

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu bagian terpenting yang sangat berarti dalam kegiatan manusia ialah Komunikasi. Dengan komunikasi manusia dapat mengekspresikan pikiran, perasaan, impian serta opini pada sesama. Melalui komunikasi manusia juga dapat menguasai buah pikiran, perasaan, serta opini orang lain. Media komunikasi berfungsi sebagai sarana perekat sebuah kelompok tertentu yang menghasilkan identitas bersama, menyediakan sarana untuk menghasilkan pengetahuan dan membuat orang menjadi kreatif (Ngalimun, 2017:20). Komunikasi tidak hanya memajukan kemajuan manusiawi, tetapi pula menghasilkan ikatan sosial yang amat diperlukan dalam golongan sosial apapun serta dimanapun manusia berada. Komunikasi memungkinkan adanya kerjasama sosial, melakukan kesepakatan - kesepakatan penting dan lain sebagainya.

Derasnya perkembangan teknologi saat ini menuntut manusia agar lebih melihat secara jeli seluruh hal yang berkaitan dengan penggunaan teknologi mutakhir sebagai alat untuk menyampaikan pesan. Teknologi senantiasa bertumbuh dengan pesat serta memunculkan bermacam dampak untuk kehidupan manusia.

Telepon cerdas adalah salah satu hasil dari kemajuan teknologi yang sangat canggih. Dengan menggunakan telepon cerdas, bermacam-macam layanan aplikasi dapat diakses dengan mudah, diantaranya adalah aplikasi chat seperti

*Whatsapp*, *LINE*, dan lain-lain. Aplikasi *chat* berguna untuk memudahkan kita berkomunikasi dengan keluarga, sahabat, kawan, kerabat, guru, ataupun dosen.

Salah satu aplikasi pengolah pesan yang terkenal dan paling banyak digunakan pada saat ini oleh semua kalangan usia dan lapisan masyarakat di Indonesia adalah *Whatsapp*. Selain itu, dilansir dari laman berita online yaitu [suara.com](https://suara.com)<sup>1</sup> *WhatsApp* menduduki posisi paling tinggi sebagai aplikasi yang diunduh para pengguna telepon baik Android maupun IOS dibandingkan menggunakan *LINE*, atau *KakaoTalk*. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti imbas *WhatsApp* dibandingkan menggunakan jejaring sosial lainnya. *Whatsapp* menjadi salah satu media sosial saat ini yang banyak dipakai untuk bersosialisasi dalam hal penyampaian pesan baik oleh individu dan juga kelompok (grup). Penggunaan media ini tak hanya sebatas pada keperluan pribadi saja tetapi juga bisa digunakan untuk menunjang pekerjaan. Secara spesifik pada masa pandemi ini dimana setiap aktivitas yang terkait dengan pekerjaan yang mengharuskan melakukan pertemuan secara *offline* (tidak langsung) sehingga *Whatsapp* bisa menjadi salah satu pilihan yang bisa dipakai.

Media *whatsApp* ini menyediakan berbagai fitur, mulai dari mengirim pesan teks seperti halnya mengirim SMS, menyimpan dan menghapus pesan serta dapat langsung mengirim pesan sebelumnya atau pesan masuk kepada yang lain

---

<sup>1</sup> Ini 5 Aplikasi Chatting Yang Paling Banyak Digunakan Orang Indonesia, diakses dari <https://www.indozone.id/tech/qEsryg/ini-5-aplikasi-chatting-yang-paling-banyak-digunakan-orang-indonesia/read-all>, 26 Juni 2021

tanpa harus mengetik ulang. Selain itu *whatsApp* juga sangat memungkinkan untuk melakukan percakapan secara personal maupun dalam grup sehingga memudahkan dalam penyampaian pesan. Tidak terbatas pada hal yang telah diungkapkan sebelumnya, media ini juga dapat mengirim dan menerima gambar, suara atau audio maupun file lain yang berbentuk pdf, word maupun excel.

Fungsi dari *whatsApp* sendiri sanggup berperan sebagai tali penyambung berita yang terputus dan juga lamban dengan memaksimalkan karakteristik khusus atau fitur yang tersedia dapat mengembangkan tali silaturahmi yang berbasis liputan. Sebagian besar pengajar dan mahasiswa menggunakan *whatsApp* sebagai bagian dari media yang sanggup berinteraksi secara langsung terhadap perkuliahan.

Dengan memakai *WhatsApp* manusia dapat berkomunikasi kapan dan dimanapun bersama orang yang memiliki menggunakan layanan serupa selama tersambung menggunakan koneksi data internet. Dewasa ini, telah banyak orang yang mengunduh aplikasi *WhatsApp* untuk dipakai selaku layanan berbicara. Contoh sederhana, digolongan sahabat-sahabat mahasiswa peneliti sendiri yang biasa mengabarkan seluruh pemberitahuan atau kabar lewat *whatsApp* baik itu menyangkut kedatangan dosen maupun penjelasan lain terkait perkuliahan, sehingga mahasiswa tidak asing lagi melaksanakan komunikasi lewat *WhatsApp*.

Dengan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi *Whatsapp* dalam menggunakan fitur grup obrolan memudahkan berkomunikasi tanpa terbatasnya ruang dan waktu. Dalam hal ini komunikasi yang terjadi dalam grup chat tersebut

dikategorikan sebagai komunikasi kelompok virtual karena dilakukan oleh tiga atau lebih individu secara *online*.

Terdapat 4 tingkatan komunikasi yang disepakati para ahli, ialah: komunikasi antar individu (*interpersonal communication*), komunikasi kelompok (*group communication*), komunikasi organisasi (*organizational communication*), dan komunikasi massa (*mass communication*) (Mulyana, 2012: 80). Komunikasi antar individu (*interpersonal communication*) merupakan komunikasi antar perorangan dengan cara melihat wajah, yang mengizinkan masing-masing pesertanya menanggapi reaksi orang lain dengan cara langsung baik lisan ataupun tidak lisan (Mulyana, 2012: 81). Komunikasi tatap muka menghasilkan atmosfer antar manusia yang lebih akrab dengan sesama, berbeda dari memakai komunikasi lewat media massa semacam pesan berita, tv, teknologi mutakhir semacam telepon seluler, serta *e-mail* yang membuat manusia merasa terasing. Salah satu aspek berarti dalam komunikasi antarpribadi yakni mengenai pengungkapan diri. Pengungkapan diri ialah jenis komunikasi pada mana manusia menyampaikan fakta mengenai dirinya sendiri yang biasanya disembunyikan dari orang lain (Devito, 2019:64). Beberapa faktor kecil yang mempengaruhi pengungkapan diri ialah karakter. Orang yang bersikap terbuka melaksanakan pengungkapan diri (jati diri) lebih banyak dari mereka yang mempunyai sikap tertutup. Orang yang bersikap terbuka melakukan pengungkapan diri lebih banyak dari mereka yang memiliki tindakan tertutup (Devito, 2011: 66). Padahal, pada hakikatnya bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang amat perlu

bersosialisasi, bergaul dan berkomunikasi bersama sesama manusia lain secara langsung.

Melalui aplikasi *WhatsApp* manusia memang dimudahkan pada aktivitas berbicara tiap hari dengan sahabat, kawan, atau keluarga, tetapi tanpa diketahui dalam sebagian permasalahan, *WhatsApp* acapkali menciptakan manusia yang cenderung kurang ingin bersosialisasi dan bersikap acuh terhadap orang lain dengan cara langsung, ataupun memakai istilah lain ialah kita mengarah pada sikap tertutup. Pernyataan itu dilandasi oleh pengalaman peneliti sendiri pada saat berbicara dengan sahabat- sahabat mahasiswa. Peneliti merasa lebih aman berbicara berkomunikasi menggunakan *WhatsApp* lantaran peneliti dapat mengungkapkan perihal apapun serta mengatakan seluruh sesuatu, baik itu hal perasaan, pikiran dan serupanya yang tidak dapat dikatakan dengan cara khusus atau lihat wajah.

Tidak hanya itu, menurut penelitian yang telah dilakukan Rianto (2016) mengenai *Whatsapp* grup mengatakan bahwa penggunaan *Whatsapp* grup memberikan informasi menarik bagaimana para partisipan terlibat dalam percakapan grup tersebut, terlebih lagi bagaimana partisipan itu menggali informasi ataupun merespon informasi tersebut. Dialog hampir selalu terjadi meskipun hanya oleh orang tertentu, yang berarti tidak semua peserta grup tersebut aktif dalam berkomunikasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai peristiwa komunikasi dan pertukaran sosial dalam grup *whatsapp* keluarga.

Sebuah keluarga yang ideal adalah keluarga yang lengkap posisi dan juga peranannya. Bukan hanya keluarga inti yang terdiri dari suami, istri dan anak-anak, namun juga keluarga besar yang berasal dari masing-masing suku dari keluarga inti baik dari suami maupun istri di keluarga tersebut. Hubungan antar keluarga ini terbentuk karena komunikasi yang baik dan tepat. Dalam hubungan komunikasi kekeluargaan tersebut, terdapat banyak pola komunikasi yang berbeda sesuai kebutuhan dan situasi yang mendasarinya.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Prasanti & Indriani (2016), mengatakan bahwa peran *Whatsapp* grup keluarga memiliki beberapa keuntungan, seperti meningkatkan tali silaturahmi, meningkatkan diri dari segi keagamaan, saling berbagi informasi, dan masih banyak lagi. Namun disamping itu, komunikasi melalui *whatsapp* grup ini juga dapat berpotensi mengakibatkan adanya konflik baru seperti, kesalahpahaman, perasaan tidak enak dan sejenisnya yang mengakibatkan salah seorang peserta grup tersebut tidak mau bergabung bersama lagi.

*Whatsapp* Grup Keluarga Besar Ambesa dibentuk bertujuan memudahkan dan melancarkan komunikasi internal dalam keluarga dan mempererat tali persaudaraan meski dengan komunikasi virtual tanpa tatap muka langsung, beranggotakan 31 orang dari berbagai kalangan usia berkisar antara usia 18-40 tahun, dibentuk pada tahun 2020, grup yang berisikan para sepupu keluarga Ambesa ini memanfaatkan *Whatsapp* sebagai sarana media alternatif berkomunikasi yang praktis dan mudah, hanya membutuhkan nomor telepon tanpa perlu hal-hal rumit seperti *password* dan *email*, sangat memudahkan bagi

anggota keluarga yang tidak terlalu paham mengenai teknologi *social media*. terkhususnya bagi saudara-saudara yang masih gaptek (gagap teknologi).

Grup *Whatsapp* keluarga AMBESA sangat aktif setiap harinya sehingga membuat anggota keluarga di dalam grup menjadi lebih akrab dalam kehidupan sehari-hari sekalipun terpisah jarak yang jauh. Adapun hal yang menarik untuk dikaji dalam grup *whatsapp* keluarga Ambesa *squad* adalah bagaimana para partisipan dalam hal ini para sepupu terlibat dalam percakapan kelompok dan yang lebih penting adalah perilaku para partisipan dalam mencari dan menanggapi informasi, dalam hal ini berdasarkan pengalaman peneliti, grup *whatsapp* bisa menjadi suatu wadah dimana ketika suatu informasi dibagikan maka tanggapan yang diterima bisa berbeda-beda, ada yang menanggapi secara halus dan secara kasar bahkan ada yang sama sekali tidak tertarik untuk menanggapi, secara otomatis terjadilah peristiwa komunikasi dan pertukaran sosial dalam grup chat tersebut. Hal-hal tersebut terjadi dikarenakan dalam kehidupan keluarga, sering kita temui berbagai karakter yang berbeda-beda. Ada yang sifatnya pemalu, pendiam, kurang bersosialisasi, kemudian ada juga contoh karakternya yang agak keras, cenderung keras, suka melawan orangtua, nakal, dan lain-lain, yang mengarah pada arah negatif. Hal ini sangat berkaitan dengan peranan pola komunikasi di dalam keluarga. Komunikasi merupakan salah satu cara yang paling tepat dalam membentuk karakter anak dari orang tua dimana peran komunikasi tersebut akan terlihat bagaimana pesan disampaikan melalui media apa, dan siapa sumber informasi tersebut akan mempengaruhi pembentukan

karakter anak tersebut, pola komunikasi tersebut juga memengaruhi interaksi sosial yang terjadi.

Selain itu peneliti juga ingin meneliti bagaimana grup *whatsapp* keluarga Ambesa *squad* mampu memelihara dan memantapkan hubungan sosial di antara para anggotanya seperti bagaimana suatu kelompok secara rutin memberikan kesempatan kepada anggotanya untuk melakukan aktivitas yang informal, santai dan menghibur, contoh ketika partisipan secara aktif membagikan informasi dalam grup seperti halnya info selebritas, siraman rohani, informasi lowongan pekerjaan, berita lokal maupun mancanegara, berbagai macam kontroversi, humor, meme lucu dan lain sebagainya yang memungkinkan terjadinya peristiwa komunikasi dalam grup tersebut.

Dialog hampir selalu terjadi meskipun acapkali didominasi oleh partisipan tertentu saja, dalam hal ini tidak semua partisipan aktif dalam berkomunikasi. Beberapa diantaranya hanya aktif memantau tanpa melakukan dialog apapun atau biasa disebut '*silent reader*', ada juga yang aktif jikalau konten yang dimuat dalam grup menguntungkannya secara pribadi. Unikny dalam grup *Whatsapp* keluarga Ambesa ada partisipan yang frekuensi interaksi diantara para anggota grup sangat tinggi serta aktif berkomunikasi dalam hal ini membagi serta menanggapi informasi, tetapi dalam dunia nyata partisipan tersebut cenderung memiliki kepribadian yang tidak banyak bicara dan pendiam, begitupula sebaliknya.

Dari uraian pendek diatas oleh karena itu peneliti tertarik untuk mempelajari dan melakukan penelitian sekaligus dijadikan sebagai judul skripsi

yaitu “**Peristiwa Komunikasi dan Pertukaran Sosial dalam Grup Chat Whatsapp (Studi Kasus pada Grup Whatsapp Keluarga Ambesa Squad pada Tahun 2021)**”. Penelitian ini akan peneliti kaji menggunakan konsep teori komunikasi untuk melihat adanya peristiwa komunikasi, komunikasi kelompok, bentuk komunikasi, komunitas virtual, konsep teori pertukaran sosial serta konsep-konsep penting seperti konsep teori Hierarki kebutuhan Maslow, media sosial, dan *WhatsApp*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bersumber pada kerangka balik di atas, hingga permasalahan peneliti bisa diformulasikan sebagai berikut:

*“Bagaimana Peristiwa Komunikasi Dan Pertukaran Sosial Yang Terjadi Dalam Grup Chat Whatsapp Ambesa Squad?”*

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini merupakan: untuk melihat seberapa besar media komunikasi “*WhatsApp*” yang dapat mempengaruhi intensitas berkomunikasi dalam keluarga serta melihat peristiwa komunikasi dan pertukaran sosial yang terjadi dalam grup *whatsapp* keluarga Ambesa pada tahun 2021.

### **2. Manfaat penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Memberikan gambaran bagaimana pertukaran social dalam *whatsapp* sebagai media komunikasi terhadap interaksi yang terjadi di dalam grup *whatsapp* keluarga.
- 2) Memberikan gambaran bagaimana terjadinya peristiwa komunikasi yang ada pada grup *whatsapp* keluarga.
- 3) Memberikan gambaran tambahan terhadap keilmuan komunikasi terkait perkembangan teknologi media digital salah satunya adalah aplikasi *whatsapp* grup.

a. Manfaat Akademis

- 1) Manfaat memberikan sumbangan pandangan untuk pengembangan keilmuan komunikasi pada teknologi media digital terutama pada program studi ilmu komunikasi.
- 2) Manfaat memberikan pemikiran mengenai pengetahuan mengenai dampak antara penggunaan “*WhatsApp*” terhadap komunikasi.
- 3) Manfaat memberikan pemikiran serta pandangan untuk mahasiswa yang sedang belajar di bidang Ilmu Komunikasi ataupun yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bisa meluaskan pengetahuan serta wawasan untuk peneliti dalam aspek kemajuan teknologi komunikasi.

2) Diharapkan bisa dijadikan kerangka referensi untuk mahasiswa lainya yang hendak melaksanakan penelitian berikut khususnya pada penggunaan aplikasi “*WhatsApp*”.

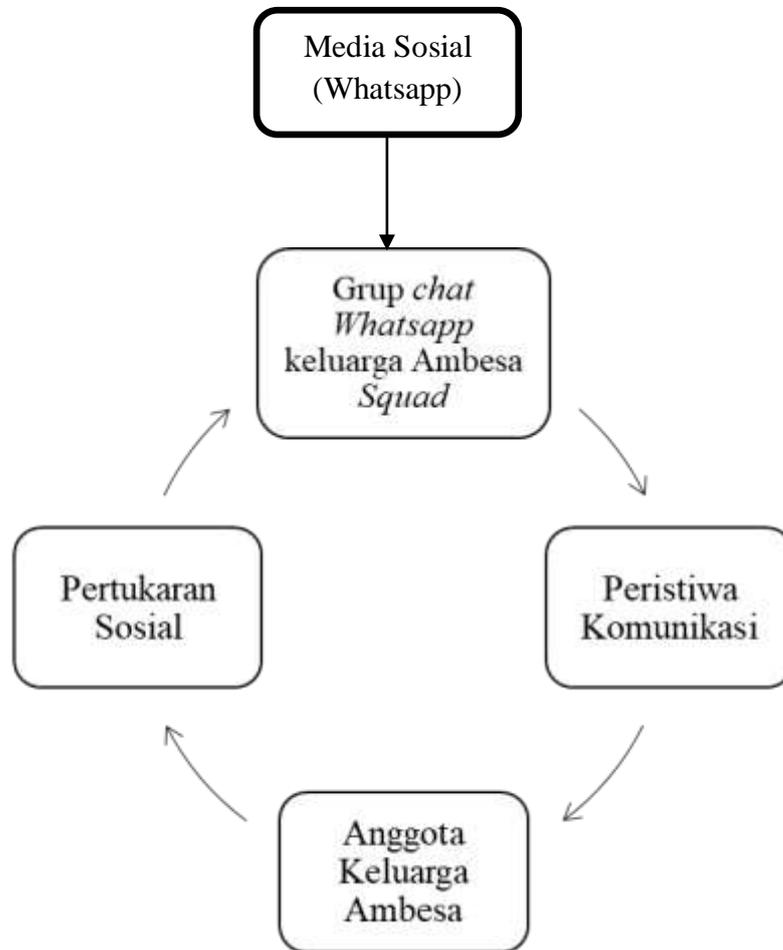
#### **1.4 Kerangka Berpikir**

Suatu penelitian yang baik tentunya mempunyai sebuah paradigma penelitian. Paradigma penelitian diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus menunjukkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian (Sugiyono, 2007: 42).

Anggota dari Grup *WhatsApp* Keluarga Ambesa ini memiliki keberagaman latar belakang seperti pendidikan, ada yang masih berpendidikan sekolah menengah atas, kuliah dan ada yang sudah bekerja. Grup tersebut sering melakukan komunikasi internal dalam komunitas, baik hanya sekadar bercanda, mengucapkan selamat atas pencapaian seseorang dalam suatu hal, membahas jadwal pertemuan maupun komunikasi yang serius untuk membahas suatu isu yang sedang berkembang di masyarakat.

Berdasarkan pengetahuan di atas maka peneliti ingin mengetahui peristiwa komunikasi dan pertukaran sosial yang terjadi dalam grup *chat* keluarga Ambesa tersebut. Dengan demikian untuk memperjelas maka peneliti membuat kerangka berpikir sebagai berikut:

**Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran**



### **1.5 Asumsi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, asumsi adalah sebuah dugaan yang diterima sebagai dasar. Asumsi juga diartikan sebagai suatu landasan berpikir karena sesuatu hal yang diasumsikan tersebut dianggap benar. Asumsi yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini adalah bahwa terjadinya beragam peristiwa komunikasi dan pertukaran sosial dalam grup *chat Whatsapp* Keluarga.

## 1.6 Hipotesis

Hipotesis adalah proposisi atau dugaan belum terbukti bahwa tentatif menjelaskan fakta atau fenomena, serta kemungkinan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian (Zikmund, 1997:112).

Hipotesis yang dapat peneliti rumuskan pada penelitian ini adalah dalam grup *Whatsapp* Keluarga Ambesa terjadi:

1. Peristiwa komunikasi yang terjadi seperti saling menyindir, menegur, mengejek, mendidik, berkaitan erat dengan karakter orang-orang dalam grup, yang berkarakter kasar akan menghasilkan komunikasi yang kasar begitupun sebaliknya, grup keluarga tersebut juga bisa menjadi wadah untuk informasi-informasi di luar dari urusan keluarga, seperti foto dan video kegiatan, informasi kesehatan, kotbah, politik dan masih banyak.
2. Pertukaran sosial seperti membalas pesan obrolan kalau penting saja. Ini terjadi apabila partisipan merasa mendapat keuntungan dari interaksi timbal balik yang ia lakukan, seperti memberi dan menerima, artinya anggota grup hanya akan merespon dan melakukan interaksi sosial secara virtual tersebut, jika dirasa menguntungkan dirinya secara pribadi.