsungan hidup genetik ini, kecenderungan untuk menolong kerabat genetik, yang disebut **seleksi keluarga (*kin selection*)**, dapat menjadi karakteristik bawaan, yaitu karakteristik yang tidak bergantung pada pembelajaran untuk perkembangannya, meskipun dapat dipengaruhi oleh pembelajaran, budaya, dan faktor lainnya (Kassin et al., 2011).

Karena *kin selection* berfungsi untuk kelangsungan hidup genetik, maka pertolongan istimewa untuk kerabat haruslah paling kuat ketika taruhan biologisnya sangat tinggi (Burnstein et al., 1994; Korchmaros et al., 2006; Stewart-Williams, 2007; Kassin et al., 2011). Hasil penelitian Carey Fitzgerald (2009) tentang menolong kerabat saat resiko tinggi menunjukkan bahwa partisipan bersedia menawarkan berbagai jenis bantuan kepada teman, saudara tiri, atau saudara kandung. Bantuan itu dikelompokkan menjadi resiko rendah, resiko sedang, atau resiko tinggi. Partisipan juga bersedia menolong seorang teman seperti halnya membantu saudara kandung dengan pertolongan beresiko

terendah. Sebaliknya, untuk pertolongan yang beresiko lebih tinggi, partisipan lebih bersedia menolong saudara kandung daripada teman, sedangkan kemauan menolong saudara tiri berada di antara resiko rendah dan tinggi (resiko sedang).

Altruisme Timbal Balik (*Reciprocal Altruism*)

Kin selection hanya memberikan penjelasan parsial dalam menolong. Pada kenyataannya, kerabat tidak selalu saling menolong. Meskipun kerabat mendapatkan perawatan istimewa, kebanyakan orang juga menolong orang lain yang bukan kerabat dengan baik. Secara umum, dalam hal ini berlaku timbal balik. Melalui altruisme timbal balik, menolong orang lain dapat menjadi kepentingan terbaik kita karena hal itu meningkatkan kemungkinan bahwa kita akan ditolong sebagai balasannya (Krebs, 1987; Trivers, 1985; Kassin et al., 2011). Jika A membantu B dan B membantu A, A dan B meningkatkan peluangnya untuk bertahan hidup dan keberhasilan reproduksi. Karena itu, selama evolusi individu yang terlibat dalam altruisme timbal balik harus bertahan dan mereproduksi lebih banyak daripada individu yang tidak melakukan altruisme timbal balik, sehingga memungkinkan jenis altruisme ini berkembang.

Perkembangan norma dan hukuman terhadap individu yang menyimpang dari norma menjadi faktor kunci dalam mempertahankan altruisme timbal balik, terutama dalam kelompok non kerabat (Nelissen, 2008; Rilling et al., 2008; Singer, 2006; Kassin et al., 2011).

Altruisme Pada Level Kelompok

Seleksi kerabat dan altruisme timbal balik menekankan menolong orang lain secara spesifik berdasarkan pada keterkaitan genetik atau kemungkinan ditolong sebagai balasannya. Namun banyak kasus menolong yang melampaui batas-batas ini. Sebagai contoh, hewan yang terluka atau sakit kadang-kadang dibantu oleh

orang lain dalam kelompoknya, bahkan meskipun mereka tidak terkait dan sedikit kemungkinan bahwa penerima akan membalas budi (de Waal, 1996, 2008). Dapatkah altruisme beroperasi pada tingkatan yang lebih luas dibandingkan hanya pada gen tertentu atau hubungan timbal balik spesifik antara individu?

Misalnya, hubungan timbal balik secara tidak langsung, yang dapat digambarkan sebagai "Saya membantu Anda dan orang lain membantu saya" (Nowak & Sigmund, 2005; Stanca, 2009; Kassin et al., 2011). Sistem altruisme yang lebih kompleks semacam ini berperan dalam pemilihan kelompok, bahwa kelompok dengan anggota altruistik lebih mungkin untuk berkembang dan menghindari kepunahan daripada kelompok dengan individu yang hanya mementingkan diri sendiri (O'Gorman et al., 2008; Wilson et al., 2008). Menurut perspektif ini, kerja sama dan pertolongan di antara anggota kelompok sosial, terutama ketika kelompok menghadapi ancaman eksternal, bisa menjadi kecenderungan yang berkembang. Beberapa ilmuwan evolusi skeptis terhadap konsep seleksi kelompok ini, dan masih harus dilihat bagaimana ide ini berkembang di tahun-tahun mendatang (Brewer & Caporael, 2006; Price, 2008).

Evolusi Moralitas, Pengasuhan Orang Tua, dan Empati

Beberapa orang lebih tertarik untuk mempelajari atribut-atribut yang tampaknya lebih tinggi, sangat "manusiawi" seperti moralitas, syukur, dan empati dari perspektif evolusi. Meskipun konsep-konsep ini tampak tidak sesuai dengan perspektif "*selfish gen*", pendekatan evolusi kontemporer menunjukkan fungsi adaptif individu. Menurut pandangan ini, moralitas bukan hanya konstruksi manusia yang dibuat untuk membatasi kita menunjukkan sifat sejati kita yang egois, agresif, tetapi juga berkembang karena sifat sosial primate dan manusia (

Waal, 2006a; McCullough et al., 2008; Narvaez & Lapsley, 2009; Sinnott-Armstrong, 2008; Kassin et al., 2011).

Berdasarkan hasil penelitian tentang evolusi pengasuhan orang tua (Bell, 2001 dalam Kassin et al., 2011), mamalia dan manusia, menunjukkan impuls untuk merawat. Pengasuhan orang tua, cenderung membantu kerabat bertahan hidup, tetapi perilaku ini kadang-kadang dapat digeneralisasi untuk menolong orang-orang yang bukan kerabat (Batson et al., 2005).

Empati merupakan konsep lain yang bisa digunakan untuk menjelaskan perilaku menolong. Sebagian besar peneliti menganggap empati memiliki komponen kognitif dan emosional (Davis et al., 2004; de Waal, 2009; Eisenberg et al., 2006; Kassin et al., 2011). Komponen kognitif adalah menekankan perspektif pada penggunaan kekuatan imajinasi untuk mencoba melihat dunia melalui mata orang lain. Sedangkan komponen emosional empati adalah kepedulian empatik, yang melibatkan perasaan yang berorientasi pada orang lain, seperti simpati, kasih sayang, dan kelembutan. Kebalikan dari kepedulian empatik adalah tekanan pribadi, yang melibatkan reaksi yang berorientasi pada diri sendiri pada seseorang yang membutuhkan, seperti merasa gelisah, bermasalah, atau kesal.

Belajar Sosial (*Social Learning*) : Biaya (*Cost*) - Ganjaran (*Reward*) Menolong

Mekanisme untuk menghasilkan hubungan antara perhitungan biaya (*cost*) dengan manfaat (*benefit*) merupakan pembelajaran sosial (*social learning*) (Bandura, 1973; Delamater & Myers, 2011). Belajar tentang biaya dan penghargaan dapat terjadi secara langsung melalui proses penguatan (*reinforcement*) atau secara tidak langsung melalui imitasi. Banyak orang

mempelajari perilaku menolong dengan mengamati orang lain melakukan tindakan menolong kemudian memberlakukan perilaku yang sama seperti itu.

Bukti empiris jelas menunjukkan bahwa orang-orang jauh lebih mungkin untuk menolong ketika imbalan potensial yang diperoleh lebih tinggi dibandingkan biaya potensial. Efek ini tidak terbatas pada budaya yang sangat individualistis seperti di Amerika Serikat, Kanada, dan Eropa Barat (Hedge & Yousif, 1992; Imai, 1991). Penolong potensial di seluruh dunia sering kali melakukan analisis biaya-manfaat (*cost-reward*), tidak hanya ketika membuat keputusan yang disengaja untuk berperilaku prososial, seperti ketika menyumbangkan darah, tetapi juga pada keputusan mendadak yang lebih impulsif dan intervensi dalam keadaan darurat (Kassin et al., 2010).

Model ***arousal cost-reward*** pertolongan menetapkan bahwa faktor emosional dan kognitif menentukan apakah pengamat pada keadaan darurat akan melakukan intervensi (Dovidio et al., 2006). Secara emosional, para pengamat mengalami kejutan dan kekhawatiran pribadi, dimana keadaan rangsangan yang tidak menyenangkan ini memotivasi individu melakukan sesuatu untuk mengurangnya. Apa yang dilakukan tergantung pada "kalkulus pengamat," perhitungan atas biaya dan imbalan yang terkait dengan menolong. Ketika potensi imbalan (untuk diri sendiri dan korban) melebihi biaya potensial (untuk diri sendiri dan korban), para pengamat akan memberikan pertolongan. Tetapi jika *cost* tinggi dan *reward* rendah, kemungkinan para korban tidak akan ditolong (Fritzsche et al., 2000; Piliavin et al., 1981; Kassin et al., 2011).

Merasa Baik

Memberikan pertolongan seringkali terasa menyenangkan. Semakin banyak penelitian mengungkapkan

hubungan yang kuat antara memberi pertolongan dan merasa lebih baik, termasuk peningkatan kesehatan mental dan fisik (Dillard et al., 2008; Omoto et al., 2009; Piliavin, 2003; Post, 2005; Kassin et al., 2011). Studi longitudinal oleh Jane Piliavin dan Erica Siegl (2008, dalam Kassin et al., 2011) menemukan bahwa melakukan pekerjaan sukarela berkaitan dengan peningkatan kesejahteraan psikologis dan sukarelawan untuk beberapa organisasi dikaitkan dengan peningkatan yang lebih besar. Meskipun perasaan menyenangkan itu tidak selalu muncul segera setelah memberikan pertolongan, namun menolong bisa membuahkan hasil dalam jangka panjang (Salovey et al., 1991, dalam Kassin et al., 2011).

Anak-anak belajar bahwa menolong orang lain bisa bermanfaat. Anak-anak pada masa kecil lebih fokus pada hadiah yang didapatkan dari orang tua dan orang lain, tetapi ketika remaja, mulai menghargai diri sendiri karena menolong, bangga dengan tindakannya. Perilaku menolong kemudian dapat dimotivasi secara internal, mendorong individu untuk menolong bahkan tanpa janji imbalan materi atau sosial secara langsung (Cialdini et al., 1981; Piliavin & Callero, 1991; Kassin et al., 2011).

Proses menolong orang lain sehingga diri sendiri merasa nyaman sering kali tidak disadari, tetapi itu bisa terjadi. Menurut **model bantuan keadaan negatif (*negative state relief model*)**, Robert Cialdini dan rekan-rekannya (1987) menyatakan bahwa karena efek positif dari menolong ini, maka orang-orang yang merasa tidak enak cenderung menolong orang lain dalam rangka meningkatkan suasana hatinya. Pasca mengalami peristiwa traumatis, beberapa individu mencari peluang untuk menolong orang lain agar dirinya merasa lebih baik daripada merasa sedih dan antisosial (Staub & Vollhardt, 2008; Vollhardt, 2009; Kassin et al., 2011). Membantu atau menolong orang lain dapat menolong orang menyembuhkan dirinya sendiri.

Menjadi Baik

Selain ingin merasa senang, banyak dari kita juga termotivasi untuk menjadi baik, yaitu menolong karena kita mengakui bahwa menolong adalah hal yang benar untuk dilakukan. Beberapa situasi mengingatkan kita tentang norma-norma yang mendorong perilaku yang bermanfaat. Tindakan menolong dan keberanian menolong juga dipicu oleh norma-norma dan prinsip-prinsip moral. Dengan menolong membuat para pembantu rumah tangga merasa baik akan dirinya sendiri (Kassin et al., 2011).

Biaya Membantu atau Tidak Membantu

Menolong memang memiliki imbalan, tetapi juga memiliki biaya. Meskipun memberi pertolongan sering dikaitkan dengan pengaruh positif dan kesehatan, namun ketika pertolongan itu dilakukan secara terus-menerus dan melelahkan, seperti yang sering terjadi ketika merawat orang yang sakit dalam jangka panjang, bisa berdampak pada kesehatan fisik dan mental penolong menjadi negatif (Fujino & Okamura, 2009; Mioshi et al., 2009).

Altruisme atau Egoisme: Perdebatan Hebat

Apakah perilaku menolong dimotivasi oleh egoistik (untuk kepentingan diri sendiri atau *selfish*) atau melakukan konformitas terhadap norma yang disosialisasikan? Atau apakah manusia pernah benar-benar altruistik (menolong dimotivasi keinginan untuk meningkatkan kesejahteraan orang lain) ? Banyak teori-teori psikologi menganggap karena egoistik, mementingkan diri sendiri. Namun, Daniel Batson (2009) berpikiran berbeda.

Seperti yang akan dibahas berikut, dia percaya bahwa motivasi di balik beberapa tindakan bermanfaat benar-benar altruistik dan bahwa empati memainkan peran yang sangat penting di dalamnya.

Hipotesis Empati-Altruisme

Model altruisme Batson didasarkan pada pandangannya tentang konsekuensi empati. Banyak peneliti memahami bahwa empati memiliki komponen kognitif, yaitu mengambil perspektif orang lain dan komponen emosional dari perasaan prihatin terhadap orang lain. Menurut Batson, kedua komponen merupakan kunci altruisme.

Namun, ada beberapa contoh dimana orang-orang melihat seseorang yang membutuhkan dan memusatkan perhatian pada perasaannya sendiri tentang orang tersebut atau pada bagaimana perasaannya jika berada dalam situasi orang tersebut. Meskipun banyak orang menganggap hal ini sebagai "empati," Batson membandingkan dengan situasi dimana perhatian orang-orang terkait dengan bagaimana perasaan orang lain. Ketika fokus kita pada orang lain, altruisme sejati dimungkinkan terjadi (Kassin et al., 2011). Sebagai contoh, bagaimana seseorang menyelamatkan seorang pria mabuk dari kereta yang melaju. Penolong tersebut hanya merasa khawatir tentang kehidupan pria mabuk itu. Dia tidak berpikir untuk menjadi pahlawan.

Batson mengajukan **hipotesis empati-altruisme** (*empathy-altruism hypothesis*), bahwa kepedulian empatik terhadap seseorang yang membutuhkan menghasilkan motif altruistik untuk menolong. Bagaimana kita bisa membedakan antara motif egoistis dan altruistis? Menurut Batson, hal ini tergantung pada apakah seseorang dapat memperoleh manfaat diri yang relevan tanpa menghilangkan kebutuhan orang lain. Ketika motif seseorang egois, dorongan menolong seharusnya menurun jika hal ini membantu individu untuk melarikan diri dari

situasi dan karena hal itu membuat individu terlepas dari perasaan tertekannya. Namun, ketika motif seseorang altruistik, pertolongan akan diberikan terlepas dari kemudahan individu untuk melarikan diri.

Batson dan yang lainnya telah melakukan lebih dari 30 eksperimen yang telah menemukan dukungan untuk hipotesis empati-altruisme. Partisipan diberi kesempatan untuk menggunakan alasan yang memungkinkan mereka untuk melarikan diri dari menolong seseorang dan menghindari perasaan bersalah karenanya. Partisipan yang tidak memiliki apa-apa atau memikirkan perasaannya sendiri cenderung mengambil keuntungan dari alasan itu dan melarikan diri dari situasi. Partisipan yang sudah siap mengambil perspektif orang lain, jauh lebih mungkin untuk menolong orang lain meskipun ada kesempatan untuk keluar dari situasi tersebut dan terlepas dari biaya yang terkait dengan memberikan pertolongan, sehingga motif altruistik yang dipicu oleh kepedulian empatik hanya dapat dipenuhi dengan menolong orang lain (Batson et al., 2003).

Dalam studi terbarunya, Batson dan rekan-rekannya (2007, dalam Kassin et al., 2011) menunjukkan peran pengambilan perspektif dan memiliki reaksi emosional yang hangat kepada orang lain dalam memprediksi pertolongan. Hasil eksperimennya menunjukkan bahwa partisipan yang diinduksi untuk mengambil perspektif orang lain dan merasa positif secara emosional kepada orang lain lebih mungkin untuk bersedia menolong siswa yang terluka daripada partisipan dalam kondisi lainnya. Konsisten dengan hipotesis empati-altruisme, semakin banyak partisipan yang merasakan empati terhadap tokoh "Bryan" (sebagaimana diukur pada kuesioner), semakin besar kemungkinan partisipan untuk menawarkan diri menolong.

Terlepas dari bukti yang mendukung hipotesis empati-altruisme, hipotesis ini memiliki keterbatasan. Batson tidak

pernah mengklaim bahwa semua termotivasi menolong secara altruistik. Ada beberapa motif untuk menolong, dan banyak (mungkin sebagian besar) tindakan menolong dijelaskan pada bagian lain bab ini. Setiap tindakan bermanfaat bisa merupakan hasil dari campuran motif egoistik dan altruistik. Mark Snyder (1993) mengemukakan, bahwa cara paling efektif untuk meningkatkan pertolongan adalah dengan mendorong orang untuk mengenali dan merasa nyaman dengan konvergensi perhatian yang berorientasi pada diri sendiri dan yang berorientasi pada yang lain. Empati mengarah pada motivasi altruistik tetapi tidak harus untuk perilaku yang bermanfaat. Seseorang dengan kepedulian empatik terhadap orang lain bisa saja tidak menolong jika takut bahwa biaya potensialnya sangat tinggi (Batson et al., 1983, dalam Kassin et al., 2011).

Kasus lainnya bahwa beberapa individu cenderung lebih atau kurang altruistik daripada yang lain. Brent Simpson dan Robb Willer (2008) dalam studinya menemukan bahwa individu yang diklasifikasikan sebagai egois cenderung bertindak secara prosedural ketika reputasinya dipertaruhkan, tetapi individu yang diklasifikasikan sebagai altruis cenderung bertindak secara prososial terlepas apakah reputasinya dapat terpengaruh atau tidak.

Konvergensi Motivasi: Sukarelawan

Perdebatan antara motivasi egoistik dan altruistik menjadi kurang relevan ketika mempertimbangkan perilaku menolong jangka panjang, seperti sukarelawan. Orang cenderung menjadi sukarelawan bukan karena satu motif tunggal tetapi karena beberapa motif. Beberapa motif ini dikaitkan dengan empati, seperti pengambilan perspektif dan kepedulian empatik, sedangkan motif lain cenderung kepada egois, seperti ingin menghilangkan emosi negatif atau menyesuaikan diri dengan

norma prososial (Hur, 2006; Penner et al., 2005; Piferi et al., 2006; Reeder et al., 2001; Kassin et al., 2011). Allen Omoto dkk. (2009) menemukan bahwa motivasi yang berfokus pada orang lain dan motivasi yang berfokus pada diri sendiri meramalkan perilaku menolong pada sukarelawan.

Menurut Allen Omoto dan Mark Snyder (1995) terdapat lima kategori motif yang melatarbelakangi keputusan sukarelawan untuk menolong orang dengan AIDS. Satu temuan menarik adalah bahwa sukarelawan yang awalnya mendukung motif yang berorientasi pada diri (*self-oriented*), seperti mendapatkan pemahaman dan mengembangkan keterampilan pribadi, tetap menjadi sukarelawan aktif lebih lama daripada mereka yang awalnya menekankan motif yang berorientasi lainnya, seperti nilai-nilai kemanusiaan dan kepedulian masyarakat. Mengapa tujuan yang lebih egoistis dikaitkan dengan layanan yang lebih lama? Snyder dan Omoto (2008) telah mengamati bahwa motif murni altruistik mungkin tidak membuat individu termotivasi lama untuk menahan biaya pribadi terkait dengan beberapa jenis bantuan atau pertolongan yang berkepanjangan. Mark Snyder menambahkan bahwa niat baik dan romantis, terkait dengan persoalan kemanusiaan tidak kuat mempertahankan sukarelawan yang dihadapkan dengan kenyataan sulit dan biaya pribadi untuk bekerja bersama “orang dengan AIDS” (Snyder, 1993, p. 258). Ketika pertolongan menuntut lebih banyak biaya atau pengorbanan dari kita, maka kepentingan pribadi (*self-interest*) dapat membuat kita terus menolong dalam jangka panjang (Kassin et al., 2011).

Oleh karena itu, motif egois dapat dimanfaatkan dengan baik. Hal ini terbukti dalam serangkaian studi oleh Eamonn Ferguson dan lain-lain (2008, dalam Kassin et al., 2011). Para peneliti menemukan bahwa memiliki keyakinan berorientasi lain tentang donor darah (seperti manfaat masyarakat dari donor

darah) dan memiliki keyakinan *self-oriented* (manfaat mendonorkan darah) bisa memprediksi donor darah aktual selama periode enam bulan berikutnya. Meskipun kedua jenis motif tersebut berkorelasi dengan donasi aktual, memiliki *self-oriented* merupakan prediktor yang lebih kuat.

Self-interest sebagai motif untuk menolong, tidak selalu negatif. Faktanya memang banyak orang menemukan bahwa menolong orang lain untuk memberi penghargaan secara pribadi adalah aspek positif dari sifat manusia. Perasaan kepedulian seseorang terhadap orang lain biasanya terbatas pada beberapa orang pada satu waktu dan mungkin untuk periode yang relatif singkat. Namun, orang-orang yang memperoleh kepuasan pribadi yang tinggi karena menolong orang lain, lebih termotivasi dan lebih konsisten untuk terlibat dalam perilaku menolong. Komitmen untuk tindakan prososial menjadi bagian penting dari identitas seseorang (Piliavin et al., 2002; Snyder & Omoto, 2008; Kassin et al., 2011).

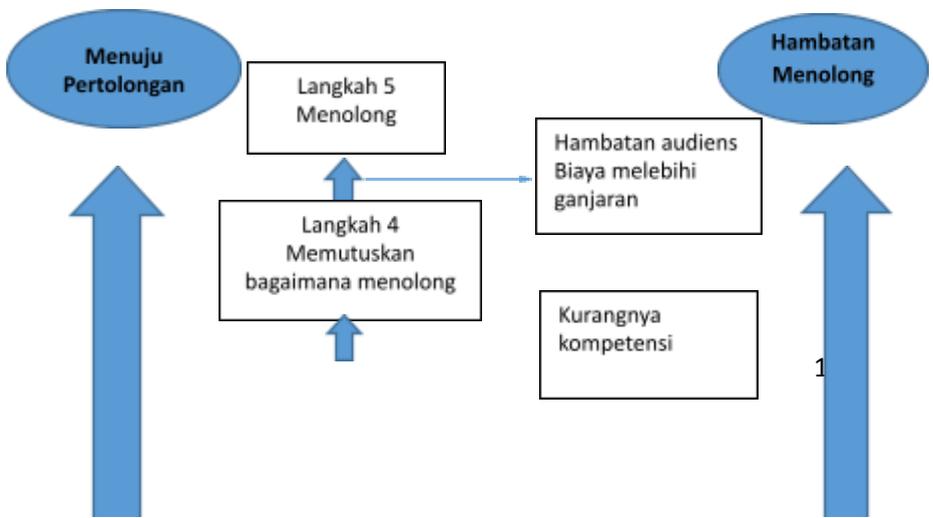
Kapan Orang Menolong : Pengaruh Situasional

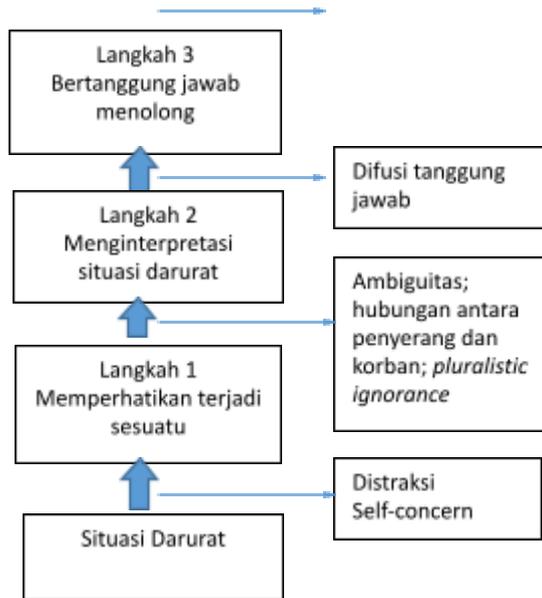
Pembahasan sebelumnya fokus pada mengapa orang menolong orang lain. Saat ini beralih ke pembahasan tentang kapan orang menolong. Jika kita membutuhkan pertolongan dalam keadaan darurat, lebih baik jika hanya ada satu saksi daripada banyak orang. Selanjutnya dibahas tentang berbagai faktor situasional lain yang terkait dengan menolong, termasuk dimana kita tinggal, apakah kita mengalami tekanan waktu, seperti apa suasana hati kita, dan apakah kita telah terpapar pada model peran atau norma sosial tertentu .

Kerumunan yang Tidak Mendukung

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Latané dan Darley diperoleh kesimpulan bahwa semakin banyak orang yang berada di situasi darurat, semakin kecil kemungkinan korban akan tertolong. Inilah yang dinamakan dengan **bystander effect**, dimana kehadiran orang lain menghambat pertolongan. Sebelum karya perintis Latané dan Darley ini, kebanyakan orang akan menganggap sebaliknya. Tidakkah kita merasa lebih aman untuk menolong ketika orang lain ada di sekitar kita sehingga turut memberikan pertolongan? Latané dan Darley membalikkan asumsi akal sehat ini dan memberikan analisis langkah-langkah yang hati-hati dari proses pengambilan keputusan yang terlibat dalam intervensi darurat.

Pada bagian berikut, akan dijelaskan lima langkah dalam proses pertolongan, mulai dari memperhatikan sesuatu yang tidak biasa, menafsirkannya sebagai keadaan darurat, mengambil tanggung jawab untuk menolong, memutuskan bagaimana menolong, hingga memberikan pertolongan. Bagian ini juga membahas alasan mengapa orang terkadang gagal mengambil salah satu dari langkah-langkah ini sehingga tidak memberikan pertolongan. Langkah-langkah tersebut bisa dilihat pada gambar berikut ini.





Gambar 4.1. Lima Langkah untuk Membantu dalam Keadaan Darurat

Memperhatikan (*Noticing*)

Langkah pertama untuk menjadi penolong adalah memperhatikan bahwa seseorang membutuhkan pertolongan atau setidaknya memperhatikan sesuatu yang tidak biasa sedang terjadi. Namun, dalam banyak situasi, masalah tersebut belum tentu dirasakan orang-orang. Kehadiran orang lain dapat mengganggu dan mengalihkan perhatian dari indikasi penderitaan korban. Selain itu, orang gagal memperhatikan bahwa seseorang membutuhkan pertolongan karena mereka terjebak dalam masalahnya sendiri. Orang-orang yang tinggal di kota-kota besar dan lingkungan yang bising terbiasa melihat orang-orang berbaring di trotoar atau mendengar teriakan sehingga mereka mengabaikannya, menjadi rentan terhadap apa yang disebut

Stanley Milgram (1970) sebagai kelebihan stimulus (*stimulus overload*).

Menginterpretasikan (*Interpreting*)

Langkah selanjutnya yaitu orang harus menafsirkan makna dari apa yang sedang diperhatikan. Tangisan kesakitan bisa disalahartikan sebagai teriakan tawa, kepulan asap dianggap sedang membakar sampah. Pengamat bertanya-tanya, apakah orang itu benar-benar membutuhkan pertolongan? Secara umum, semakin ambigu situasinya, semakin kecil kemungkinan bahwa pengamat akan melakukan intervensi (Clark & Word, 1972, dalam Kassin et al., 2011).

Interpretasi hubungan antara korban dan penyerang juga memengaruhi apakah pertolongan akan diberikan. Misalnya, bagaimana orang bereaksi ketika mereka melihat seorang wanita diserang oleh seorang pria. Penelitian oleh Lance Shotland dan Margaret Straw (1976, dalam Kassin et al., 2011) menunjukkan bahwa banyak pengamat dari peristiwa semacam itu percaya bahwa penyerang dan korban memiliki hubungan dekat, seperti kekasih, pasangan, keluarga (meskipun tidak tersedia informasi tentang hubungan yang sebenarnya). Kesimpulan ini dapat memiliki implikasi yang serius, seperti yang didokumentasikan oleh Shotland dan Straw, campur tangan dalam kekerasan rumah tangga dianggap lebih berbahaya bagi penolong dan kurang diinginkan oleh korban daripada campur tangan dalam serangan oleh orang asing.

Informasi yang paling kuat yang tersedia selama keadaan darurat adalah perilaku orang lain. Saat dikejutkan oleh kejadian mendadak, tidak terduga, dan mungkin berbahaya, setiap orang secara cepat melihat apa yang dilakukan orang lain. Ketika semua orang mencari petunjuk tentang bagaimana berperilaku, semua orang dalam kelompok dikuasai oleh keragu-raguan. Ketika hal ini

terjadi, orang yang membutuhkan bantuan merupakan korban pengabaian pluralistik (***pluralistic ignorance***). Dalam keadaan ketidaktahuan ini, masing-masing individu percaya bahwa pikiran dan perasaannya sendiri berbeda dari orang lain, padahal kenyataannya, banyak orang lain berpikir atau merasakan hal yang sama. Setiap *bystander* berpikir bahwa orang lain tidak bertindak karena menganggap bukan keadaan darurat. Sebenarnya, semua orang bingung dan ragu-ragu, tetapi mengambil isyarat dari kelambanan masing-masing orang, setiap pengamat menyimpulkan bahwa bantuan tidak diperlukan (Kassin et al., 2011).

Mengambil Tanggung Jawab (*Taking Responsibility*)

Memperhatikan seorang korban dan mengenali keadaan darurat adalah langkah-langkah penting, tetapi langkah-langkah tersebut tidak memastikan bahwa *bystander* akan datang untuk menyelamatkan. Masalah tanggung jawab menjadi penting. Kapan pertolongan dibutuhkan, siapa yang bertanggung jawab untuk menolong? Jika seseorang tahu bahwa ada orang lain di sekitarnya, terlalu mudah untuk menempatkan tanggung jawab pada orang-orang tersebut. Orang sering gagal menolong karena **difusi tanggung jawab (*diffusion of responsibility*)**, yaitu keyakinan bahwa orang lain akan atau harus campur tangan. Difusi tanggung jawab tidak terjadi jika seseorang percaya bahwa hanya dia yang menyadari kebutuhan korban (Kassin et al., 2011).

Serangkaian eksperimen yang dilakukan oleh Stephen Garcia dan lainnya (2002, dalam Kassin et al., 2011) menemukan bahwa kehadiran orang lain dapat menyebabkan difusi tanggung jawab bahkan ketika yang lain hanya hadir dalam pikiran seseorang. Hasilnya eksperimen menunjukkan bahwa partisipan yang berpikir bahwa dia berada bersama banyak orang lebih kecil

kemungkinannya untuk menolong daripada partisipan yang hanya membayangkan keberadaannya sendirian.

Difusi tanggung jawab biasanya terjadi dalam kondisi anonimitas. Pelaku yang tidak mengenal korban secara pribadi lebih cenderung melihat orang lain yang bertanggung jawab untuk memberikan pertolongan. Jika jarak psikologis antara *bystander* dan korban berkurang, akan ada sedikit difusi tanggung jawab dan lebih banyak pertolongan. Mengurangi jarak psikologis di antara para pengamat (*bystander*) juga dapat melawan difusi tanggung jawab. (Rutkowski et al., 1983; Kassin et al., 2011).

Selain itu, difusi tanggung jawab dapat dikalahkan oleh peran seseorang. Seorang pemimpin kelompok, lebih mungkin daripada anggota kelompok lain untuk bertindak dalam keadaan darurat (Baumeister et al., 1988). Beberapa peran pekerjaan juga meningkatkan kemungkinan intervensi. Misalnya perawat tidak mengabaikan tanggung jawab ketika dihadapkan dengan korban cedera fisik (Cramer et al., 1988; Kassin et al., 2011).

Memutuskan Bagaimana Membantu (*Deciding How to Help*)

Setelah memikul tanggung jawab untuk menolong, selanjutnya orang harus memutuskan bagaimana menolong. Penolong cenderung menawarkan pertolongan langsung ketika merasa kompeten melakukan tindakan yang diperlukan. Sebagai contoh, individu yang telah menerima pelatihan Palang Merah dalam teknik pertolongan pertama lebih mungkin untuk memberikan pertolongan langsung kepada korban perdarahan daripada mereka yang tidak terlatih (Shotland & Heinold, 1985, dalam Kassin et al., 2011).

Orang-orang yang tidak memiliki keterampilan yang membuat mereka kompeten untuk campur tangan secara langsung seringkali memiliki pilihan, yaitu dapat memutuskan untuk

membantu secara tidak langsung dengan meminta bantuan dari orang lain. Dalam banyak situasi, bantuan tidak langsung seperti ini merupakan tindakan yang lebih bijaksana. Misalnya cedera fisik paling baik ditangani oleh tenaga medis, situasi berbahaya seperti kekerasan dalam rumah tangga paling baik ditangani oleh petugas polisi. Memanggil orang lain untuk menolong adalah aman, sederhana, dan efektif.

Memberikan Pertolongan (*Providing Help*)

Langkah terakhir dalam proses intervensi adalah mengambil tindakan. Pada tahap ini, kehadiran orang lain bisa berpengaruh. Latané dan Darley menunjukkan bahwa orang kadang merasa canggung secara sosial dan malu untuk menolong dalam suasana publik (Kassin et al., 2011). Ketika pengamat tidak bertindak dalam keadaan darurat karena takut membuat kesan buruk pada pengamat lain, mereka berada di bawah pengaruh **hambatan audiensi (*audience inhibition*)**. Hal ini merupakan hambatan yang umum untuk menolong, bahkan kadang-kadang bisa tragis.

Namun, kekhawatiran tentang bagaimana orang lain menilai kita tidak selalu mengurangi pertolongan. Ketika orang berpikir bahwa mereka akan dihina oleh orang lain karena gagal menolong, kehadiran audiensi meningkatkan tindakan orang-orang yang menolong (Schwartz & Gottlieb, 1980; Kassin et al., 2011).

Efek Bystander Online

Salah satu aplikasi baru dari penelitian tentang efek *bystander* adalah dalam dunia komunikasi berbasis elektronik. Daniel Stalder (2008) meninjau studi terbaru tentang tanggapan individu terhadap email atau permintaan pertolongan berbasis internet. Ternyata, efek bystander juga terjadi, menunjukkan bahwa

kehadiran virtual orang lain mengurangi kemungkinan bahwa setiap individu akan melakukan intervensi (Kassin et al., 2011).

Penelitian Efek Bystander

Memberikan pertolongan dalam keadaan darurat adalah proses yang menantang. Pada setiap langkah di sepanjang jalan, penghalang dan pengalihan dapat mencegah penolong potensial.

Daniel Stalder (2008) menemukan bahwa bukti terus mendukung temuan bahwa kehadiran orang lain menghambat *bystander* untuk menolong. Namun ada penjelasan lanjutannya, terlepas dari kenyataan bahwa banyak orang menghambat individu untuk menolong, individu yang membutuhkan masih lebih mungkin menerima pertolongan dari sekelompok saksi daripada saksi tunggal. Ketika ukuran kelompok meningkat, kemungkinan bahwa setidaknya seseorang akan menolong juga dapat meningkat. Dengan kata lain, jika ukuran kelompok besar, peluang secara matematis menjadi lebih baik bahwa setidaknya seseorang akan menentang kekuatan terhadap tindakan dan memutuskan untuk menolong, bahkan jika probabilitas bahwa saksi tertentu akan berkurang menolong oleh efek *bystander* (Kassin et al., 2011).

Mendapatkan Pertolongan dalam Kerumunan : Apa yang Harus Dilakukan?

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, pertanyaan yang bisa diajukan yaitu apa yang harus dilakukan jika kita memerlukan pertolongan di hadapan banyak orang? Adakah yang bisa kita lakukan untuk meningkatkan peluang seseorang untuk menolong kita? Sarannya adalah mencoba untuk menetralkan ambiguitas situasi dengan membuatnya jelas bahwa kita memang membutuhkan pertolongan dan mencoba mengurangi difusi tanggung jawab dengan memilih individu tertentu untuk memberikan pertolongan, seperti dengan kontak mata, menunjuk,

atau mengarahkan permintaan (Moriarty, 1975; Shotland & Stebbins, 1980; Kassin et al., 2011).

Sebuah studi dilakukan oleh P. M. Markey (2000) yang melibatkan orang-orang di *chat* internet menemukan hasil yang konsisten dengan saran di atas. Karena jumlah orang yang hadir di setiap kelompok *chat* bertambah, individu semakin banyak mengambil waktu untuk menanggapi permintaan pertolongan seseorang. Namun, efek ini dihilangkan ketika orang yang meminta pertolongan menentukan nama individu tertentu (Kassin et al., 2011).

Tekanan Waktu

Kehadiran orang lain dapat menciptakan hambatan di setiap langkah pertolongan dalam keadaan darurat. Faktor-faktor lain juga dapat mempengaruhi dalam proses ini. Salah satu sumber konflik tersebut adalah tekanan waktu. Ketika kita sedang terburu-buru atau banyak yang kita pikirkan, kita terlalu sibuk sehingga kita gagal memperhatikan orang lain yang membutuhkan pertolongan, sehingga membuat kita kurang merasa bertanggung jawab untuk menolong seseorang, atau memutuskan bahwa biaya untuk menolong terlalu tinggi karena kehilangan waktu yang berharga (Batson et al., 1978; Moore, 2005; Kassin et al., 2011).

Lokasi

Jika kehadiran orang lain sering menghambat pertolongan, apakah individu memiliki peluang lebih kecil untuk memperoleh pertolongan dalam keadaan darurat di kota besar dibandingkan di kota kecil? Di tengah kesibukan dan kerumunan kota besar, apakah permohonan pertolongan cenderung diabaikan?

Meskipun tempat tinggal tampaknya tidak mempengaruhi seberapa banyak orang-orang yang berhubungan

dekat saling menolong (Franck, 1980; Korte, 1980), sebuah kota besar memiliki sejumlah karakteristik yang bisa mengurangi pertolongan kepada orang asing. Stanley Milgram (1970) mengatakan bahwa kota menghasilkan beban stimulus berlebih di antara penduduknya. Claude Fischer (1976) mencatat bahwa penduduk kota besar adalah kelompok heterogen yang terdiri dari beragam kebangsaan, ras, dan latar belakang etnis. Keragaman seperti itu dapat mengurangi rasa kesamaan dengan yang lain, mengurangi keprihatinan empatik, dan menghasilkan pertolongan yang rendah. Penduduk kota-kota besar mungkin merasa lebih anonim dan kurang bertanggung jawab atas tindakan mereka daripada penduduk dari komunitas yang lebih kecil, dimana orang-orang lebih mungkin untuk mengenal tetangga (Kassin et al., 2011).

Budaya

Di seluruh dunia, beberapa kota tampaknya memiliki warga yang lebih menolong daripada yang lain (Kassin et al., 2011). Robert Levine dkk. (2001) melakukan studi lapangan serupa di kota-kota besar pada 23 negara besar dunia, dan melaporkan peringkat kota-kota dalam kecenderungan memberikan pertolongan. Hasilnya memperlihatkan bahwa pejalan kaki di Rio de Janeiro dan Brasil menunjukkan tingkat pertolongan tertinggi, sedangkan pejalan kaki di Kuala Lumpur, Malaysia, menunjukkan tingkat terendah. Levine dan rekan-rekannya mencoba menentukan faktor-faktor apa yang meramalkan perbedaan dalam menolong tersebut, seperti seberapa sibuknya laju kehidupan (sebagaimana ditentukan oleh kecepatan berjalan pejalan kaki) atau seberapa individualistis atau kolektif budayanya. Hanya dua ukuran yang berkorelasi dengan tingkat pertolongan. Salah satunya adalah ukuran kesejahteraan ekonomi, dimana kota-kota dari

negara-negara dengan tingkat kesejahteraan ekonomi terbesar cenderung menunjukkan pemberian pertolongan yang rendah, meskipun hubungan ini tidak terlalu kuat (dan tidak konsisten dengan temuan dari penelitian Levine dan rekan di Amerika Serikat).

Variabel lain yang diprediksi dalam menolong adalah apa yang disebut *simpatía* dalam bahasa Spanyol atau *simpatico* dalam bahasa Portugis. Beberapa peneliti melaporkan bahwa *simpatia* merupakan elemen penting dari budaya Spanyol dan Amerika Latin yang melibatkan perhatian dengan kesejahteraan sosial orang lain (Markus & Lin, 1999; Sanchez-Burks et al., 2000; Kassin et al., 2011). Lima budaya dalam penelitian yang dilakukan oleh Levine dan rekannya yang menghargai *simpatia* cenderung menunjukkan tingkat pertolongan yang lebih tinggi daripada budaya non-*simpatía*.

Hasil penelitian di atas mungkin terasa mengejutkan bahwa kolektivisme bukanlah prediktor untuk menolong, tetapi penelitian tentang hubungan antara individualisme atau kolektivisme dan perilaku prososial cukup beragam saat ini. Ketidakkonsistenan ini sebagian mungkin berasal dari perbedaan dalam jenis pertolongan yang dipelajari. Dibandingkan dengan individualis, kolektivis lebih mungkin untuk suka menolong anggota *ingroup*, tetapi cenderung sedikit menolong anggota *outgroup* (Conway et al., 2001; Schwartz, 1990; Kassin et al., 2011).

Lucian Conway dan lainnya (2001) mempelajari perbedaan tingkat individualisme dan kolektivisme orang-orang di Amerika Serikat. Mereka menemukan bahwa kolektivisme secara positif terkait dengan jenis pertolongan secara langsung, spontan, dan tidak serius yang diukur dalam studi lintas budaya Levine et al. (2001), seperti mengambil pena yang dijatuhkan untuk orang asing. Namun, untuk pertolongan yang tidak spontan dan

disengaja, seperti mengirimkan surat yang disegel dan dicap bahwa seseorang (tidak terlihat) telah memberikan kontribusi untuk amal tertentu, kolektivisme dikaitkan dengan pertolongan yang rendah. Conway et al. berspekulasi bahwa penjelasan yang mungkin untuk hasil ini adalah bahwa kolektifis lebih responsif terhadap kebutuhan mendesak seseorang yang berada di dekatnya, tetapi kurang responsif dalam situasi yang lebih abstrak, seperti dalam situasi surat yang ditemukan atau memberikan kontribusi amal (Kassin et al., 2011).

Kemmelmeier dan rekannya menemukan bahwa orang-orang dari negara individualistis cenderung menunjukkan pemberian amal dan sukarela yang lebih besar daripada orang-orang dari negara yang kolektif, terutama sumbangan dan sukarelawan yang tidak spesifik berkaitan dengan afiliasi *ingroup* seseorang. Kemmelmeier juga menyatakan bahwa ketika pertolongan melibatkan jenis pemberian yang lebih abstrak (berbeda dengan pertolongan seseorang dari dalam satu kelompok) maka budaya individualisme cenderung memberikan pertolongan yang lebih besar (Kassin et al., 2011).

Suasana Hati (*Mood*)

Menolong seseorang dapat membuat orang berada dalam suasana hati yang lebih baik, tetapi dapatkah suasana hati yang baik meningkatkan kemungkinan orang menolong seseorang? Apakah kita cenderung menolong jika suasana hati kita sedang buruk? Berikut ini pembahasannya.

Suasana Hati Positif (*Good Mood*) dan Berbuat Baik

Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Michael Cunningham (1979, dalam Kassin et al., 2011) tentang hubungan antara mood yang baik dengan menolong, diperoleh hasil bahwa orang yang didekati di lokasi yang berbau harum jauh lebih

mungkin untuk menolong daripada orang yang mendekat di lokasi yang berbau netral. Baron juga menemukan bahwa orang-orang berada dalam suasana hati yang lebih baik ketika mereka berada di lingkungan yang berbau harum. Efek pada suasana hati ini telah menyebabkan kecenderungan yang lebih besar untuk menolong.

Aroma harum bukan satu-satunya peningkat suasana hati dan menolong. Kenyataannya, menolong ditingkatkan oleh semua jenis kesenangan dan pengalaman yang meningkatkan suasana hati, seperti sukses dalam suatu tugas, membaca pernyataan positif yang menyenangkan, ditawarkan kue, membayangkan liburan ke Bali, dan mendengarkan musik yang menyenangkan (Aderman, 1972; Isen & Levin, 1972; North et al., 2004; Kassin et al., 2011). Di tempat kerja, berada dalam suasana hati yang baik tampaknya menjadi penentu utama dari berbagai perilaku (seperti membantu rekan kerja, membuat saran yang membangun, dan menyebarkan niat baik) yang meningkatkan kualitas tempat kerja dan meningkatkan efektivitas organisasi (Isen, 2008; Tsai et al., 2007; Kassin et al., 2011). Saat kita bahagia, kita menolong, keadaan ini dikenal sebagai efek suasana hati yang baik (**good mood effect**), yaitu efeknya dimana suasana hati yang baik meningkatkan perilaku menolong.

Mengapa suasana hati yang baik meningkatkan pertolongan? Berikut beberapa alasan mengapa merasa baik sering kali mengarah pada berbuat baik, termasuk menolong (Kassin et al., 2011) :

- a. Keinginan untuk mempertahankan suasana hati yang baik. Ketika kita berada dalam suasana hati yang baik, kita termotivasi untuk mempertahankan suasana hati itu. Menolong orang lain membuat kita merasa baik, sehingga dapat membantu mempertahankan suasana hati yang positif.

- b. Harapan positif tentang menolong. Jika kita memiliki harapan positif tentang imbalan pertolongan, kita lebih cenderung menolong.
- c. Pikiran positif. Suasana hati positif memicu pikiran positif, dan jika kita memiliki pikiran positif tentang orang lain, kita akan lebih menyukainya, yang membuat kita lebih mungkin untuk menolong.
- d. Pikiran dan harapan positif tentang kegiatan sosial. Suasana hati yang positif memicu pikiran dan harapan positif tentang berinteraksi dengan orang lain dan terlibat dalam kegiatan sosial. Pikiran dan harapan positif ini dapat mendorong interaksi dengan orang lain dengan cara prososial, termasuk menolong.

Apa pun penyebab pastinya, efek suasana hati yang baik muncul sejak awal kehidupan. Hal itu terjadi di antara orang-orang dari segala usia, dan bahkan anak-anak muda menolong lebih banyak ketika mereka merasa bahagia dan ceria (Moore et al., 1973; Kassin et al., 2011).

Suasana Hati Negatif (*Bad Mood*) dan Berbuat Baik

Karena suasana hati yang baik meningkatkan pertolongan, apakah suasana hati yang buruk mengurangi pertolongan? Belum tentu. Dalam banyak keadaan, perasaan negatif dapat menimbulkan perilaku positif terhadap orang lain (Carlson & Miller, 1987; Estrada-Hollenbeck & Heatherton, 1998; Staub & Vollhardt, 2008; Zemack-Rugar et al., 2007; Kassin et al., 2011). Salah satu keadaan seperti itu adalah ketika orang merasa bersalah. Berdasarkan studi eksperimen, Roy Baumeister dan lain-lain (1994) menyimpulkan bahwa efek limpahan rasa bersalah menunjukkan dengan jelas tentang sifat interpersonal dari rasa bersalah dan fungsinya untuk meningkatkan, mempertahankan,

dan memperbaiki hubungan. Saat merasa bersalah, memotivasi kita untuk memperkuat hubungan sosial yang ada.

Secara umum, suasana hati yang negatif sering kali mampu memunculkan pertolongan. Mengapa demikian ? Seperti disebutkan sebelumnya, orang tahu bahwa membantu membuat mereka merasa baik. Poin ini mendasari model bantuan keadaan negatif, bahwa orang yang merasa buruk termotivasi untuk memperbaiki suasana hatinya dan menyadari bahwa salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan menolong orang lain (Kassin et al., 2010).

Meskipun suasana hati yang negatif dapat meningkatkan pertolongan, hubungan itu tidak sekuat dan konsisten seperti penjelasan sebelumnya tentang keterkaitan antara suasana hati yang baik dan menolong. Berikut ini beberapa alasan mengapa ketika merasa baik (*good mood*), tidak selalu memunculkan perilaku yang baik, salah satunya menolong :

- a. Biaya untuk menolong tinggi. Jika biaya yang diantisipasi untuk menolong dalam situasi tertentu tampak tinggi, memberikan pertolongan akan membuat suasana hati yang baik berisiko. Jika kita dapat menghindari keterlibatan biaya dan dengan demikian mempertahankan suasana hati kita yang baik, kita cenderung menolong.
- b. Pikiran positif tentang kegiatan sosial lain yang bertentangan dengan pertolongan. Jika suasana hati kita yang baik membuat kita ingin pergi keluar dan berpesta bersama teman-teman kita, motivasi kita untuk terlibat dalam kegiatan sosial ini dapat mencegah kita meluangkan waktu untuk memperhatikan atau mengambil tanggung jawab untuk menolong seseorang yang membutuhkan.

Berikut beberapa penjelasan mengapa ketika mood negatif membuat orang lebih mungkin menolong orang lain :

- a. Jika kita bertanggung jawab atas apa yang menyebabkan suasana hati kita buruk, seperti "Aku merasa bersalah atas apa yang kulakukan."
- b. Jika kita fokus pada orang lain, misalnya "Orang-orang itu sangat menderita."
- c. Jika kita memikirkan nilai-nilai pribadi yang mengembangkan perilaku menolong, misalnya "Lain kali saya tidak boleh bertindak seperti orang tidak bermoral; Saya harus lebih baik."

Penjelasan berikut ini memaparkan alasan-alasan mengapa ketika mood negatif membuat kita tidak menolong orang lain :

- a. Jika kita menyalahkan orang lain atas suasana hati kita yang buruk ("Aku merasa sangat marah pada si A yang menempatkanku dalam situasi ini.")
- b. Jika kita sangat fokus pada diri sendiri ("Aku sangat tertekan.")
- c. Jika kita memikirkan nilai-nilai pribadi yang tidak mempromosikan perilaku menolong ("Saya harus lebih bijak dan mulai memikirkan kebutuhan saya sendiri lebih banyak.")

Seperti yang sudah dijelaskan di atas, memang ada beberapa batasan. Satu variabel penting adalah apakah orang menerima tanggung jawab atas perasaan buruknya (Rogers et al., 1982). Suasana hati negatif cenderung membuat kita enggan menolong jika kita menyalahkan orang lain (seperti ketika kita marah pada orang lain) daripada jika kita mengambil tanggung jawab pribadi (seperti ketika kita menyesali keputusan buruk yang baru saja kita buat). Selain itu, suasana hati yang negatif cenderung meningkatkan pertolongan jika hal ini menyebabkan kita menjadi sangat fokus pada diri sendiri (seperti ketika kita mengalami kesedihan atau depresi yang hebat atau ketika kita memikirkan masalah dan kekhawatiran kita sendiri) dibandingkan jika mood negative itu mengarahkan fokus kita ke luar (seperti

ketika kita merasa sedih setelah menonton iklan layanan publik tentang pelecehan anak) (Bagozzi & Moore, 1994; Fisher et al., 2008; Tangney et al., 1996; Kassin et al., 2011).

***Role Model* dan Norma Sosial: Standar Bermanfaat**

Bagaimana secara umum anak-anak belajar tentang menolong ? Salah satu cara penting adalah melalui figur panutan (*role model*). Anak-anak yang menyaksikan orang-orang penting dalam kehidupannya berperilaku prososial dan antisosial mendorong mereka untuk mengikuti. Model peran dapat berupa orang-orang nyata dalam kehidupan anak-anak atau karakter yang mereka lihat di televisi (Moriarty & McCabe, 1977; Rushton, 1981a; Sprafkin et al., 1975; Kassin et al., 2011). Meskipun TV mampu memberikan efek negatif TV pada anak-anak, TV juga dapat memiliki efek positif pada anak-anak melalui pemodelan perilaku prososial.

Setelah meninjau literatur berbagai penelitian yang luas, Susan Hearold (1986) menyimpulkan bahwa efek TV pada perilaku prososial sekitar dua kali lebih besar dari efek TV pada perilaku agresif. Dia berpendapat bahwa daripada menganjurkan penghapusan hal-hal negatif dengan menghapus acara kekerasan, publik harus lebih fokus pada penekanan positif dengan mendorong penciptaan lebih banyak pada pertunjukan dengan tema prososial dan model peran positif. Sebuah meta-analisis dari 34 studi yang melibatkan lebih dari 5.000 anak menemukan efek positif yang dapat diandalkan dari televisi prososial pada perilaku prososial anak-anak, terutama ketika tindakan altruisme tertentu dimodelkan di TV (Mares & Woodard, 2005; Kassin et al., 2011).

Model yang melakukan pertolongan penting tidak hanya untuk anak-anak tetapi juga untuk kita semua. Mengamati model yang memberikan pertolongan mampu meningkatkan pertolongan dalam berbagai situasi (Bryan & Test, 1967; Ng & van Dyne, 2005;

Sarason et al., 1991; Siu et al., 2006; Kassin et al., 2011). Bahkan lirik lagu dapat mempromosikan standar pertolongan. Tobias Greitemeyer (2009) menemukan bahwa paparan musik dengan lirik prososial memupuk perilaku menolong (Kassin et al, 2011).

Mengapa orang yang memberi contoh menolong menginspirasi kita untuk menolong? Pertama, mereka memberikan contoh perilaku bagi kita untuk meniru secara langsung. Kedua, ketika mereka diberi imbalan (*reward*) atas perilaku menolongnya, orang-orang yang menjadi model perilaku menolong mengajarkan kita bahwa menolong akan dihargai, sehingga memperkuat kecenderungan kita untuk menolong. Ketiga, perilaku model-model ini membuat kita memikirkan dan menjadi lebih sadar akan standar perilaku di masyarakat.

Aturan umum yang ditetapkan oleh masyarakat disebut **norma sosial (*social norms*)**. Norma-norma ini mewujudkan standar perilaku yang disetujui secara sosial dan tidak. Dua set norma sosial berlaku langsung ketika orang menolong. Pertama, norma-norma berdasarkan keadilan. **Norma timbal balik (*norm of reciprocity*)** menetapkan transaksi *quid-pro-quo* sebagai standar yang disetujui secara sosial, yaitu orang yang memberi kita maka kita harus membalasnya. Norma timbal balik bisa sangat kuat sehingga banyak orang membalas pertolongan bahkan ketika balasan itu tidak diakui.

Keadilan merupakan dasar dari norma lain yang menuntut keadilan perlakuan kita terhadap orang lain. **Norma keadilan (*norm of equity*)** menyatakan bahwa ketika orang berada dalam situasi kelebihan manfaat, mereka harus menolong orang-orang yang kurang beruntung. Pertolongan seperti ini mengembalikan keseimbangan yang adil (Walster, Walster, & Berscheid, 1978, dalam Kassin et al., 2011).

Norma tanggung jawab sosial (*norm of social responsibility*) menentukan bahwa orang harus menolong mereka

yang membutuhkan pertolongan. Norma ini menciptakan tugas dan kewajiban, dimana orang merespons dengan memberikan lebih banyak pertolongan kepada mereka yang membutuhkannya (Berkowitz, 1972; Bornstein, 1994). Ketika orang lebih termotivasi oleh keprihatinan tentang keadilan atau kejujuran, niat mereka untuk menolong seseorang lebih didorong oleh keyakinannya bahwa orang tersebut layak mendapatkan pertolongan mereka (Lerner, 1998).

Fokus pada timbal balik, kesetaraan, tanggung jawab sosial, dan keadilan dapat memiliki efek yang kuat. Namun kadang-kadang bisa gagal menghasilkan perilaku bermanfaat. Mengapa demikian ? Satu masalah dengan norma sosial adalah sifat umumnya, dimana norma ini begitu umum, sangat abstrak, sehingga tidak jelas kapan berlaku. Ketika kita menghadapi dua orang berkelahi, haruskah kita mengikuti norma yang menetapkan “Tolonglah mereka yang membutuhkan” atau yang menginstruksikan kita untuk “Pikirkan bisnis Anda sendiri”? (Darley & Latané, 1970).

Budaya dan Norma Sosial Menolong

Norma sosial dapat bervariasi pada lintas budaya. Joan Miller dan rekan-rekannya (1990) menemukan bahwa anak-anak dan orang dewasa di Amerika Serikat lebih kecil kemungkinannya daripada anak-anak dan orang dewasa di India untuk percaya bahwa orang memiliki kewajiban untuk memberikan pertolongan kepada teman atau orang asing yang kebutuhan pertolongannya tidak ekstrem. Orang India Hindu yang berpartisipasi dalam penelitian ini menganggap bahwa tanggung jawab sosial sebagai kewajiban moral absolut, sedangkan orang Amerika menerapkan norma tanggung jawab sosial secara lebih selektif. Jonathan Baron dan Joan Miller (2000) juga menemukan bahwa siswa India lebih mungkin melihat donasi sumsum tulang untuk menyelamatkan

kehidupan seseorang seperti yang dipersyaratkan secara moral, dibandingkan siswa A.S. yang mengatakan bahwa menyumbang atau tidak merupakan pilihan pribadi sebagai calon donor.

Paul Yablo dan Nigel Field (2007, dalam Kassin et al., 2011) membandingkan sikap dan perilaku altruistik yang dilaporkan sendiri oleh mahasiswa Amerika dan Thailand. Pada kedua jenis tindakan, siswa Thailand tampak lebih altruistik dan menolong daripada siswa Amerika. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada sebagian partisipan, Yablo dan Field percaya bahwa alasan penting untuk perbedaan ini adalah peran agama. Berbeda dengan siswa Amerika, siswa Thailand cenderung mengutip norma dan nilai berdasarkan agama untuk menjelaskan mengapa mereka akan menolong dalam berbagai situasi.

Siapa Yang Akan Ditolong : Pengaruh Interpersonal

Faktor-faktor personal penolong tidak cukup untuk dapat memunculkan perilaku menolong, karakteristik orang yang membutuhkan juga penting. Apakah beberapa orang lebih mungkin menerima pertolongan daripada orang lain? Apakah beberapa penolong sangat responsif terhadap jenis orang tertentu yang membutuhkan pertolongan? Di sini, dibahas beberapa aspek interpersonal dalam menolong.

Persepsi Atas Karakteristik Orang yang Membutuhkan

Meskipun banyak karakteristik seseorang yang membutuhkan dapat memengaruhi apakah individu itu ditolong, para peneliti telah memberikan perhatian khusus pada dua faktor, yaitu daya tarik pribadi orang yang membutuhkan dan apakah orang tersebut tampaknya bertanggung jawab karena berada dalam posisi membutuhkan pertolongan atau tidak.

Daya Tarik (*Attractiveness*)

Individu yang menarik secara fisik akan menikmati keuntungan sosial. Bias terhadap kecantikan juga memengaruhi pertolongan. Orang-orang yang menarik lebih mungkin ditawarkan pertolongan dan kerja sama di sejumlah *setting* yang berbeda, misalnya menanyakan alamat, bermain permainan yang bisa menjadi kompetitif atau kooperatif, atau meminta uang dalam keadaan darurat kesehatan (Farrelly et al., 2007; West & Brown, 1975; Wilson, 1978; Kassin et al., 2011). Selain daya tarik fisik, daya tarik interpersonal juga terkait dengan menerima lebih banyak pertolongan (Stürmer et al., 2005). Penjelarasannya adalah bahwa orang menolong orang lain yang menarik dengan harapan membangun semacam hubungan dengan orang yang menarik.

Atribusi Tanggung Jawab

Richard Barnes dan rekan-rekannya (1979) melakukan studi eksperimen terkait topik ini. Dalam penelitiannya, siswa menerima telepon dari asisten eksperimenter yang menyamar sebagai siswa lain, yang meminjam catatan kelasnya untuk mempersiapkan ujian yang akan datang. Alasan permintaan ini beragam. Pada beberapa siswa, penelepon itu berkata, "Saya sepertinya tidak memiliki kemampuan untuk membuat catatan yang baik. Saya benar-benar mencoba membuat catatan yang baik, tetapi kadang-kadang saya tidak bisa melakukannya." Siswa lain diberitahu bahwa "Saya sepertinya tidak memiliki motivasi untuk membuat catatan yang baik. Saya benar-benar dapat membuat catatan yang baik, tetapi kadang-kadang saya malas mencoba." Hasil eksperimen tersebut menunjukkan bahwa penelepon menerima lebih banyak pertolongan yang mengatakan bahwa dirinya telah mencoba dan gagal, daripada alasan yang mengatakan bahwa penelpon belum mencoba sama sekali.

Partisipan dalam eksperimen yang dilakukan oleh Pamela Dooley (1995) membaca skenario tentang seseorang yang baru saja didiagnosis dengan AIDS. Jika partisipan membaca bahwa orang tersebut telah tertular penyakit melalui transfusi darah daripada melalui aktivitas seksual atau penggunaan narkoba, partisipan menganggap situasinya memang sulit untuk dihindari, merasa lebih kasihan pada orang tersebut, dan menunjukkan keinginan yang lebih besar untuk terlibat dalam pemberian pertolongan.

Kesesuaian Antara Pemberi dan Penerima

Beberapa penolong potensial sangat responsif terhadap penerima pertolongan potensial tertentu. Pada bagian ini, kita melihat faktor-faktor dimana pertolongan tergantung pada kesesuaian antara pemberi dan penerima.

Kesamaan (*similarity*) dan *Ingroup*

Kita cenderung menolong orang lain yang mirip dengan kita. Semua jenis kemiripan, mulai dari pakaian hingga sikap kebangsaan, meningkatkan kemauan kita untuk menolong, dan adanya tanda-tanda ketidaksamaan menurunkan keinginan untuk menolong (Dovidio, 1984). Ada beberapa alasan yang mendasari efek ini. Untuk satu hal, kita lebih cenderung tertarik dan mengembangkan hubungan dengan orang-orang yang mirip dengan diri kita sendiri. Selain itu, orang cenderung berempati lebih banyak dengan orang lain yang serupa atau dengan orang-orang yang berada dalam kelompoknya (Xu et al., 2009). Pengaruh kesamaan bahkan bisa menjadi bentuk seleksi kerabat (*kin selection*), karena orang dapat menggunakan kesamaan dalam

penampilan sebagai sinyal kekerabatan yang potensial (Kassin et al., 2010).

Orang-orang jauh lebih mungkin menolong sesama anggota *ingroup* daripada anggota *outgroup* (Bernhard et al., 2006; Kogut & Ritov, 2007; Levine et al., 2005; Stürmer et al., 2006). Efek kesamaan dan status *ingroup* dalam menolong menyarankan bahwa anggota dari ras yang sama harus lebih saling menolong daripada menolong anggota ras yang berbeda. Namun, dalam meta-analisis lebih dari 30 penelitian, Donald Saucier dkk. (2005) tidak menemukan hubungan yang konsisten antara kesamaan ras dan pertolongan. Apa yang menyebabkan ketidakkonsistenan ini ? Pertama, meskipun menolong dapat menjadi respons yang penuh belas kasih kepada orang lain, hal itu juga dapat dilihat sebagai tanda keunggulan atas orang yang membutuhkan pertolongan, dan ini dapat menyulitkan keputusan untuk menolong seseorang (Ames et al., 2004; Vorauer & Sasaki, 2009). Kedua, penayangan prasangka rasial di depan umum berisiko menimbulkan ketidaksetujuan sosial, dan orang-orang yang berprasangka mungkin membungkuk ke belakang (setidaknya di depan umum) untuk menghindari mengungkapkan sikap mereka. Akan tetapi, rasisme modern bergantung pada bentuk-bentuk diskriminasi yang lebih halus. Konsisten dengan prediksi dari teori-teori rasisme modern, meta-analisis Saucier dkk. menemukan bahwa ketika situasi memberikan alasan atau justifikasi kepada orang-orang untuk tidak menolong, kemungkinan besar diskriminasi ras dalam menolong lebih besar.

Bias antarkelompok dalam menolong dapat dikurangi secara signifikan, jika anggota kelompok yang berbeda dapat menganggap dirinya sebagai anggota kelompok yang sama. Melalui penumbuhan persepsi identitas bersama dan menyoroti kesamaan antara individu-individu dalam kelompok, sebuah *ingroup* dan *outgroup* dapat mulai melihat satu sama lain sebagai

kemiripan daripada berbeda, sehingga mengembangkan perilaku menolong dan perilaku positif lainnya (Dovidio et al., 2009; Levine et al. , 2005; Kassin et al., 2011).

Kedekatan (*closeness*)

Orang biasanya lebih menolong pada orang yang dikenal dan peduli daripada orang asing atau orang yang baru dikenal (Bell et al., 1995; Clark & Mills, 1993; Stewart-Williams, 2008; Kassin et al., 2011). Orang-orang dalam hubungan komunal, seperti teman dekat atau pasangan, merasa saling bertanggung jawab atas kebutuhan satu sama lain. Orang-orang dalam hubungan pertukaran, seperti kenalan atau rekan bisnis, memberikan pertolongan dengan harapan menerima manfaat yang sebanding sebagai imbalan. Saat orang berkeinginan untuk menjadi bagian dalam hubungan komunal satu sama lain, mereka lebih memperhatikan kebutuhan masing-masing, lebih mungkin untuk menolong, dan cenderung tidak peduli dengan imbalan dan biaya, dibandingkan dengan orang-orang dalam hubungan pertukaran. Orang-orang dalam hubungan komunal juga merasa lebih baik karena telah menolong orang lain, dan mereka merasa lebih buruk jika mereka tidak dapat menolong (Williamson et al., 1996).

Secara akal sehat terlihat jelas bahwa orang-orang lebih menolong temannya daripada terhadap orang asing atau yang baru dikenal. Tetapi mungkin ada pengecualian untuk aturan umum ini, dan ada hubungannya dengan ego penolong. Jika kita dapat menolong seorang teman berhasil dalam tugas yang tidak terlalu penting bagi identitas kita atau relevan dengan ego kita, kita cenderung melakukannya dan menikmati keberhasilan mereka. Tetapi bagaimana jika mereka berhasil melakukan sesuatu yang kita berharap setidaknya kita juga bisa melakukannya ? Akankah kita menolong seorang teman berhasil dalam kasus ini? Menurut **model pemeliharaan evaluasi diri (*self-evaluation*)**

maintenance model), orang kadang-kadang menawarkan lebih banyak pertolongan kepada orang asing daripada kepada seorang teman jika pertolongan itu untuk sesuatu yang dapat mengancam ego penolong (Erber & Tesser, 1994; Kassin et al., 2011).

Jenis Kelamin

Banyak penelitian-penelitian lama tentang pertolongan pada situasi darurat, cenderung menemukan bahwa rata-rata pria lebih menolong daripada wanita dan wanita menerima lebih banyak pertolongan daripada pria (Eagly & Crowley, 1986). Situasi lain menunjukkan kepada kita tentang wanita sebagai asisten rumah tangga, dimana mereka memberikan dukungan untuk teman-teman dan orang yang dicintai, dan beberapa ulasan menunjukkan bahwa wanita lebih cenderung memberikan pertolongan semacam ini daripada pria (Becker & Eagly, 2004; George et al., 1998; McGuire, 1994). Jenis pertolongan ini disebut dukungan sosial memainkan peran penting dalam kualitas hidup kita. Bukti kuat menunjukkan bahwa dukungan sosial dikaitkan dengan kesehatan fisik dan psikologis yang lebih baik (Kassin et al., 2010).

Penelitian tidak hanya menguji apakah jenis kelamin terkait dengan perbedaan dalam perilaku menolong tetapi juga dengan terkait perbedaan kesediaan untuk mencari pertolongan. Pernahkah kita memiliki pengalaman tersesat saat mengemudi dengan anggota lawan jenis? Siapa yang ingin berhenti secepatnya untuk menanyakan arah? Siapa yang terus bersikeras bahwa pertolongan tidak perlu? Dalam kasus ini, stereotip benar bahwa pria lebih jarang meminta pertolongan daripada wanita, perbedaan yang direplikasi di beberapa negara di dunia (Chang, 2007; Mackenzie et al., 2006; Murray et al., 2008; Sherer, 2007; Kassin et al., 2011). Pencarian pertolongan kurang dapat diterima

secara sosial untuk pria karena mengancam harga dirinya (Wills & DePaulo, 1991).

Budaya dan Siapa Yang Menerima Pertolongan

Dibandingkan dengan budaya individualis, kolektivis lebih mungkin untuk menolong anggota *ingroup* tetapi cenderung kurang menolong anggota *outgroup* (Conway et al., 2001; Schwartz, 1990; Kassin et al., 2011). Lucian Conway dan lain-lain (2001) menemukan bahwa orang Amerika dengan orientasi yang lebih kolektivistik lebih kecil kemungkinannya untuk menolong orang asing daripada orang-orang dengan orientasi individualis, terutama ketika pertolongan itu melibatkan perencanaan (bukan pertolongan spontan).

Orang-orang cenderung menolong jika berpikir orang tersebut bertanggung jawab atas penderitaannya. Elizabeth Mullen dan Linda Skitka (2009, dalam Kassin et al., 2011) mengusulkan bahwa hal ini menjadi pengaruh kuat untuk menolong dalam budaya individualis, dimana individu diharapkan memiliki lebih banyak kendali atas nasib mereka sendiri daripada yang kolektivis. Di sisi lain, persepsi tentang seberapa besar kontribusi orang yang membutuhkan kepada masyarakat dapat mempengaruhi keputusan menolong pada budaya kolektivis yang memiliki norma saling ketergantungan yang lebih kuat melebihi budaya individualis.

Perbedaan budaya juga berperan dalam perbedaan seberapa terancamnya orang ketika mencari atau menerima pertolongan. Shelley Taylor dan yang lainnya (2007) telah menemukan bahwa mencari dan menerima dukungan sosial dari orang lain yang dekat lebih membuat stress baik secara psikologis maupun fisiologis bagi siswa Asia dan Asia Amerika daripada bagi siswa Eropa Amerika. Pelajar Asia mendapat manfaat lebih banyak dari dukungan sosial implisit, yaitu dukungan yang hanya

memikirkan tentang orang yang memiliki hubungan dekat namun tidak melibatkan pencarian atau penerimaan pertolongan secara nyata dalam menghadapi peristiwa-peristiwa yang penuh tekanan.

Reaksi Penerima Pertolongan

Seperti contoh tentang pria yang merasa terancam ketika mencari pertolongan, menerima pertolongan dari seseorang tidak selalu membawa pengalaman positif. Saat memperoleh pertolongan, tidak selamanya orang yang ditolong merasa bersyukur, lega, bahagia, atau terhibur. Ternyata penerima pertolongan ada yang justru merasa malu, terbebani, atau merasa lebih. Jeffrey Fisher, Arie Nadler, dan Daniel Ames, memperkenalkan **model ancaman terhadap harga diri (*threat-to-self-esteem model*)**, bahwa menerima pertolongan dianggap sebagai dukungan diri ketika penerima merasa dihargai dan diperhatikan, tetapi dianggap sebagai ancaman diri ketika penerima merasa lebih rendah dan terlalu bergantung (Ames et al., 2004; Fisher et al., 1982; Nadler & Fisher, 1986; Kassin et al., 2011).

Orang-orang yang distigmatisasi sebagai target stereotip negatif dan merasa tidak dihargai di masyarakat yang lebih besar sering menghadapi dilema atribusi yang sulit ketika menerima pertolongan dari anggota kelompok yang tidak distigmatisasi, apakah mereka menolong dengan tulus dan tidak berprasangka, apakah itu bertujuan baik tetapi menggurui, atau apakah pertolongan itu mengontrol dan dirancang untuk membuat penerima tetap tergantung ? Anggota kelompok yang mengalami stigma mungkin merasa lebih buruk tentang diri mereka sendiri setelah menerima pertolongan dari anggota kelompok *outgroup*, terutama jika pertolongan itu tidak diminta (Blaine et al., 1995; Nadler et al., 2009; Schneider et al., 1996; Kassin et al., 2011).

BAB 5

AGRESI (*AGGRESSION*)

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

- a. Aspek Sikap dan Tata Nilai :
 - (1) Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religious
 - (2) Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila
 - (3) Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama dan kepercayaan serta pendapat atau temuan orisinal orang lain
- b. Aspek Ketrampilan Umum :
 - (1) Menguasai konsep teoritis hubungan manusia dengan lingkungan sosialnya
 - (2) Menguasai konsep teoritik komunikasi antar pribadi dan komunikasi massa
- c. Aspek Ketrampilan Khusus :

Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu

pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora

d. Aspek Penguasaan Pengetahuan :

Mampu memahami dan menjelaskan peranan Psikologi Sosial dalam proses interaksi sosial, serta menerapkan dalam menyelesaikan permasalahan sosial.

Pada bab ini, akan dibahas banyak hal tentang agresi. Pembahasan diawali dengan definisi agresi. Setelah menggambarkan bagaimana agresi dapat berbeda-beda menurut lintas budaya, jenis kelamin, dan perbedaan individu, juga dibahas berbagai teori mengenai asal-usul agresi. Berikutnya mengupas tentang berbagai faktor situasional yang memengaruhi orang cenderung berperilaku agresif. Selanjutnya, fokus pada dua masalah yang sangat penting dalam masyarakat, yaitu persoalan menyangkut efek media pada agresi, termasuk konsekuensi dari paparan kekerasan media dan pornografi. Masalah lainnya adalah kekerasan intim yang dapat terjadi dalam hubungan dekat. Pada bagian akhir dipaparkan tentang upaya-upaya mengurangi agresi.

APA ITU AGRESI ?

Agresi merupakan perilaku yang dimaksudkan untuk merugikan individu lain (Kassin et al., 2011). Perilaku agresif datang dalam berbagai bentuk. Kata-kata dan perbuatan bisa menjadi agresif. Pasangan yang sedang bertengkar yang bermaksud agar kata-kata dengkingnya untuk menyakiti, merupakan agresif. Menyebarkan rumor kebencian tentang seseorang adalah bentuk lain dari agresi. Bahkan kegagalan untuk bertindak bisa menjadi agresif, jika kegagalan itu dimaksudkan untuk melukai

seseorang, seperti dengan tidak membantu seseorang menghindari sesuatu yang kita tahu bahwa hal itu memalukan.

Tindakan agresi ekstrem disebut kekerasan. Beberapa istilah lain dalam bahasa agresi merujuk pada emosi dan sikap. Kemarahan terdiri dari perasaan tidak senang yang kuat dalam menanggapi cedera yang dirasakan, seperti kebencian atau kejengkelan, yang kemunculannya tergantung pada situasi spesifik. Permusuhan adalah sikap negatif dan antagonis terhadap orang atau kelompok lain. Kemarahan dan permusuhan seringkali terkait erat dengan agresi, tetapi tidak selalu. Orang bisa marah pada orang lain dan menganggap sebagai permusuhan besar tanpa pernah mencoba menyakitinya. Agresi dapat terjadi tanpa jejak kemarahan atau permusuhan, seperti ketika seorang pembunuh bayaran membunuh orang asing karena memperoleh bayaran.

Agresi dari senjata sewaan adalah contoh dari **agresi instrumental (*instrumental aggression*)**, dimana kerugian ditimbulkan sebagai sarana untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Kassin et al., 2011). Agresi yang bertujuan melukai seseorang demi keuntungan pribadi, perhatian, atau bahkan pembelaan diri sesuai dengan definisi agresi instrumental. Jika agresor percaya bahwa ada cara yang lebih mudah untuk mendapatkan tujuan, agresi tidak akan terjadi. Beberapa peneliti menyebut agresi jenis ini sebagai **agresi proaktif (*proactive aggression*)**.

Pada **agresi emosional (*emotional aggression*)**, cara dan tujuan agresi bertepatan. Kerugian ditimbulkan untuk kepentingannya sendiri. Beberapa peneliti menyebut jenis agresi ini sebagai **agresi reaktif (*reactive aggression*)**. Agresi emosional sering bersifat impulsif, dilakukan dalam panasnya momen. Kekasih yang cemburu menyerang disertai amarah, supporter tim sepak bola berkelahi dengan supporter dari tim lain. Namun,

agresi emosional juga bisa tenang, dingin, dan penuh perhitungan, seperti balas dendam.

Terkadang memang sulit untuk membedakan antara agresi instrumental dan emosional. Mengapa seorang pejuang yang frustrasi secara ilegal menanduk lawannya, apakah perilaku ini merupakan upaya yang disengaja dan licik untuk mendapatkan keuntungan dari lawan yang frustrasi, atau apakah itu hanya mencerminkan seseorang yang kehilangan kendali tanpa berpikir dalam kondisi frustrasi? Sulit untuk mengetahui di mana harus menarik garis antara dua jenis agresi dan motif. Memang, beberapa orang percaya bahwa semua agresi pada dasarnya instrumental, melayani beberapa kebutuhan, dan yang lain lagi menunjukkan bahwa agresi instrumental dan emosional bukan kategori yang berbeda tetapi titik akhir pada sebuah kontinum (Anderson & Huesmann, 2007; Tedeschi & Bond, 2001; Kassin et al., 2011).

PERBEDAAN BUDAYA, GENDER, DAN INDIVIDU

Tidak semua jenis agresi sama, tidak semua kelompok orang sama dalam bersikap dan kecenderungan terhadap agresi. Kita perlu mempertimbangkan bagaimana agresi itu mirip dan bagaimana agresi itu berbeda lintas budaya, gender, dan individu.

Budaya dan Agresi

Budaya bervariasi terkait cara dan seberapa banyak anggota saling menyerang. Kita dapat melihat variasi ini di seluruh masyarakat dan di seluruh kelompok tertentu, atau subkultur, dalam suatu masyarakat.

Perbandingan di Seluruh Masyarakat

Perbedaan antar negara terkait kecenderungan budaya individualistis atau kolektif. Budaya individualistis lebih

menekankan pada nilai-nilai independensi, otonomi, dan kemandirian, sedangkan budaya kolektivistik lebih menekankan pada nilai-nilai saling ketergantungan, kerja sama, dan harmoni sosial. Gordon Forbes dkk. (2009) berhipotesis bahwa budaya individualistik, yang kurang mementingkan keharmonisan sosial dan penghindaran konflik terbuka, kemungkinan besar memiliki tingkat agresi yang relatif tinggi. Untuk menguji ide ini, mereka meminta siswa di China (budaya kolektivistik), Amerika Serikat (budaya individualistik), dan Polandia (budaya dengan tingkat kolektivisme dan individualisme tingkat menengah) untuk mengisi kuesioner tentang berbagai jenis agresi. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat agresi tertinggi di Amerika Serikat dan terendah di Cina, sedangkan Polandia berada di tingkatan sedang. Meskipun kemungkinan ada beberapa alasan untuk perbedaan ini, Forbes dan rekan-rekannya percaya jika hasilnya mendukung hipotesis bahwa individualisme dikaitkan dengan agresi (Kassin et al., 2011).

Bentuk-bentuk kekerasan yang umumnya terjadi dan sikap orang terhadap berbagai jenis agresi, juga berbeda secara internasional. Sebagian besar Negara di dunia, Amerika Serikat relatif memiliki sejumlah besar kekerasan terkait senjata. Prevalensi pistol di Amerika Serikat sangat tinggi, dan bahkan jika dibandingkan dengan negara-negara yang memiliki banyak budaya, seperti Inggris dan Australia, sikap tentang senjata cenderung jauh lebih permisif dan positif di Amerika Serikat, terutama di kalangan pria (Cooke, 2004). Meskipun tingkat kejahatan kekerasan sebenarnya lebih rendah di Amerika Serikat daripada di Inggris dan Wales, tingkat pembunuhan jauh lebih tinggi di Amerika Serikat daripada di Inggris (Barclay & Tavares, 2003). Para peneliti percaya bahwa tingkat pembunuhan yang lebih tinggi di Amerika Serikat adalah karena prevalensi senjata. Hampir 70 persen dari pembunuhan di Amerika Serikat pada 2007 dilakukan dengan senjata (Kassin et al., 2011).

Kekerasan di Amerika Serikat juga cenderung melibatkan individu daripada kelompok. Serangan kelompok terhadap kelompok lain dalam konflik politik, etnis, suku, atau lainnya yang dilembagakan terlihat di seluruh dunia terutama terkait dengan Timur Tengah, Afrika, Eropa Timur, dan beberapa bagian Amerika Selatan (Kassin et al., 2011)

Budaya juga berbeda terkait sikap orang tentang agresi. Dalam sebuah studi yang melibatkan para siswa di 36 universitas di 19 negara berbeda di seluruh dunia, terdapat variasi yang cukup besar terkait bagaimana para siswa dapat menerima tindakan yang berbeda, seperti seorang suami yang menampar seorang istri atau sebaliknya (Douglas & Straus, 2006). Secara umum, responden dari Eropa lebih menyetujui suami yang menampar seorang istri daripada responden dari Australia dan Selandia Baru, yang pada gilirannya cenderung lebih menyetujui daripada responden dari Amerika Utara. Sebaliknya, tren ini terbalik untuk pertanyaan apakah responden pernah melukai pasangannya, hasilnya angka Amerika Utara cenderung tertinggi. Masalah penerimaan seorang suami yang menampar seorang istri, seorang hakim Saudi mengatakan pada seminar tentang kekerasan dalam rumah tangga bahwa seorang suami dapat menampar istrinya jika isteri menghabiskan banyak uang sehingga “dia pantas mendapat hukuman”(Jamjoom, 2009).

Bahkan dalam wilayah yang sama, perbedaan budaya dapat menyebabkan sikap dan perilaku yang sangat berbeda mengenai agresi antara pria dan wanita. Sebuah studi tentang pemuda Israel mengungkapkan bahwa tingkat kekerasan dalam pacaran jauh lebih tinggi di antara orang Arab Israel daripada orang Yahudi Israel, tampaknya mencerminkan norma yang sangat berbeda antara kedua budaya (Sherer, 2009).

Bullying

Bullying yang sudah sering terjadi sejak masa kanak-kanak dapat menyebabkan penderitaan luar biasa, seperti perasaan panik, gugup, dan gangguan di sekolah; kenangan pelecehan yang berulang; depresi dan kecemasan yang bisa bertahan sampai dewasa; dan bahkan bunuh diri (Birkett et al., 2009; Cassidy, 2009; Gladstone et al., 2006; Lund et al., 2009; Kassin et al., 2011).

Jenis Kelamin dan Agresi

Terlepas dari semua variasi lintas budaya, satu hal bersifat universal bahwa pria lebih keras daripada wanita (Kassin et al., 2011). Hal ini telah ditemukan di hampir semua budaya di seluruh dunia. Menurut data Departemen Kehakiman AS, 90 persen pembunuh pada 2007 adalah laki-laki dan 79 persen korban pembunuhan adalah laki-laki. Terlepas dari variasi signifikan dalam total kekerasan dari satu negara ke negara lain, perbedaan jenis kelamin tetap stabil dari waktu ke waktu dan tempat, bahwa laki-laki melakukan sebagian besar pembunuhan dan laki-laki merupakan mayoritas korban pembunuhan (Buss, 2004; Daly & Wilson, 1989; Kassin et al., 2011).

Dalam meta-analisis yang melibatkan ratusan sampel dari berbagai negara, John Archer (2004) dan Noel Card dan rekan-rekannya (2008) telah menemukan bahwa pria secara konsisten lebih agresif secara fisik daripada wanita. Ini berlaku untuk semua umur dan budaya yang digunakan sebagai sampel. Perempuan cenderung merasakan kemarahan seperti laki-laki, tetapi mereka jauh lebih kecil kemungkinannya untuk bertindak atas kemarahannya secara agresif. Bahkan di antara anak-anak dengan usia 1 dan 6 tahun, anak laki-laki menunjukkan tingkat agresi fisik yang lebih tinggi daripada anak perempuan (Kassin et al., 2011).

Apakah stereotip bahwa pria lebih agresif daripada wanita adalah benar? Belum tentu. Sebagian besar penelitian telah difokuskan pada bentuk agresi yang tipikal pada laki-laki, yaitu agresi fisik. Ada banyak cara untuk menyakiti orang lain selain melalui cara fisik. Penelitian terbaru telah mengakui hal ini, dan hasilnya menentang anggapan bahwa laki-laki lebih agresif daripada perempuan. Berdasarkan temuan Britt Galen dan Marion Underwood (1997) dalam penelitiannya tentang agresi di kalangan remaja perempuan dan laki-laki, diketahui bahwa anak laki-laki dapat menggunakan tinjunya untuk berkelahi, sedangkan anak perempuan menggunakan bahasanya.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun anak laki-laki cenderung lebih agresif daripada anak perempuan, anak laki-laki cenderung kurang agresif dibandingkan anak perempuan untuk agresi tidak langsung atau agresi relasional. Memang untuk jenis agresi ini, anak perempuan terkadang lebih agresif daripada anak laki-laki. Bentuk-bentuk agresi tidak langsung termasuk tindakan seperti berbohong untuk membuat seseorang kesulitan atau menghalangi seseorang dari kegiatan yang diinginkan. **Agresi relasional (*relational aggression*)** adalah salah satu jenis agresi tidak langsung yang secara khusus menargetkan hubungan dan status sosial seseorang, seperti mengancam akan mengakhiri pertemanan, terlibat dalam gosip dan fitnah, dan berusaha membuat orang lain tidak menyukai target tersebut. Mengapa anak perempuan setidaknya sama agresifnya dengan anak laki-laki dalam bentuk agresi relasional (tetapi bukan fisik)? Para peneliti percaya bahwa salah satu alasannya adalah karena perempuan biasanya lebih peduli tentang hubungan dan keintiman daripada laki-laki dan menganggap jika melukai seseorang secara sosial sangat efektif. Alasan lain karena norma-norma kuat mendorong anak laki-laki untuk agresif secara fisik, tetapi norma-norma yang

sama ini membuat anak perempuan enggan melakukannya (Kassin et al., 2011).

Sejumlah penelitian yang dilakukan di berbagai negara di seluruh dunia telah menemukan bahwa perempuan cenderung melakukan agresi tidak langsung lebih sering daripada laki-laki, walaupun banyak yang lain hanya menemukan perbedaan gender yang kecil atau tidak sama sekali. Hasil meta-analisis (Archer, 2004; Card et al., 2008; Kassin et al., 2011) yang meninjau literatur penelitian tentang topik ini menemukan perbedaan gender yang sangat kecil tetapi signifikan secara statistik, dengan anak perempuan menunjukkan agresi tidak langsung yang lebih besar daripada anak laki-laki.

Perbedaan Individu

Meskipun jelas bahwa agresi dapat bervariasi antar budaya dan jenis kelamin, pertanyaan yang berbeda adalah apakah ada konsistensi agresi dalam individu tertentu. Dengan kata lain, apakah beberapa orang cenderung lebih agresif daripada yang lain, di segala usia dan situasi? Meskipun variabel situasional tentu saja memengaruhi apakah dan bagaimana seseorang akan melakukan agresi, ada beberapa perbedaan individu yang stabil dalam agresivitas. Agresi di masa kanak-kanak memprediksi agresi pada masa remaja dan dewasa, bersama dengan kriminalitas orang dewasa, penyalahgunaan alkohol, dan perilaku antisosial lainnya. Demikian pula, agresi rendah pada masa kanak-kanak memprediksi agresi rendah hingga dewasa (Huesmann et al., 2009; Kokko et al., 2009; Vierikko et al., 2006; Kassin et al., 2011).

Apakah jenis kepribadian tertentu cenderung dikaitkan dengan agresivitas? Ann Bettencourt dkk. (2006) melakukan meta-analisis dari 63 studi untuk menjawab pertanyaan ini. Orang-orang yang cenderung memiliki kognisi yang bermusuhan (*hostile cognition*), mengekspresikan kemarahan dan menunjukkan

sifat mudah marah, cenderung berperilaku lebih agresif. Akan tetapi, sifat-sifat lain yang terkait dengan agresi cenderung memprediksi agresi hanya dalam kondisi provokasi, yaitu situasi yang dipersepsi permusuhan atau penuh tekanan (*stressful*). Di antara sifat-sifat ini adalah kerentanan emosional (kecenderungan untuk merasa tertekan, inadkuat, dan rentan terhadap ancaman yang dirasakan), narsisme (kecenderungan untuk memiliki harga diri dan cinta diri yang melambung tetapi tanpa keyakinan kuat untuk mendukung perasaan ini, dengan demikian membuat harga diri tidak stabil dan peka terhadap kritik), tipe kepribadian A (kecenderungan didorong oleh perasaan tidak mampu untuk mencoba membuktikan diri melalui prestasi pribadi), dan impulsif (relatif tidak mampu mengendalikan pikiran dan perilaku). Ketika tidak diprovokasi, individu dengan sifat-sifat tersebut kemungkinannya kecil untuk berperilaku agresif daripada orang lain yang memperoleh provokasi. Bisa diibaratkan jika provokasi dapat menyalakan sekering yang relatif pendek dari individu-individu dengan tipe kepribadian tersebut, yang mengarah ke potensi ledakan agresi (Kassin et al., 2011).

Secara umum orang meyakini bahwa individu terutama remaja dengan harga diri (*self-esteem*) rendah lebih mungkin untuk melakukan agresi dibandingkan orang dengan harga diri rata-rata atau tinggi (Bushman et al., 2009; Donnellan et al., 2005; Locke, 2009; Kassin et al., 2011). Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa orang-orang dengan harga diri tinggi juga cenderung melakukan agresi jika (1) narsisme tinggi; dan (2) menerima ancaman terhadap ego, seperti penghinaan (Bushman et al., 2009; Thomaes et al., 2008; Kassin et al., 2011). Walaupun harga diri bukanlah prediktor utama agresi, narsisme jelas secara konsisten dan positif berkorelasi dengan agresi dalam menanggapi provokasi.

SUMBER AGRESI (PERSPEKTIF TEORITIS)

Terlepas dari berbagai perbedaan budaya, gender, dan individu, agresi telah menjadi bagian yang lazim dari interaksi manusia sepanjang sejarah manusia dan di seluruh dunia. Dari mana asalnya agresi ? Apakah kita terlahir agresif, atau kita diajari agresif ? Pada bagian ini, akan dibahas teori-teori dan penelitian yang paling relevan untuk melacak asal usul agresi manusia.

Apakah Agresi Itu Bawaan ?

Pada bagian ini dibahas apakah agresi itu merupakan bawaan. Diawali dengan penjelasan psikologis evolusioner, dilanjutkan peranan faktor-faktor biologis, termasuk gen, hormon, neurotransmitter, serta otak dan fungsi eksekutif.

Psikologi Evolusi

Menurut psikologi evolusi, agresi menggunakan prinsip-prinsip evolusi untuk memahami akar dan pola agresi manusia. David Livingstone Smith (2007) mengambil perspektif psikologis evolusioner dalam analisisnya tentang asal-usul peperangan manusia, menekankan bahwa perang manusia berasal tidak hanya untuk mendapatkan sumber daya yang berharga tetapi juga untuk menarik pasangan dan membentuk ikatan antar kelompok. Smith berpendapat bahwa para pejuang menarik pasangan dan diterima sebagai bagian dari suatu kelompok. Oleh karena itu, individu-individu yang dapat dan akan berjuang memiliki peluang lebih besar untuk keberhasilan reproduksi, dan mereka akan meneruskan kecenderungan ini seterusnya. Keberhasilan reproduksi pejuang yang lebih besar menghasilkan kecenderungan agresi dan perang untuk berkembang menjadi bagian dari sifat manusia.

Psikologi sosial evolusioner menganggap bahwa beberapa gen individu dapat ditularkan melalui keberhasilan

reproduksi kerabat genetik, evolusi seharusnya mendukung penghambatan agresi terhadap orang-orang yang secara genetik berhubungan dengan kita.

Menurut perspektif evolusi, laki-laki bersaing satu sama lain karena perempuan memilih laki-laki berstatus tinggi untuk menikah, dan agresi merupakan cara laki-laki secara tradisional mencapai dan mempertahankan status.

Seperti telah dijelaskan sebelumnya, wanita juga agresif. Menurut perspektif evolusi, kesuksesan reproduksi bergantung pada kelangsungan hidup anak-anak. Karena wanita jauh lebih terbatas daripada pria dalam hal jumlah anak yang bisa dimiliki, evolusi lebih disukai wanita yang berkomitmen untuk melindungi anak-anaknya. Banyak penelitian tentang agresi oleh wanita difokuskan pada agresi ibu, dimana wanita agresif mempertahankan keturunan dengan melawan ancaman orang lain. Betina dalam berbagai spesies menyerang orang asing laki-laki yang datang terlalu dekat dengan keturunannya (Ferreira et al., 2000; Gammie et al., 2000; Kassin et al., 2011). Anne Campbell (1999) mengusulkan bahwa perempuan cenderung menempatkan nilai yang lebih tinggi untuk melindungi hidupnya sendiri, untuk melindungi anak-anaknya. Hipotesis ini dapat menjelaskan tidak hanya mengapa pria lebih sering terlibat dalam perilaku berisiko dan berpotensi merusak diri sendiri, tetapi juga mengapa wanita cenderung melakukan agresi tidak langsung atau agresi relasional daripada agresi fisik terbuka. Agresi relasional efektif bagi wanita karena dapat merusak reputasi saingan wanita yang dapat membuat pria kurang tertarik pada mereka (Vaillancourt, 2005).

Vladas Griskevicius dan kawan-kawan (2009) mengusulkan bahwa pria lebih mungkin daripada wanita untuk meningkatkan statusnya (berhasil bersaing untuk wanita) melalui agresi tatap muka langsung terhadap pria lain, sedangkan wanita

lebih cenderung meningkatkan statusnya (berhasil bersaing untuk pria) melalui agresi tidak langsung terhadap wanita lain (Kassin et al., 2011).

Genetika Perilaku

Genetika perilaku fokus pada transmisi genetik, dan perilaku. Seperti penjelasan sebelumnya, agresivitas merupakan karakteristik kepribadian yang relatif stabil, bahwa anak-anak yang memiliki tingkat agresivitas tinggi cenderung menjadi agresif di kemudian hari. Apakah tipe kepribadian agresif ini disebabkan oleh gen? Dalam studi tentang saudara kembar, kembar monozigot (yang identik dalam susunan genetiknya) dibandingkan dengan kembar dizigotik (yang hanya berbagi sebagian gen mereka). Pada sifat apapun yang diwariskan, kembar monozigot lebih mirip daripada kembar dizigotik. Studi Adoptee juga digunakan dalam penelitian genetika perilaku. Pada sifat apa pun yang diwariskan, anak-anak yang diadopsi lebih menyerupai orang tua biologisnya daripada orang tua angkatnya.

Peran Testosteron

Penelitian yang dilakukan pada berbagai hewan telah menemukan korelasi kuat antara kadar testosteron dan agresi. Sejumlah penelitian pada manusia telah mendokumentasikan hubungan antara testosteron dan agresi. Dengan menggunakan beragam sampel orang, seperti anak laki-laki, narapidana penjara, mahasiswa, dan pria lanjut usia, penelitian ini cenderung menunjukkan korelasi positif antara kadar testosteron dan agresi fisik atau kekerasan (Archer, 2006; Book et al., 2001; Dabbs & Dabbs, 2000; van Bokhoven et al., 2006; Kassin et al., 2011). Hubungan antara testosteron dan agresi tidak terbatas pada laki-laki. Studi juga menunjukkan hubungan positif antara testosteron dan agresi dan perilaku terkait (seperti daya saing)

pada wanita (Cashdan, 2003; Dabbs & Dabbs, 2000; von der Pahlen et al., 2002).

Namun temuan lain tidak dapat membuktikan bahwa testosteron menyebabkan agresi. Penjelasan bahwa agresi dapat menyebabkan peningkatan sementara dalam testosteron, jika agresi itu berhasil (Gladue et al., 1989; Mazur et al., 1992). Stres juga mungkin terlibat dalam korelasi antara testosteron dan agresi, yaitu tingkat stres yang lebih tinggi dikaitkan dengan tingkat testosteron yang lebih tinggi (Thompson et al., 1990). Stres secara bersamaan dapat meningkatkan baik testosteron dan agresi, menghasilkan korelasi yang mencerminkan efek stres daripada efek testosteron (Kassin et al., 2011).

Peran Serotonin

Testosteron bukan satu-satunya faktor biologis yang terkait dengan agresi manusia. Faktor biologis lain yang berperan adalah neurotransmitter serotonin (Beitchman et al., 2006; Carrillo et al., 2009; Crockett et al., 2008; Suarez & Krishnan, 2006). Neurotransmitter seperti serotonin bertindak sebagai pembawa pesan kimia dalam sistem saraf, mentransmisikan informasi. Serotonin bekerja seperti mekanisme pengereman untuk menahan aksi agresi impulsif. Tingkat serotonin yang rendah dalam sistem saraf manusia dan banyak hewan berhubungan dengan tingkat agresi yang tinggi. Obat-obatan yang meningkatkan aktivitas serotonin dapat mengurangi agresivitas, bersama dengan serangkaian perilaku impulsif dan sosial yang menyimpang lainnya. Obat-obatan semacam itu bahkan telah digunakan untuk mencegah tindakan agresi dan kekerasan impulsif saat orang mengemudi (kassin et al., 2011).

Otak dan Fungsi Eksekutif

Selain hormon dan neurotransmitter, lobus frontal pada otak merupakan faktor biologis yang berperan dalam agresi manusia. Para peneliti menggunakan berbagai teknik telah menemukan bukti yang menghubungkan kelainan pada struktur lobus frontal (khususnya korteks prefrontal) dengan kecenderungan perilaku agresif dan kekerasan (Miczek et al., 2007; Miura, 2009; Raine, 2008; Kassin et al., 2011). Proses prefrontal yang terganggu dapat mengganggu fungsi eksekutif, kemampuan kognitif dan proses yang memungkinkan manusia untuk merencanakan atau menghambat tindakannya. Fungsi eksekutif memungkinkan orang untuk merespons situasi dengan cara yang masuk akal, fleksibel, sebagai lawan didorong murni oleh rangsangan eksternal (Hoaken et al., 2007). Suatu penelitian menemukan hubungan antara fungsi eksekutif yang buruk dan agresi yang tinggi (Giancola et al., 2006; Raaijmakers et al., 2008; Seguin & Zelazo, 2005; Siever, 2008).

Satu temuan penting bahwa remaja yang sangat agresif menunjukkan pola aktivitas otak yang berbeda dalam menanggapi orang lain yang kesakitan daripada remaja yang kurang agresif (Decety et al., 2009). Khususnya ketika menonton situasi dimana seseorang dengan sengaja menimbulkan rasa sakit pada orang lain, remaja yang sehat menunjukkan aktivitas otak yang terkait dengan empati. Namun remaja yang sangat agresif menunjukkan pola aktivitas otak yang terkait dengan pengalaman memperoleh ganjaran, menunjukkan bahwa mereka menikmati menonton orang lain mengalami rasa sakit (yang sengaja dilakukan seseorang terhadap mereka). Selain itu, remaja yang agresif menunjukkan aktivasi rendah di bidang yang terkait dengan pengaturan diri (*self-regulation*) dan penalaran moral ketika menyaksikan seseorang menimbulkan rasa sakit pada orang lain daripada remaja yang tidak agresif (Kassin et al., 2011).

Apakah Agresi Itu Dipelajari ?

Terlepas dari kontribusi faktor genetik dan biologis, jelas bahwa perilaku agresif dipengaruhi oleh pembelajaran (Bandura, 1973). Hadiah atau penghargaan (*rewards*) yang diperoleh dari agresi akan meningkatkan penerapan agresi di kemudian hari. Penghargaan bisa berbentuk penguatan positif ketika agresi menghasilkan hasil yang diinginkan, dan penguatan negatif ketika agresi mencegah atau menghentikan hasil yang tidak diinginkan. Anak yang mendapatkan mainan dengan cara memukul pemilik mainan kemungkinan akan memukul lagi. Anak-anak yang melihat bahwa agresi menghasilkan lebih banyak hasil yang baik dan lebih sedikit hasil yang buruk, akan lebih agresif daripada anak-anak lain (Boldizar et al., 1989; Kassin et al., 2011).

Selain hadiah, hukuman (*punishment*) sering dipromosikan sebagai cara untuk mengurangi perilaku agresif. Penelitian menunjukkan bahwa hukuman mampu mengurangi agresi ketika (1) segera mengikuti perilaku agresif; (2) cukup kuat untuk mencegah agresor; dan (3) diterapkan secara konsisten serta dianggap adil dan sah oleh agresor. Namun kondisi ketat seperti itu jarang dipenuhi, dan ketika tidak dipenuhi, hukuman dapat menjadi bumerang. Hal terpenting sebenarnya berkaitan dengan kepastian hukuman daripada beratnya hukuman (Berkowitz, 1998, dalam Kassin et al., 2011).

Hukuman yang dianggap tidak adil atau sewenang-wenang dapat memicu pembalasan, menciptakan siklus agresi yang meningkat. Terutama ketika hukuman disampaikan dengan cara marah atau bermusuhan, menawarkan model untuk ditiru. Murray Straus dan koleganya (Donnelly & Straus, 2005; Douglas & Straus, 2007; Straus, 2000; Straus & Douglas, 2008; Kassin et al., 2011) telah mengkritik keras penggunaan hukuman fisik, yaitu yang menggunakan kekuatan fisik (seperti menampar, memukul, dan mencubit) dimaksudkan untuk menyebabkan sakit

pada anak, namun tidak mencederai, bertujuan mengendalikan atau memperbaiki perilaku anak. Sejumlah penelitian melaporkan hubungan positif antara hukuman fisik dan kemungkinan agresi, lebih banyak hukuman fisik saat sekarang yang dikaitkan dengan lebih banyak agresi di kemudian hari. Elizabeth Gershoff (2002) menyelidiki masalah ini dengan meta-analisis dari 88 studi yang dilakukan selama enam dekade dan melibatkan lebih dari 36.000 partisipan. Analisisnya mengungkapkan bukti kuat untuk korelasi positif antara hukuman fisik dan beberapa kategori perilaku antisosial berikutnya, seperti agresi pada anak, agresi pada orang dewasa, dan perilaku kriminal orang dewasa.

Hubungan antara hukuman fisik orang tua dan agresi anak-anak dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk lingkungan keluarga, emosi yang ditunjukkan oleh orang tua selama memberikan hukuman, perbedaan budaya dan etnis (Benjet & Kazdin, 2003; Pagani et al. , 2009; Pinderhughes et al., 2000; Kassin et al., 2011). Sebagai contoh, hukuman fisik kurang mungkin meningkatkan agresivitas ketika diberikan dalam konteks hubungan orangtua yang hangat dan suportif (Baumrind, 1997; Deater-Deckard et al., 1998).

Teori Pembelajaran Sosial (*Social Learning Theory*)

Kekuatan model untuk memodifikasi perilaku adalah prinsip penting dari teori pembelajaran sosial Albert Bandura (1977). **Teori pembelajaran sosial (*social learning theory*)** menekankan bahwa kita belajar dengan mencontoh orang lain serta dari pengalaman langsung melalui penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*). Model memengaruhi perilaku antisosial (agresif). Penelitian telah banyak menunjukkan bahwa berbagai model agresif dapat menimbulkan berbagai imitasi agresif. Model-model ini tidak harus hadir, orang-orang di TV bahkan tokoh kartun dapat menjadi model agresi yang kuat (Bandura,

1983; Baron & Richardson, 1994; Berkowitz, 1993; Kassin et al., 2011).

Orang-orang tidak hanya belajar perilaku agresif spesifik dari model agresif, tetapi juga mengembangkan sikap dan kepercayaan yang positif tentang agresi secara umum dan membangun "skrip" agresif yang berfungsi sebagai panduan bagaimana berperilaku dan menyelesaikan masalah sosial. Skrip-skrip ini dapat diaktifkan secara otomatis dalam berbagai situasi, yang mengarah pada respons agresif yang cepat dan tidak terpikirkan dengan mengikuti skrip yang telah dipelajari (Bennett et al., 2005; Huesmann, 1998; Kassin et al., 2011). Mempelajari naskah-naskah ini dari orang tua merupakan salah satu alasan bahwa ada korelasi positif antara menyaksikan orang tua yang berperilaku agresif satu sama lain selama konflik dengan agresivitas individu pada waktu berikutnya dengan teman sebaya dan orang lain sebagai remaja atau bahkan lebih dewasa (Hill & Nathan, 2008; Underwood et al., 2008; Kassin et al., 2011).

Perbedaan Jenis Kelamin dan Sosialisasi

Sebagian besar peneliti sepakat bahwa peran sosial memiliki pengaruh kuat pada perbedaan jenis kelamin dalam agresi fisik. Pria dan wanita disosialisasikan untuk mengisi peran yang berbeda dalam masyarakat. Agresi terbuka (*overt aggression*) cenderung dapat diterima secara sosial secara stereotip pada peran pria daripada peran wanita. Anak laki-laki yang menggunakan fisik untuk menangani konflik jauh lebih dihargai dengan peningkatan status sosial daripada anak perempuan, yang mengalami cemoohan dan ejekan karena berkelahi. Di sisi lain, seorang gadis yang berhasil menggunakan agresi relasional, seperti melalui manipulasi sosial, memperoleh manfaat sosial lebih mudah daripada anak laki-laki (Crick & Rose, 2000). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan anak perempuan

tentang penerimaan agresi relasional berkorelasi secara signifikan dengan sikap ibunya tentang agresi relasional (Werner & Grant, 2009).

Budaya dan Sosialisasi

Sosialisasi agresi juga bervariasi dari satu budaya ke budaya lainnya. Sebuah studi siswa di sebuah sekolah menengah di Detroit, Michigan, Violet Souweidane dan Rowell Huesmann (1999) menemukan bahwa siswa yang lahir di Amerika Serikat lebih menyetujui agresi daripada siswa yang beremigrasi dari Timur Tengah, terutama jika mereka beremigrasi setelah usia 11 tahun. Demikian juga dalam sampel anak sekolah Hispanik di Chicago, siswa yang berada di Amerika Serikat lebih lama menunjukkan penerimaan lebih besar terhadap agresi (Guerra et al., 1993). Beberapa peneliti percaya bahwa kejantanan, yang dalam penokohnya secara stereotip menyatakan bahwa tantangan, pelecehan, dan perbedaan pendapat “harus diselesaikan dengan tinju atau senjata lain” (Ingoldsby, 1991, hal. 57), berkontribusi pada fakta bahwa tingkat kekerasan lebih tinggi di antara pria Amerika Latin daripada di antara pria Amerika Eropa (Harris, 1995, dalam Kassin et al., 2011).

PENGARUH SITUASIONAL TERHADAP AGRESI

Faktor-faktor situasional secara spesifik dan langsung dapat mempromosikan atau menghambat pemikiran dan tindakan agresif. Di bagian ini, akan diuraikan beberapa faktor situasional, seperti frustrasi, afek negatif, gairah (*arousal*), dan faktor-faktor yang memengaruhi pikiran dan pemrosesan informasi individu.

Frustrasi

Pada tahun 1939, John Dollard dan rekan-rekannya menerbitkan buku berjudul "*Frustration and Aggression*," mengemukakan dua proposisi utama yang digabungkan disebut sebagai **hipotesis frustrasi-agresi** : (1) Frustrasi akan selalu menimbulkan motif agresi; dan (2) Semua agresi disebabkan oleh frustrasi.

Dollard dan rekan-rekannya mengklaim bahwa motif agresi adalah dorongan psikologis yang menyerupai dorongan fisiologis seperti kelaparan. Menurut teori ini, sama seperti kekurangan makanan memunculkan dorongan kelaparan, demikian juga frustrasi memunculkan dorongan agresif. Sama seperti drive kelaparan meminta pencarian makanan, drive agresif meminta upaya untuk menimbulkan cedera. Tetapi bagaimana jika kita tidak dapat melakukan agresi terhadap sumber frustrasi kita? Misalnya, kita tidak bisa memukul bos. Dollard dan rekan-rekannya percaya bahwa dalam keadaan seperti itu, dorongan agresif dapat mengalir dalam bentuk perpindahan (*displacement*), dimana kecenderungan untuk melakukan agresi dibelokkan dari target sebenarnya menjadi pengganti. Saat kita merasa frustrasi di tempat kerja atau di sekolah, apakah kita kadang-kadang pulang dan berteriak pada target pertama yang tersedia (teman, kekasih, atau binatang peliharaan) ? Jika demikian, apa pengaruhnya terhadap kita? Apakah berteriak pada pengamat yang tidak bersalah mengurangi kecenderungan kita untuk membalas dendam pada orang yang memberi kita kesulitan?

Berdasarkan ide tentang **katarsis**, Dollard dan rekan-rekannya percaya bahwa mengganti agresi dengan cara yang lebih aman ini bisa efektif. Karena kelompok Dollard mendefinisikan agresi secara luas (termasuk membuat lelucon bermusuhan, menceritakan kisah kekerasan, mengutuk, dan mengamati agresi orang lain, nyata atau fiksi), mereka berharap bahwa melakukan beberapa pengalihan yang relatif tidak

berbahaya dapat menguras energi dari kecenderungan kekerasan yang lebih ganas (Kassin et al., 2011).

Kritik Terhadap Hipotesis Frustrasi-Agresi

Terlihat jelas bahwa ada hubungan antara frustrasi dan agresi. Namun Neal Miller (1941), salah satu pencetus hipotesis, mengakui bahwa frustrasi tidak selalu menghasilkan kecenderungan agresif.

Konsep pengalihan (*displacement*) juga menjadi perhatian utama. Beberapa bukti menunjukkan bahwa frustrasi sosial yang timbul dari kesulitan ekonomi dan sosial dapat memicu genosida (sebuah reaksi yang kadang-kadang disebut pengkambinghitaman, dengan menyalahkan kelompok minoritas tertentu atau kelompok untuk masalah yang dihadapi masyarakat secara keseluruhan) dan bentuk kekerasan lainnya (seperti hukuman mati tanpa pengadilan) terhadap kelompok luar (Hovland & Sears, 1940; Staub, 1996, 2004; Kassin et al., 2011). Namun penerimaan peran *displacement* dalam menyalurkan perilaku agresif segera berkurang setelah para sarjana menunjukkan kelemahan dalam hipotesis ini dan bukti empiris yang tidak dapat disimpulkan (Green et al., 1998; Marcus-Newhall et al., 2000; Zillmann, 1979; Kassin et al., 2011). Berdasarkan meta-analisis dari 49 artikel yang diterbitkan ditemukan bukti yang dapat diandalkan untuk agresi yang dipindahkan dalam menanggapi provokasi (Marcus, Newhall et al., 2000). Jenny Hoobler dan Daniel Brass (2006) menemukan bahwa ketika pekerja merasa dilecehkan oleh penyelia di tempat kerja, keluarga di rumah (daripada bosnya di tempat kerja) cenderung merasakan beban dari agresi pekerja yang didorong frustrasi. Meskipun anggota keluarga dapat berfungsi sebagai target agresi yang dipindahkan, penelitian William Pedersen dan yang lainnya (2008) menunjukkan bahwa individu yang terprovokasi cenderung untuk

memindahkan agresi terhadap orang lain yang tidak disukai atau orang lain yang merupakan anggota *outgroup*.

Konsep katarsis juga mendapat banyak perhatian, karena menawarkan cara untuk mengendalikan agresi. Dollard dan rekan-rekannya menggambarkan katarsis sebagai urutan dua langkah. Pertama, agresi mengurangi tingkat gairah fisiologis. Kedua, karena gairah berkurang, orang tidak terlalu marah dan kecil kemungkinannya untuk bergerak maju lebih lanjut. Gordon Russell dan rekan-rekannya (1995) melaporkan bahwa lebih dari dua pertiga responden Kanada dalam penelitian mereka setuju dengan pernyataan yang mencerminkan keyakinan akan efektivitas katarsis (seperti pernyataan bahwa berpartisipasi dalam olahraga agresif adalah cara yang baik untuk mengurangi dorongan yang agresif).

Tetapi ketika diuji, sebagian besar peneliti telah menyimpulkan bahwa gagasan katarsis lebih kontraproduktif daripada efektif dalam mengurangi agresi berikutnya (Bushman, 2002; Geen & Quanty, 1977). Berikut alasannya:

- a. Agresi yang dibayangkan atau mengamati model-model agresif lebih mungkin meningkatkan *arousal* dan agresi daripada mengurangi agresi. Hal ini adalah titik sentral dari teori pembelajaran sosial.
- b. Agresi aktual dapat menurunkan tingkat *arousal*. Namun, jika niat agresif tetap ada, agresi “berdarah dingin” masih bisa terjadi. Jika pengurangan rangsangan yang dihasilkan agresi terasa baik bagi agresor, hadiah ini membuatnya lebih mungkin bahwa agresi akan terjadi lagi (poin penting lain dari teori pembelajaran sosial).
- c. Memukul samsak atau berteriak terasa baik bagi orang-orang yang secara intuitif percaya pada katarsis. Namun perasaan permusuhan dan kemarahan akan bertahan, bahkan mungkin meningkat.

- d. Tingkat agresi yang relatif rendah dapat mengurangi hambatan terhadap perilaku yang lebih keras.

Perilaku agresif terkadang dapat mengurangi kemungkinan agresi langsung lebih lanjut, namun membiarkan frustrasi itu hilang seiring berjalannya waktu. Respons yang tidak sesuai dengan agresi, seperti mengalihkan perhatian seseorang dengan tawa, bisa lebih efektif. Dalam jangka panjang, agresi yang berhasil dilakukan seseorang akan memberikan peluang untuk memunculkan lebih banyak agresi berikutnya. Intinya, mengandalkan katarsis sebagai pengendalian agresi bisa berbahaya.

Pengembangan Teori Frustrasi-Agresi

Setelah mendapat banyak kritik, hipotesis frustrasi-agresi menjadi goyah. Tetapi reformulasi Leonard Berkowitz (1989) menempatkan hipotesis dalam perspektif baru. Menurut Berkowitz, frustrasi hanyalah salah satu dari banyak pengalaman tidak menyenangkan yang dapat menyebabkan agresi dengan menciptakan perasaan negatif dan tidak nyaman. Perasaan-perasaan negatif inilah, dan bukan frustrasi itu sendiri, yang dapat memicu agresi. Seperti penjelasan selanjutnya bahwa perasaan negatif memainkan peran utama dalam memengaruhi agresi (Kassin et al., 2011).

Emosi Negatif

Berbagai rangsangan berbahaya dan perasaan buruk dapat menciptakan perasaan negatif dan meningkatkan agresi, seperti kebisingan, kerumunan, rasa sakit fisik, harga diri yang terancam, perasaan cemburu, penolakan sosial, bau tidak sedap, dan kekalahan tim kesayangan (Baumeister et al., 2000; Berkowitz, 1998; De Steno et al., 2006; Leary et al., 2006; Panee & Ballard,

2002; Verona et al., 2002; Warburton et al. , 2006; Kassin et al., 2011). Kebanyakan insiden agresif dapat secara langsung dikaitkan dengan beberapa jenis provokasi, dan dampak negatif yang disebabkan oleh provokasi memainkan peran yang sangat penting dalam memicu agresi. Reaksi yang umum diperlihatkan individu terhadap kondisi tidak menyenangkan, seperti cuaca panas, menjadi pembahasan yang menarik.

Panas dan Agresi

Craig Anderson dan rekannya melakukan penelitian dengan pertanyaan apakah panas mengarah ke agresi, dan data lintas waktu, budaya, dan metodologi mendukung ide bahwa orang kehilangan ketenangan dalam suhu panas dan berperilaku lebih agresif (Anderson et al., 2000 ; Bushman et al., 2005a, 2005b; Kassin et al., 2011). Kejahatan kekerasan lebih banyak terjadi di musim panas daripada di musim dingin, di tahun-tahun panas daripada di tahun-tahun yang lebih dingin, dan di kota-kota panas daripada di kota-kota yang lebih dingin pada waktu tertentu sepanjang tahun. Jumlah pemberontakan politik, kerusakan, pembunuhan, penyerangan, perkosaan, dan laporan kekerasan memuncak pada bulan-bulan musim panas. Tindakan agresi tidak langsung juga meningkat dalam kondisi panas yang berlebihan. Ketika suhu naik ke tingkat yang tidak nyaman, partisipan laboratorium cenderung menafsirkan peristiwa ambigu sebagai hal yang bermusuhan (Rule et al., 1987), dan pengemudi di mobil tanpa AC membunyikan klakson lebih lama pada mobil yang macet di depannya(Kenrick & MacFarlane, 1986). Suhu yang relatif tinggi di suatu wilayah dapat mendukung norma agresif (Anderson et al., 2000; Nisbett & Cohen, 1996; Kassin et al., 2011).

Penolakan Sosial

Salah satu perasaan paling tidak menyenangkan yang dialami orang adalah ditolak atau dikucilkan oleh orang lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penolakan sosial meningkatkan kemungkinan respons agresif (Crescioni & Baumeister, 2009; Williams, 2007b; Kassin et al., 2011), terutama jika individu yang ditolak secara sosial sangat sensitif terhadap penolakan (Ayduk et al., 2008). Lowell Gaertner dkk. (2008) menemukan bahwa partisipan penelitian yang secara sosial ditolak oleh seseorang dari kelompok yang kelihatannya bersatu cenderung membalas secara agresif terhadap semua anggota kelompok yang menolak.

Emosi Positif (*Positive Affect*)

Beberapa bukti menunjukkan bahwa reaksi emosional positif mengurangi agresi. Afek positif bisa dimunculkan misalnya melalui tayangan kartun yang lucu atau humor. Munculnya perasaan positif tidak mendukung kemunculan kemarahan dan agresi, demikian juga merasa khawatir tentang orang lain. Respons empatik terhadap orang lain mengurangi agresi terhadap individu tersebut (Miller & Eisenberg, 1988; Sergeant et al., 2006; Kassin et al., 2011).

Arousal

Intensitas *arousal* (kegairahan atau keterbangkitan) juga memengaruhi agresi. Pada proses transfer eksitasi, *arousal* yang diciptakan oleh satu stimulus dapat mengintensifkan respons emosional individu terhadap stimulus lain. Latihan fisik merupakan pengalaman yang menggairahkan tetapi netral secara emosional. Bisakah hal itu meningkatkan agresi sekaligus daya tarik? Penelitian Dolf Zillmann (1983, 2003) menunjukkan bahwa hal itu bisa. Ruang lingkup transfer eksitasi tidak terbatas pada latihan

fisik. Kebisingan, film kekerasan, musik yang membangkitkan semangat, telah terbukti meningkatkan agresi.

Pikiran : Otomatis dan Disengaja

Pembahasan selanjutnya terkait peranan kognisi. Orang tidak hanya merasakan, namun juga berpikir. Pikiran-pikiran ini primitif seperti asosiasi otomatis, tidak sadar, atau pertimbangan secara sadar. Baik pikiran otomatis maupun yang disengaja memainkan peran yang sangat penting dalam perilaku agresif.

Kognisi Otomatis : Isyarat Situasional

Leonard Berkowitz berhipotesis bahwa kehadiran senjata dapat bertindak sebagai isyarat situasional yang secara otomatis memicu pikiran dan perasaan agresif, sehingga meningkatkan kemungkinan agresi (Kassin et al., 2011). Kehadiran senjata yang cenderung meningkatkan agresi dikenal sebagai **efek senjata (*weapons effect*)**. Jennifer Klimesmith dan lainnya (2006) menemukan bahwa senjata memiliki efek pada peningkatan kadar testosteron pria serta pada agresinya.

Secara umum, segala objek atau karakteristik eksternal yang terkait dengan agresi yang berhasil atau pengaruh negatif rasa sakit atau ketidaknyamanan, dapat berfungsi sebagai isyarat situasional yang meningkatkan agresi (Berkowitz, 1993, 1998, 2008). Bahkan paparan singkat terhadap kata-kata yang terkait dengan suhu panas dapat memicu pikiran agresif (DeWall & Bushman, 2009). Selain itu, rangsangan yang tidak berfungsi sebagai isyarat penunjang agresi bagi sebagian orang bisa menjadi isyarat agresi bagi orang lain. Orang yang cenderung agresif, secara signifikan dikaitkan dengan lebih banyak isyarat agresi dan permusuhan, dibandingkan orang yang tidak agresif secara kronis, sehingga mereka cenderung secara otomatis mengaktifkan pemikiran terkait agresi (Bushman, 1996, 1998).

Kognisi Tingkat Tinggi: Kontrol Kognitif

Isyarat situasional dapat memicu asosiasi otomatis. Namun informasi yang lebih kompleks tentang situasi seseorang mempengaruhi pertimbangan yang disengaja yang disebut pemrosesan kognitif tingkat tinggi. Sebagai contoh, orang yang marah mungkin menahan diri untuk tidak bertindak agresif jika potensi biaya perkelahian tampak terlalu tinggi. Dalam hal ini, orang tersebut akan memilih melarikan diri daripada berkelahi. Selain itu, orang-orang yang percaya bahwa agresi tidak pantas dalam situasi tertentu atau bertentangan dengan nilai-nilai moral, menyadari bahwa ada alternatif yang lebih baik daripada agresi (Huesmann & Guerra, 1997). Perilaku orang lain dalam situasi langsung juga dapat memengaruhi pertimbangan individu. Jika satu atau lebih orang lain dalam suatu kelompok bereaksi agresif terhadap situasi tersebut, agresi dapat menular (Levy & Nail, 1993).

Pikiran orang-orang tentang niat orang lain dapat menentukan apakah cenderung merespons secara agresif. Beberapa individu menunjukkan **bias atribusi yang bermusuhan (*hostile attribution bias*)** karena cenderung memahami niat bermusuhan pada orang lain (Kassin et al., 2011). Orang dewasa yang agresif secara kronis, cenderung mengharapkan dan merasakan permusuhan dalam motif dan perilaku orang lain (Dill et al., 1997). Penelitian telah menemukan bias atribusi bermusuhan terkait dengan agresi fisik dan relasional (Bailey & Ostrov, 2008). Sebuah meta-analisis lebih dari 40 studi menemukan dukungan kuat hubungan antara perilaku agresif dan atribusi yang bermusuhan dari niat rekan-rekan (Orobio de Castro et al., 2002).

Akohol

Beberapa kondisi membuat orang lebih sulit untuk terlibat dalam kognisi tingkat tinggi yang dapat menghambat impuls agresif. *Arousal* tinggi, misalnya, merusak kontrol kognitif agresi (Zillmann et al., 1975). Begitu juga alkohol yang terlibat dalam sebagian besar kejahatan kekerasan, bunuh diri, dan kematian dalam kecelakaan mobil. Konsumsi alkohol sering meningkatkan perilaku agresif (Bushman & Cooper, 1990; Exum, 2006; Graham et al., 2006; Leonard et al., 2003; Kassin et al., 2011).

Bagaimana alkohol mampu meningkatkan agresi? Sebuah meta-analisis dari 49 studi menunjukkan bahwa alkohol mengurangi kecemasan, yang pada gilirannya menaikkan agresivitas seseorang (Ito et al., 1996). Selain itu, minum alkohol mengganggu cara individu memproses informasi (Leonard, 1989). Alkohol merusak fungsi eksekutif seseorang, yang melibatkan proses kognitif yang memungkinkan orang untuk merencanakan atau menghambat tindakan (Weiss & Marksteiner, 2007), akhirnya meningkatkan agresi. Cara lain yang menyebabkan alkohol menjadi agresi adalah melalui "*miopia alkohol*" (Claude Steele dan Robert Josephs, 1990), bahwa alkohol mempersempit fokus perhatian orang. Orang-orang yang mabuk menanggapi informasi awal dan penting tentang situasi tersebut tetapi seringkali salah. Miopia alkohol terkait dengan perilaku lain yang juga berpotensi merusak, seperti niat untuk terlibat dalam perilaku seksual berisiko (MacDonald et al., 2000).

Efek Media

Kekerasan yang digambarkan di media telah menjadi target serangan dan serangan balik, dengan jumlah, intensitas, dan sifat grafis dari kekerasan terus meningkat. Acara kekerasan paling ekstrem di TV, seringkali ditargetkan untuk anak-anak secara langsung, seperti kartun dan program anak-anak lainnya. Pada saat

yang sama, anak-anak dan remaja terpapar oleh penggambaran kekerasan dalam film, video game dan game online, seperti gulat, GTA. Remaja baik pria maupun wanita juga merupakan konsumen berat musik dengan citra kekerasan dalam lirik dan videonya. Fenomena yang terbaru adalah banyaknya video yang diunggah individu ke berbagai situs web yang menggambarkan perilaku yang agresif dan ekstrem, termasuk perkelahian tangan, pemukulan, dan perilaku kekerasan ekstrem lainnya. Orang-orang yang berada dalam video ini biasanya memiliki usia dan latar belakang yang sama dengan orang-orang yang menontonnya, sehingga pengaruhnya sangat kuat bagi penontonnya untuk meniru.

Para ahli psikologi sosial telah menemukan beberapa penjelasan dimana kekerasan media menghasilkan agresi secara nyata. Kekerasan media dapat memicu agresif dan pikiran bermusuhan, yang akhirnya dapat menyebabkan individu menafsirkan tindakan orang lain dengan cara yang bermusuhan dan mempromosikan agresi. Bermain video game kekerasan, telah ditemukan mampu menyebabkan peningkatan dalam kognisi agresif dan afek, di samping perilaku agresif (Anderson, 2004).

Efek lain dari kekerasan media adalah bahwa media menyebabkan **desensitisasi (*desensitization*)** terhadap kekerasan. Desensitisasi terhadap kekerasan mengacu pada pengurangan reaktivitas fisiologis terkait emosi dengan kekerasan nyata. Desensitisasi adalah salah satu bentuk habituasi. Stimulus baru mendapat perhatian kita, dan jika menarik atau menggairahkan, akan menimbulkan gairah (*arousal*) fisiologis. Tetapi ketika kita terbiasa dengan sesuatu, reaksi kita berkurang. Keakraban dengan kekerasan mengurangi gairah fisiologis terhadap insiden kekerasan baru (Geen, 1981). Desensitisasi terhadap kekerasan menyebabkan kita lebih bisa menerimanya (Kassin et al., 2011).

Kekerasan media juga dapat menghasilkan efek jangka panjang dengan memengaruhi nilai-nilai dan sikap orang-orang

terhadap agresi, membuat agresi tampak lebih sah dan bahkan diperlukan dalam interaksi sosial dan penyelesaian konflik sosial. Melalui proses pembelajaran sosial, anak-anak dapat belajar bahwa agresi dan kekerasan adalah hal biasa, cara-cara normal untuk menghadapi ancaman atau masalah dan bahkan memberikan *reward*. Seringnya terpapar citra seperti itu memicu naskah agresi yang dikembangkan anak-anak dan remaja, kemudian digunakan untuk pedoman perilaku (Anderson & Huesmann, 2007).

George Gerbner dan rekan-rekannya (1986) menambahkan bahwa kekerasan media dapat mempengaruhi terjadinya **kultivasi (*cultivation*)**, yaitu kapasitas media massa untuk membangun realitas sosial yang dianggap benar, bahkan meskipun hal itu tidak benar. Media cenderung menggambarkan dunia jauh lebih kejam daripada yang sebenarnya. Hal ini membuat orang menjadi lebih takut, lebih tidak percaya, lebih mungkin mempersenjatai diri, dan cenderung berperilaku agresif terhadap apa yang dianggap sebagai situasi yang mengancam (Nabi & Sullivan, 2001, dalam Kassin et al., 2011).

Pornografi

Penting untuk membedakan antara **pornografi tanpa kekerasan** dan **pornografi dengan kekerasan** dalam membahas hubungan antara pertunjukan pornografi dan agresi.

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa gairah dan emosi dapat memengaruhi agresi. Hasil penelitian tentang pornografi tanpa kekerasan mengkonfirmasi pentingnya faktor-faktor ini (Donnerstein et al., 1987). Bagi banyak orang, melihat gambar telanjang yang menarik menimbulkan respons emosional yang menyenangkan dan tingkat gairah seksual yang rendah. Kombinasi emosi positif dan gairah sedang tidak mungkin memicu banyak agresi. Menurut Michael Seto dan rekan (2001), ada sedikit

dukungan untuk hubungan sebab akibat langsung antara penggunaan pornografi tanpa kekerasan dan agresi seksual. Namun, para peneliti ini mencatat bahwa laki-laki yang sudah mengalami hubungan seksual paling mungkin terpengaruh oleh paparan pornografi. Poin terakhir ini juga konsisten dengan kesimpulan yang dicapai oleh peneliti lain (Kingston et al., 2009; Vega & Malamuth, 2007). Mereka mengusulkan bahwa pria yang relatif agresif dapat menafsirkan dan bereaksi terhadap gambar yang sama secara berbeda dari pria yang kurang agresif, membuat pria tersebut lebih terpengaruh oleh gambar porno dengan cara negatif. Pihak berwenang menemukan pornografi anak di komputer James von Brunn, pelaku penembakan dan pembunuhan penjaga keamanan di Museum Holocaust (Syeed, 2009).

Menambahkan kekerasan pada pornografi sangat meningkatkan efek berbahaya. Pornografi dengan kekerasan memiliki ancaman rangkap tiga, yaitu menyatukan gairah tinggi, reaksi emosional negatif seperti syok, alarm, dan jijik, serta pemikiran yang agresif. Banyak situs internet (termasuk banyak yang gratis dan dapat dilihat dengan mudah oleh anak di bawah umur) fokus secara khusus pada gambar-gambar kekerasan seksual terhadap perempuan dan menggunakan penggambaran rasa sakit perempuan sebagai penjualan utama (Gossett & Byrne, 2002).

Menurut meta-analisis dari 217 studi tentang hubungan antara kekerasan TV dan agresi, program yang memasukkan pornografi kekerasan memiliki efek yang lebih kuat daripada jenis program lainnya (Paik & Comstock, 1994). Terdapat bukti kuat bahwa agresi pria terhadap pria tidak lebih besar setelah terpapar dengan pornografi kekerasan daripada setelah terpapar dengan pornografi yang membangkitkan semangat tetapi tanpa kekerasan, tetapi agresi pria terhadap wanita secara nyata meningkat (Donnerstein & Malamuth, 1997; Linz et al., 1987; Malamuth &

Donnerstein, 1982). Pornografi kekerasan merupakan salah satu dari faktor situasional (bersama dengan senjata dan alkohol) yang terbukti meningkatkan agresi bahkan tanpa adanya provokasi, terutama jika para wanita digambarkan menikmati (terangsang secara seksual) viktimisasinya sendiri (Donnerstein & Berkowitz, 1981).

Banyak video game kekerasan memadukan antara kekerasan yang intens dengan gambar-gambar erotis wanita. Game ini menawarkan kombinasi materi yang berbahaya, mencakup kekerasan, hadiah untuk merendahkan wanita dan memperlakukan dengan kekerasan, serta aksi dan musik dengan *arousal* tinggi.

MENGURANGI AGRESI

Berbagai faktor berkontribusi terhadap agresi, dan dampak salah satu faktor sering melibatkan faktor lain secara bersamaan. Temperatur yang panas, misalnya, memengaruhi gairah (*arousal*) dan pikiran agresif. Efek dari menonton kekerasan di media mungkin tergantung pada tingkat permusuhan kronis yang dimiliki. Dengan demikian kita tidak bisa berharap untuk penyembuhan tunggal yang sederhana. Strategi yang paling efektif untuk mengurangi agresi mengenali kompleksitas ini dan bekerja pada berbagai tingkatan. Salah satu program intervensi yang paling berhasil untuk kenakalan remaja yang ekstrim disebut **terapi multi-sistemik (*multi-systemic therapy*)**. Pendekatan ini menangani masalah individu di beberapa tingkatan yang berbeda, termasuk kebutuhan remaja dan berbagai konteks dimana mereka berada, seperti keluarga, kelompok teman sebaya, sekolah, dan lingkungan masyarakat (Borduin et al., 2009; Curtis et al., 2009; Henggeler et al., 2009; Letourneau et al., 2009; Timmons-Mitchell & Bender, 2006; Kassin et al., 2011).

Faktor Situasional dan Sosiokultural

Bagaimana dengan langkah-langkah lain untuk mengurangi agresi secara lebih umum? Mengingat bahwa afek negatif dan pemikiran berkontribusi terhadap agresi, mengurangi stresor seperti frustrasi, ketidaknyamanan, dan provokasi bisa mengurangi agresi. Untuk mencapai tujuan ini, ekonomi yang lebih baik, kondisi kehidupan yang lebih sehat, dan dukungan sosial sangat penting. Prevalensi senjata juga dikaitkan dengan pikiran dan emosi yang agresif. Mengurangi jumlah senjata dapat mengurangi tidak hanya akses ke senjata tetapi juga timbulnya pikiran dan emosi agresif. Pada saat yang sama, mengajarkan dan memodelkan respons tanpa kekerasan terhadap frustrasi dan masalah sosial, serta mendorong respons bijaksana dengan menghindari kemarahan, seperti humor dan relaksasi, merupakan beberapa hal paling efektif yang dapat kita lakukan untuk anak-anak (Kassin et al., 2011).

Para ahli psikologi sosial telah menyimpulkan bahwa kerja sama dan tujuan bersama lintas kelompok merupakan metode yang efektif untuk mengurangi permusuhan dan agresi antarkelompok. Selain itu, tindakan atau hukuman dari pihak kepolisian terhadap perusakan dan agresi bisa mencegah tindakan kekerasan yang lebih serius (Taylor, 2000). Mengubah imbalan biaya yang terkait dengan agresi dapat memiliki efek mendalam pada kecenderungan agresif yang ditunjukkan dalam suatu budaya. Praktik sosialisasi yang menghargai perilaku prososial daripada perilaku antisosial memiliki potensi untuk mengurangi kecenderungan terlibat dalam bullying, perkuliahan, dan perilaku agresif lainnya. Sebaliknya, ketika agresi terang-terangan atau tidak langsung dilegitimasi, hal itu semakin berkembang (Kassin et al., 2011).

Efek Media

Sensor pemerintah terhadap media menjadi salah satu alternatif. Alternatif lain adalah menggunakan tekanan publik untuk meningkatkan sensor diri media. Tekanan publik yang paling kuat adalah boikot komersial (Kassin et al., 2011).

Penelitian tentang efek lirik lagu prososial, televisi, dan video game yang dianalisis oleh Susan Hearold (1986) menyimpulkan bahwa program TV tentang prososial dapat menghasilkan efek yang lebih kuat pada perilaku daripada program TV tentang antisosial. Jika orang tua dapat membantu anak-anak memilih acara dan permainan yang memberikan model prososial yang menarik dan jelas untuk anak-anaknya, efeknya juga kuat. Orang tua juga disarankan untuk menonton televisi bersama anak-anaknya dan mengajari mereka bagaimana TV berbeda dari kehidupan nyata, bagaimana meniru karakter TV dapat menghasilkan hasil yang tidak diinginkan, dan bagaimana anak-anak dirugikan dengan menonton TV. Tutorial orangtua seperti ini membutuhkan waktu dan upaya yang signifikan. Tetapi mengingat luasnya penggambaran media tentang kekerasan di masyarakat, memperkuat keterampilan menonton secara kritis pada anak-anak merupakan investasi yang bijaksana (Kassin et al., 2011).

Pendidikan juga merupakan pendekatan yang paling efektif. Selain peran orang tua dalam mendidik dan mendukung anak-anak terkait konsumsi media, intervensi berbasis sekolah juga dapat membantu mengekang reaksi yang tidak diinginkan anak-anak terhadap TV. Selain itu, Sahara Byrne (2009) melakukan eksperimen yang menunjukkan bahwa mengekspos anak-anak ke intervensi literasi media dapat mengurangi kesediaan untuk menggunakan agresi setelah terpapar media kekerasan.

Kekerasan Intim (*Intimate Violence*)

Program pendidikan seks yang menekankan keinginan untuk menghormati dan mempertimbangkan pasangan merupakan alat penting dalam mengurangi agresi seksual. Pencegahan dan mengobati penyalahgunaan alkohol juga dapat mengurangi kekerasan seksual (Kassin et al., 2011).

Kekerasan keluarga merupakan masalah kepedulian sosial yang besar, karena disebabkan oleh banyak faktor, sehingga harus diatasi dengan berbagai pendekatan. Hukum dan program yang melindungi korban pelecehan dan mengurangi kemungkinan kekerasan berkelanjutan oleh pelaku merupakan hal yang penting. Melindungi keluarga dari kekerasan juga berarti memberikan kesempatan pendidikan dan pekerjaan kepada anggota keluarga. Lebih jauh lagi, karena penyalahgunaan alkohol dan obat-obatan sering menyebabkan kekerasan keluarga, maka pendidikan yang lebih baik tentang efek zat-zat tersebut, serta dukungan bagi individu yang membutuhkan bantuan untuk menanganinya, menjadi investasi yang layak tidak hanya untuk individu tetapi juga untuk orang-orang di sekitar.

Pada akhirnya, komunikasi yang efektif merupakan kunci untuk mengurangi kekerasan intim. Kecemburuan dan ketidakpercayaan berkontribusi pada kekerasan yang terjadi di antara pasangan intim. Ketidakpekaan terhadap kebutuhan dan ketakutan orang lain serta penerimaan mitos tentang pemerkosaan memainkan peran penting dalam agresi seksual. Anak-anak yang tumbuh di rumah yang kejam dapat mempelajari agresi yang mengajarkan kepada mereka bahwa cara terbaik untuk menanggapi masalah sosial adalah melalui agresi. Komunikasi yang lebih baik dapat membantu mengatasi semua masalah ini (kassin et al., 2011).

BIODATA PENULIS

Effy Wardati Maryam, S.Psi.,M.Si., lahir di Sidoarjo pada tanggal 16 Oktober 1976. Sejak tahun 2005 hingga saat ini aktif sebagai

Dosen PNS dpk di Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (UMSIDA). Pendidikan S1 Psikologi ditempuh di Universitas Muhammadiyah Malang (UMM), dilanjutkan dengan menempuh pendidikan S2 Magister Sains Psikologi dengan peminatan Psikologi Komunitas dan Pembangunan di Universitas Airlangga Surabaya. Bidang keahlian yang ditekuni adalah Psikologi Sosial. Fokus kajian dan penelitian yang dikembangkan mengenai pemberdayaan masyarakat, modal sosial, *sense of community*, dan kemiskinan. Buku yang sudah ditulis yaitu Buku Ajar Psikologi Sosial, diterbitkan pada tahun 2018.

DAFTAR PUSTAKA

Baron, R.A., dan Byrne, D., 2003. *Psikologi Sosial Jilid 1*. Edisi Kesepuluh. Erlangga, Jakarta.

- Baron, R.A., dan Byrne, D., 1994. *Social Psychology : Understanding Human Interaction*. Allyn & Bacon, Inc, Boston.
- Brehm, S.S., dan Kassin, S.M., 1996. *Social Psychology*. Third Edition. Prentice-Hall, London.
- Brigham, J.C., 1991. *Social Psychology*. Harper Collins Publishers, New York.
- Dayakisni, T., dan Hudaniah, 2003. *Psikologi Sosial*. Edisi Revisi. UMM Press, Malang.
- Delamater, J. 2006. *Handbook of Social Psychology*. Springer, New York.
- Delamater, John D. dan Myers, Daniel J. 2011. *Social Psychology Seventh Edition*. Wadsworth Cengage Learning, USA
- Kassin, S., Fein, S., dan Markus, H.R., 2008. *Social Psychology*. 7th Edition. Houghton Mifflin Company, New York.
- Kassin, S., Fein, S., dan Markus, H.R., 2011. *Social Psychology*. 8th Edition. Wadsworth, USA.
- Kenrick, D.T., Neuberg, S.L., dan Cialdini, R.B. 2002. *Social Psychology : Unravelling The Mystery*. Second Edition. Allyn and Bacon Inc., Boston.
- Manis, M. Nelson, T.E., dan Shelder, J., 1988. Stereotypes and Social Judgement : Extremity, Assimilation, and Contrast. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 28-36.

- Myers, D.G., 2002. *Social Psychology*. Seventh Edition. McGraw-Hill Inc, New York.
- Sarwono, Sarlito, W. 2002. Psikologi Sosial, Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial. Balai Pustaka, Jakarta.
- Sarwono, Sarlito, W., dan Meinarno, Eko A., 2009. *Psikologi Sosial*. Salemba Humanika, Jakarta.
- Sears, D.O., Freedman, J.L., dan Peplau, L.A., 1985. *Social Psychology*, Fifth Edition. Prentice-Hall, Inc., Toronto
- Suryanto, Putra, M.G.B.A., Herdiana, I., dan Alfian, I.N., 2012. *Pengantar Psikologi Sosial*. Airlangga University Press, Surabaya.
- Taylor, S.E., Peplau, L.A., dan Sears, D.O., 2009. *Psikologi Sosial*. Edisi Kedua Belas. Kencana, Jakarta.

BIODATA PENULIS



Effy Wardati Maryam, S.Psi.,M.Si., lahir di Sidoarjo pada tanggal 16 Oktober 1976. Pendidikan S1 Psikologi ditempuh di Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) dan lulus pada tahun 1999, dilanjutkan dengan menempuh pendidikan S2 Magister Sains Psikologi dengan peminatan Psikologi Komunitas dan Pembangunan di Universitas Airlangga Surabaya lulus pada tahun 2012. Sejak tahun 2005 hingga saat ini aktif sebagai Dosen PNS dpk di Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (UMSIDA). Bidang keahlian yang ditekuni adalah Psikologi Sosial. Fokus kajian dan penelitian yang dikembangkan penulis terkait pemberdayaan masyarakat, modal sosial, *sense of community*, dan kemiskinan. Buku yang sudah ditulis yaitu Buku Ajar Psikologi Sosial, diterbitkan pada tahun 2018.

