

## BAB II

### OBJEK PENELITIAN

#### A. Aplikasi WhatsApp

WhatsApp Messenger merupakan aplikasi pesan telepon pintar lintas perangkat lunak yang dapat digunakan dalam beberapa sistem operasi berbeda. Hal ini memungkinkan pengguna untuk bertukar pesan lebih murah dengan paket data internet bila dibandingkan dengan menggunakan sistem tarif dari pulsa atau pesan singkat telepon seluler biasa. Aplikasi ini memungkinkan penggunanya melakukan percakapan melalui telepon atau teks secara interaktif, bahkan hingga berbagi *file* data berupa teks, foto, maupun video. Aplikasi WhatsApp tersedia untuk telepon pintar iPhone, BlackBerry, Windows Phone, Andriod, dan Nokia (Miladiyah, 2017).

Adapun fitur dan keuntungan menggunakan layanan aplikasi WhatsApp dalam Firdaus (2018) adalah:

- a) Tidak ada biaya tambahan: WhatsApp menggunakan koneksi internet untuk mengirim pesan atau menelepon pengguna lain.
- b) Multimedia: Kemampuan untuk mengirim dan menerima foto, video, dokumen, dan pesan suara.
- c) Panggilan gratis: Fitur ini dapat dimanfaatkan untuk menelepon pengguna lain secara gratis, bahkan untuk melakukan panggilan antar negara.

- d) *Group chat* atau obrolan grup: Fitur ini memungkinkan pengguna melakukan percakapan secara berkelompok dengan beberapa kontak WhatsApp sehingga dapat dengan mudah menjalin komunikasi dengan beberapa pengguna sekaligus.
- e) WhatsApp Web: Mengirim dan menerima pesan WhatsApp secara langsung dari *browser* atau komputer.
- f) Tanpa biaya internasional: Tidak dikenakan biaya tambahan untuk mengirim pesan WhatsApp internasional.
- g) Tanpa *username* dan PIN: Hanya dengan menggunakan nomor telepon, maka WhatsApp akan langsung terintegrasi dengan buku alamat pada telepon.
- h) Tidak perlu *log in* atau *log out*: Perangkat WhatsApp selalu terhubung dengan jaringan.
- i) Terhubung dengan kontak: Kontak yang tersimpan pada telepon secara otomatis akan langsung terhubung ke kontak yang sudah menggunakan WhatsApp.
- j) Pengiriman lokasi berdasarkan GPS, bertukar kontak, nada pemberitahuan khusus, menyimpan riwayat *chatting*, dan menyiarkan pesan ke beberapa kontak sekaligus.

#### 1. Perkembangan Aplikasi WhatsApp

WhatsApp Inc didirikan pada tanggal 24 Februari 2009 oleh Brian Acton (Michigan, Amerika Serikat) dan Jan Koum (Kiev, Ukraina) di Santa Clara, Amerika Serikat. Pada November 2009, WhatsApp resmi memulai kiprahnya di App Store (Miladiyah, 2017). Aplikasi WhatsApp diluncurkan pertama kali untuk pengguna iPhone dan Android. Awalnya, WhatsApp hanya sebagai aplikasi mengirim dan

menerima pesan, kemudian berkembang menjadi aplikasi untuk berbagi foto dan video pada akhir tahun. Memasuki tahun 2010, WhatsApp memperkenalkan fitur berbagi lokasi atau yang biasa disebut dengan *share location*. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk membagikan lokasi mereka secara *real time* kepada teman atau keluarga mereka. Pada tahun 2013, WhatsApp mengeluarkan fitur grup yang bisa digunakan oleh penggunanya untuk membuat ruang obrolan dengan pengguna lain. Pada bulan April 2014, WhatsApp mencapai tonggak pertama dengan meraih 500 juta pengguna. Pada tahun ini pula WhatsApp bergabung dengan Facebook. Selain itu, WhatsApp kembali mengeluarkan fitur baru yaitu '*read receipts*' (fitur tanda terima dan sudah dibaca) atau centang biru. WhatsApp memperluas jangkauan dengan meluncurkan WhatsApp Web bagi pengguna di desktop pada Januari 2015. Seiring berjalannya waktu, pengguna WhatsApp semakin banyak hingga mencapai satu miliar pengguna di tahun 2016. WhatsApp juga memperkenalkan enkripsi *end-to-end* yang bertujuan agar pengiriman pesan lebih aman. Pada Mei 2017, WhatsApp meluncurkan aplikasi khusus desktop dilanjutkan dengan ditambahkan fitur panggilan video pada akhir tahun. Selain itu, WhatsApp juga memperkenalkan fitur status WhatsApp yang membuat pengguna aplikasi ini dapat membagikan foto/tulisan di halaman *timeline* kepada pengguna lain. Setiap tahun, WhatsApp semakin berkembang pesat. Pada Januari 2018, WhatsApp memperoleh 1.5 miliar pengguna aktif. Tahun 2018, WhatsApp memperkenalkan aplikasi WhatsApp Business, fitur untuk panggilan WhatsApp Group, dan stiker WhatsApp (Rahmawati, 2019).

Dikutip dari *Firenewsfeed* pada bulan Agustus 2018, pengguna aplikasi WhatsApp rela menghabiskan waktu menggunakan aplikasi ini sebanyak 85 miliar jam atau 3,5 miliar jam per hari selama tiga bulan terakhir. Angka ini setara dengan 9,5 juta tahun dan 11.425 jam untuk setiap manusia yang ada di bumi. Fakta menarik lainnya adalah terjadi pergeseran kebiasaan pengguna yang didominasi oleh generasi milenial, di mana sebelumnya lebih suka berkomunikasi di media sosial lain seperti Facebook atau Twitter (Utama, 2018).

Pada bulan April 2019, WhatsApp menjadi aplikasi pengirim pesan terpopuler di dunia dengan pengguna aktif bulanan sebanyak 1,6 miliar pengguna, disusul Facebook Messenger dan WeChat dengan masing-masing 1,3 miliar dan 1,09 miliar pengguna. Bahkan Telegram yang menjadi alternatif pengganti WhatsApp di Indonesia hanya memiliki 200 juta pengguna aktif per bulan (Jayani, 2019). Berdasarkan hasil riset, mayoritas pengguna WhatsApp berasal dari negara berkembang. Adapun pengguna WhatsApp terbanyak berasal dari India, Brasil, Meksiko, Turki, Indonesia, Malaysia, dan Rusia. Kesuksesan WhatsApp diperoleh karena menawarkan layanan gratis yang menggantikan peran aplikasi pesan tradisional melalui SMS. Namun di balik kesuksesannya, WhatsApp dituding sebagai penyebab penyebaran hoaks (Agregasi Solopos, 2019).

## 2. Aplikasi WhatsApp di Indonesia

Di Indonesia, media sosial WhatsApp atau yang sering disebut WA merupakan salah satu aplikasi *chatting* yang banyak digunakan. WhatsApp dapat digunakan sebagai sarana komunikasi *chat* dengan saling mengirim pesan teks, gambar, video,

dan telepon. Agar dapat berfungsi, aplikasi WhatsApp hanya membutuhkan paket data internet atau WiFi. Dengan menggunakan aplikasi ini, orang dapat melakukan obrolan secara *online*, berbagi *file*, bertukar foto, dan lain sebagainya (Suryadi, dkk, 2018).

Menurut studi Cuponation pada bulan Juli 2019, aplikasi WhatsApp merupakan aplikasi *chatting* terpopuler di Indonesia mengalahkan Line dan Facebook Messenger dengan tingkat penetrasi sebesar 83% (Untari, 2019). Indonesia menjadi salah satu negara yang pertumbuhan WhatsApp-nya termasuk paling tinggi, bahkan telah menjadi salah satu aplikasi terpopuler di kalangan pengguna *mobile* tanah air. Dalam korespondensi *e-mail* dengan Jakarta Post, Brian Acton selaku pendiri WhatsApp menulis bahwa negara Indonesia masuk ke dalam lima besar wilayah yang pertumbuhannya paling tinggi. Hal ini disebabkan karena masyarakat Indonesia yang senang berbicara/berkomunikasi terhadap satu sama lain bila dibandingkan masyarakat di negara-negara lain. Tidak hanya berkomunikasi secara personal, tetapi masyarakat Indonesia juga tergolong aktif ketika berada dalam grup. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika setiap orang yang memiliki aplikasi WhatsApp bergabung ke dalam beberapa grup WhatsApp (Rachmaniar, 2017).

### 3. Kemunculan Grup WhatsApp

Salah satu fitur unggulan dari aplikasi WhatsApp adalah *group chat* yang dapat memudahkan penggunanya dalam melakukan komunikasi, khususnya secara massal. Fitur ini memungkinkan pengguna WhatsApp dapat membagikan pesan teks, foto, dan video hingga 256 orang sekaligus. Pengguna WhatsApp juga dapat membisukan

atau menyesuaikan pemberitahuan, dan masih banyak opsi pengaturan grup lain. Dengan menggunakan fitur ini, pengguna dapat tetap terhubung dengan orang terdekat dan penting seperti keluarga, rekan kerja, teman, dan sebagainya (Pangestika, 2018).

Fitur grup WhatsApp merupakan cara terbaik untuk tetap terhubung dengan keluarga dan teman, terutama bagi mereka yang tinggalnya berbeda kota atau pulau. Pengguna tidak perlu menambahkan kontak untuk dapat menerima pesan. Menurut Rohmadi (2016), indikator penggunaan WhatsApp terbagi menjadi enam, yaitu grup WhatsApp untuk reuni, grup WhatsApp untuk diskusi, mengirim undangan acara, menelepon, berbagi lokasi, dan WhatsApp Web (Aji, 2018).

Berdasarkan pengamatan dari penelitian terdahulu, rata-rata orang yang memiliki WhatsApp tergabung dalam grup WhatsApp. Mereka tergabung dalam grup WhatsApp dengan jumlah peserta besar maupun kecil. Untuk grup WhatsApp dengan jumlah peserta besar, rata-rata anggotanya di atas 50 orang, sedangkan grup WhatsApp dengan jumlah sangat kecil, anggotanya hanya tiga orang (Rachmaniar, 2017).

## B. Informasi Hoaks

### 1. Fenomena Hoaks di Indonesia

Dalam buku yang berjudul "*Sins Against Science*" karya Lynda Walsh, istilah hoaks muncul pada tahun 1808 ketika peradaban dunia mulai memasuki era industri. Hoaks semakin banyak disebarkan ke masyarakat agar terjadi kegaduhan. Seiring perkembangan teknologi, hoaks dipakai sebagai modus kejahatan dalam bentuk

sindikatis seperti isu politik, SARA, agama, hukum, ekonomi yang sengaja disebarluaskan ke media sosial dan media online yang tidak kredibel. Menurut hasil data dari Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo), jumlah pengguna media sosial di Indonesia telah mencapai 132,7 juta orang dan sangat rentan menjadi korban penyebaran berita hoaks. Kominfo juga menyampaikan terdapat 800 ribu situs yang teridentifikasi sengaja menyebarkan hoaks di Indonesia (Berita Hoaks, ny).

Dilansir dari *detik.com*, selama April 2019 sebanyak 486 hoaks telah teridentifikasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, 209 hoaks diantaranya berasal dari kategori politik. Hasil ini berdasarkan penelusuran dengan menggunakan mesin AIS oleh Subdirektorat Pengendalian Konten Internet Direktorat Pengendalian Ditjen Aplikasi Informatika. Berdasarkan data tersebut, total terdapat 1.731 hoaks sejak Agustus 2018 hingga April 2019. Fenomena hoaks mengalami peningkatan menjelang pencoblosan Pemilu 17 April 2019 lalu, bahkan terus bertambah setelah Pilpres 2019. Tren penyebaran hoaks di Indonesia meningkat sejak Agustus 2018. Adapun kategori konten hoaks yang berhasil diidentifikasi oleh Kominfo sepanjang Agustus 2018-April 2019 adalah kategori politik 620 hoaks, kategori pemerintahan 210 hoaks, kategori kesehatan 200 hoaks, kategori fitnah 159 hoaks, dan kategori kejahatan 113 hoaks (Maharani, 2019).

Melalui riset yang berjudul “*Hoax Distribution: Through Digital Platforms in Indonesia 2018*”, DailySocial bekerja sama dengan Jakpat Mobile Survei Platform berusaha mendalami karakteristik persebaran hoaks dari sudut pandang penggunaan *platform*. Riset ini melibatkan sebanyak 2032 pengguna *smartphone* di berbagai

penjuru Indonesia mengenai sebaran hoaks dan apa yang mereka lakukan ketika menerima hoaks. Hasil riset menunjukkan bahwa Facebook, WhatsApp, dan Instagram menduduki peringkat tiga teratas sebagai *platform* di mana responden biasanya menerima informasi hoaks dengan jumlah masing-masing 82,25%, 56,55%, dan 29,48%. Data lain menunjukkan bahwa sebanyak 53,25% responden sering menerima informasi hoaks melalui platform sosial media yang mereka gunakan, sementara 44,19% responden tidak yakin memiliki kepiawaian dalam mendeteksi berita hoaks (Eka, 2018).

Wawan Purwanto selaku Direktur Informasi dan Komunikasi Badan Intelijen Negara (BIN) menyatakan bahwa dari hasil penelitian, 60% konten media sosial di Indonesia didominasi oleh informasi bohong atau hoaks. Fenomena ini disebabkan akibat kurangnya data kritis masyarakat dalam menerima informasi. Oleh karena itu, Wawan menghimbau agar masyarakat perlu meningkatkan kesadaran bahwa banyak hoaks yang bertebaran sehingga harus melakukan cek dan ricek untuk mendapatkan kebenaran dari informasi yang didapat. Alasan lain, Indonesia rentan terpengaruh informasi hoaks karena pengakses internet lebih dari 50% dari jumlah penduduk. Wawan menilai fakta tidak terlalu berpengaruh dalam membentuk opini publik daripada emosi dan keyakinan secara personal. Artinya, penyebar hoaks memiliki pengaruh besar daripada fakta yang sebenarnya karena ia mengetahui emosi massa dan apabila terus dimunculkan maka berita hoaks bisa dianggap sebagai sebuah kebenaran (Movanita, 2018).



### C. Informasi Hoaks di Grup WhatsApp

Sejak masifnya peredaran hoaks Pilpres 2019, Direktorat Tindak Pidana Siber Bareskrim Polri mulai melakukan patroli siber hingga ke grup WhatsApp yang seringkali menyebarkan informasi hoaks. Alasannya karena peredaran informasi hoaks belakangan lebih dominan melalui grup WhatsApp bila dibandingkan lewat media sosial lain seperti Facebook, Instagram, dan Twitter. Menurut Kepala Subdit II Direktorat Tindak Pidana Siber Bareskrim Polri Kombes Pol. Rickynaldo Chairul menjelaskan peredaran hoaks di media sosial mulai menurun perlahan, justru yang cukup tinggi ada di grup WhatsApp. Perpindahan ini terjadi karena grup WhatsApp dinilai lebih aman dan tidak akan ditangkap oleh pihak kepolisian (Widyastuti, 2019).

Berdasarkan rekapitulasi tahunan, Kominfo menerima aduan konten hoaks sebanyak 733 laporan di aplikasi pesan instan WhatsApp pada 2018. Sejak Agustus 2018 sampai 21 Januari 2019, Kominfo menerima laporan hoaks yang disebarakan melalui WhatsApp sebanyak 43 konten. Dari hasil pantauan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, laporan terbanyak terjadi pada Oktober 2018 dengan jumlah 16 konten hoaks yang disebarakan melalui *platform* WhatsApp. Pengelolaan aduan konten negatif yang disebarakan melalui aplikasi pesan instan WhatsApp sudah dilakukan Kominfo sejak 2016. Pada tahun tersebut tercatat ada 14 aduan konten, jumlah aduan meningkat menjadi 281 aduan di tahun 2017, sementara di tahun 2018 Kominfo menerima sebanyak 1.440 laporan yang berkaitan dengan konten negatif diantaranya 733 merupakan konten hoaks. Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) Rudiantara mengungkapkan

modus penyebaran hoaks di media sosial dan aplikasi pesan instan biasanya diawali dengan sebuah postingan di Facebook lalu diviralkan melalui WhatsApp. Kemudian akun Facebook yang memposting hoaks dihapus. Dalam rangka menekan jumlah penyebaran hoaks di aplikasi WhatsApp, maka dibuat kebijakan pembatasan meneruskan (*forward*) pesan hanya sampai lima kali dalam *chat* secara personal ataupun dalam grup. Pembatasan tersebut dinilai dapat membantu meminimalisir konten negatif dan mengurangi potensi viralnya informasi hoaks (Haryanto, 2019).

