

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan dan pergerakan yang dialami oleh organisasi membuat dirinya memiliki cakupan yang semakin besar, baik dari segi jumlah anggotanya maupun dari segi keluasan geografis. Bersamaan dengan pertumbuhan sebuah organisasi, maka manajemen komunikasi di dalam organisasi tersebut akan menjadi semakin kompleks. Adanya hierarki, batasan geografis, jumlah anggota dan divisi yang semakin banyak membuat organisasi membutuhkan sebuah sistem yang mampu mengakomodasi jalannya komunikasi yang lancar dan saling menguntungkan diantara semua anggota organisasi yang ada di dalamnya.

Adanya sebuah sistem yang memungkinkan jalannya komunikasi yang lancar sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk membantunya mencapai tujuan organisasi. Organisasi lokal yang berada di satu wilayah tertentu dapat mengadakan sebuah rapat berkala yang dijalankan secara tatap muka untuk berkomunikasi, bernegosiasi, melakukan evaluasi dan memastikan program kerja yang direncanakan berjalan dengan lancar. Ketika sebuah organisasi menjadi semakin besar dan proses komunikasi menjadi terbatas oleh batasan geografis, hubungan interpersonal *face-to-face* (FTF) atau melalui tatap muka menjadi lebih sulit untuk dilakukan. Kesibukan masing-masing anggota organisasi dapat membuat penjadwalan

pertemuan menjadi tidak mudah dan harus direncanakan jauh-jauh hari. Selain itu, anggaran yang dikeluarkan juga tidak sedikit untuk mengakomodasi pertemuan tersebut.

Sebelum penggunaan internet menjadi populer, jalinan komunikasi intra organisasi yang terbatas oleh batasan geografis dapat dilakukan melalui media telepon atau *handphone*. Berkembangnya teknologi komunikasi dan maraknya penggunaan internet membuat *Computer Mediated Communication* (CMC) menjadi salah satu moda komunikasi favorit. Beberapa penggunaan CMC yang sering dilakukan adalah melalui email dan aplikasi pesan instan. Kedua aplikasi ini biasanya digunakan untuk bertukar pesan dengan teman-teman, menjalin relasi jarak jauh, berkomunikasi mengenai pekerjaan dan proyek, serta bertukar ide-ide baru (Lancaster, Sean. David C.Yen, Albert H. Huang, dan Shin-Yuan Hung, 2007).

Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi tatap muka masih dipersepsikan memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan komunikasi menggunakan CMC. Namun, pada saat yang sama penggunaan email dan aplikasi pesan instan dalam berkomunikasi di konteks sosial dan lingkungan kerja semakin meningkat.

“While studies show that face-to-face relationships are still perceived as being more valuable than either method (email and instant messaging) in developing relationships, both are increasingly being used to communicate in social and work environments”. (Huang and Yen, 2003; Parks and Floyd, 1996; Parks and Roberts, 1998; Pascal, 2003 dalam Lancaster, Sean. David C.Yen, Albert H. Huang, dan Shin-Yuan Hung, 2007)

Hal ini menunjukkan bahwa walaupun CMC dianggap kurang efektif dalam membangun relasi, masih ada faktor lain yang menyebabkan meningkatnya penggunaan CMC.

Meningkatnya pengguna internet di Indonesia menjadi salah satu faktor yang menyebabkan penggunaan CMC meningkat. Survei yang dilakukan APJII dan PusKaKom UI pada tahun 2015 mengungkapkan bahwa pengguna internet di Indonesia telah bertambah menjadi 88,1 juta orang pada akhir tahun 2014. Mayoritas pengguna internet adalah orang-orang pada rentang usia 18-25 tahun, yakni sebanyak 49% atau hampir separuh dari total populasi yang ada. Pengguna terbanyak kedua berada di rentang umur 26-35 tahun sebanyak 33,8%. Sebanyak 55% atau mayoritas dari pengguna internet ini merupakan karyawan/ swasta. Terbanyak ketiga, yakni sebanyak 18% populasi merupakan mahasiswa, baru kemudian diikuti oleh ibu rumah tangga (CNN Indonesia, 2015). Data-data tersebut menunjukkan bahwa penggunaan internet sudah familiar di kalangan masyarakat Indonesia, terutama di usia muda produktif.

Mayoritas pengguna internet di Indonesia, yakni sebanyak 85% mengakses internet dengan menggunakan ponsel (CNN Indonesia, 2015). Salah satu hal yang paling sering diakses oleh pengguna internet di Indonesia adalah aplikasi pesan instan. Maka merupakan sebuah hal yang lumrah apabila penggunaan pesan instan juga dilakukan pada komunikasi kelompok dalam konteks organisasi.

Di Indonesia, aplikasi pesan instan yang paling banyak diminati adalah Blackberry Messenger (BBM), WhatsApp, dan Line (Amin, 2014). Juru bicara WhatsApp Neeraj Arora menyatakan bahwa penduduk Indonesia terdiri dari orang-orang yang suka berbincang-bincang dan hobi *chatting* (via aplikasi pesan instan) apabila dibandingkan dengan negara-negara lainnya (Bedah Tekno, 2013). Apalagi aplikasi pesan instan tersebut kebanyakan tidak berbayar atau gratis, sehingga semakin membuat banyak orang Indonesia menggunakan aplikasi pesan singkat.

Aplikasi pesan singkat saat ini juga digunakan di dalam komunikasi kelompok. Kelompok-kelompok kerja yang ada di sebuah organisasi membutuhkan sarana komunikasi yang memungkinkan anggota kelompok untuk dapat *keep in touch* dengan anggota kelompok yang lain dan berkomunikasi secara rutin. Penggunaan aplikasi pesan instan memiliki kelebihan dan kekurangannya sendiri di dalam proses komunikasi kelompok. Kelebihannya, pertukaran pesan menjadi lebih cepat dan individu yang terlibat dalam proses komunikasi tidak harus berada di tempat yang sama. Aplikasi pesan singkat juga dapat menimbulkan lebih banyak partisipasi dari anggota kelompok dalam waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan komunikasi tatap muka (FTF) (Musa, Faridah. Maslawati Mohamed, Norlaila Mufti, Rozmel Abdul Latiff & Maryam Mohamad Amin, 2015).

Di sisi lain, Mc Grath dan Hollingshead dalam Cronin (2007) mengungkapkan kekurangan yang dimiliki aplikasi pesan singkat dalam

komunikasi kelompok. Absennya dimensi komunikasi non-verbal menyebabkan para aktor komunikasi tidak mengalami pengalaman seutuhnya dalam komunikasi. Terlebih, Indonesia merupakan negara dengan budaya konteks tinggi yang menganggap penting penggunaan simbol-simbol non verbal dalam komunikasi (Sopiah, 2008). Penggunaan media, termasuk aplikasi pesan tidak memiliki kapabilitas untuk melakukan transmisi simbol-simbol non-tekstual seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, atau tonalitas vokal (Lancaster, Sean. David C.Yen, Albert H. Huang, dan Shin-Yuan Hung, 2007). Pengikisan simbol-simbol non-verbal seperti senyuman, gaya hormat membungkuk, dan sentuhan dapat berakibat pada misinterpretasi yang mungkin terjadi dengan adanya pemberian informasi yang tidak lengkap atau hanya berupa pesan teks saja.

Penggunaan aplikasi pesan instan dalam komunikasi kelompok juga dilakukan di Yayasan AAT Indonesia (selanjutnya disebut AAT). AAT lahir dari adanya sebuah kepedulian yang sama kepada anak-anak tidak mampu yang membutuhkan biaya pendidikan. Sebagai organisasi non-profit yang memiliki cabang di delapan kota di Indonesia, AAT banyak menggunakan aplikasi pesan singkat dalam melakukan komunikasi dan berbagai diskusi antar anggota kelompok di dalam organisasi. AAT menganggap bahwa penggunaan aplikasi pesan instan cocok untuk digunakan karena sesuai dengan kebutuhan para anggotanya.

Yayasan yang berawal dari komunitas virtual ini memang berbasis pada pengelolaan menggunakan internet. Pengelolaan komunikasi secara FTF tidak dapat diakomodasi setiap waktu karena terbatas oleh kesibukan masing-masing anggota organisasi dan batasan geografis yang ada. Perlu diketahui bahwa seluruh anggota organisasi merupakan relawan dan memiliki pekerjaan lain di luar AAT. Komunikasi menggunakan aplikasi pesan singkat dipandang mampu untuk mengatasi keterbatasan ruang dan waktu yang dimiliki oleh para anggotanya. Tidak hanya itu, penggunaan aplikasi pesan singkat sangat membantu mengurangi beban anggaran yayasan dibandingkan dengan keharusan bertemu secara FTF.

DeSanctis & Monge juga mengungkapkan hal yang sama, bahwa pertemuan tatap muka oleh para anggota (dalam kasus tersebut adalah murid) yang memiliki jadwal yang padat dirasa sangat membebani anggota sehingga dapat membuat anggotanya kehilangan minat dalam melakukan pekerjaan yang dibutuhkan. Hal ini sangat krusial mengingat peran anggota AAT yang sepenuhnya adalah relawan yang tidak terikat oleh kontrak dan tidak diberi gaji (dorongan finansial). Penggunaan CMC dilakukan untuk dapat memperluas ruang lingkup dari organisasi, memberikan fleksibilitas bagi dan inovasi dari para anggotanya.

“Students with their tight schedule find face-to-face meetings demanding, exhausting and laborious. All these constraints may result in students losing their interest and enthusiasm, thus, affecting the quality of the completed task. CMC is incorporated in the teaching and learning at higher institutions to extend the boundaries of the classrooms to allow flexibility and innovation among students (DeSanctis & Monge, 1999 dalam Musa, Faridah. Maslawati Mohamed, Norlaila Mufti, Rozmel Abdul Latiff & Maryam Mohamad Amin, 2015).

Pada akhirnya, komunikasi menggunakan CMC, terutama aplikasi pesan singkat dapat memberikan solusi terhadap masalah yang ditimbulkan oleh komunikasi FTF.

Seluruh divisi di AAT menggunakan layanan grup di aplikasi pesan instan dalam berkomunikasi. Namun, Divisi *Public Relations* (Purel) merupakan divisi yang secara rutin dan paling banyak berkomunikasi dengan sesama anggota kelompok menggunakan aplikasi pesan instan. Divisi Purel menggunakan layanan grup di aplikasi WhatsApp, yakni grup ‘Purel AAT’ untuk mendiskusikan topik-topik dan konten *social media marketing* yang akan dipublikasikan di media sosial AAT serta hal-hal lain yang berkaitan dengan fungsinya sebagai *Public Relations*. Divisi ini hanya bertemu secara tatap muka sekali dalam satu semester atau dua kali setahun dalam rapat per semester. Selain itu, anggotanya yang tersebar di delapan kota di Indonesia membuat pertemuan membutuhkan dana yang besar. Maka dari itu, penggunaan grup WhatsApp dianggap sebagai moda komunikasi yang paling penting bagi divisi ini.

Sudah banyak penelitian yang mempelajari tentang komunikasi kelompok dalam konteks komunikasi FTF, namun belum banyak penelitian yang mengkaji tentang komunikasi kelompok di dalam konteks virtual. Lebih lagi, penelitian ini menggunakan pesan-pesan yang dipertukarkan dalam aplikasi pesan sebagai subjek penelitian, bukan melihat relasi di dunia nyata. Penelitian ini berada dalam konteks dunia virtual yang didesain untuk memberikan penggunanya pengalaman

berkomunikasi termediasi dengan rasa natural, nyata, dan tidak termediasi yang membuat penggunanya merasa berada di dalam lingkungan tersebut dengan berbagi ruang dan pengalaman yang sama dengan anggota yang lain (Albuquerque and Velho dalam Nicolopoulou, 2003).

Penulis menganggap grup 'Purel AAT' merupakan subjek penelitian yang baik untuk melihat komunikasi kelompok di aplikasi pesan instan. Hal ini disebabkan oleh sifat kelompok yang berbasis pada pengelolaan secara virtual dan penggunaan WhatsApp merupakan media komunikasi reguler yang utama dan satu-satunya dalam komunikasi kelompok. Selain itu, batasan geografis dan finansial menjadi salah satu faktor pembatas komunikasi tatap muka (FTF) yang menyebabkan ketergantungan divisi ini pada penggunaan aplikasi WhatsApp. Penelitian ini akan melihat pesan-pesan yang dipertukarkan pada rentang waktu bulan Juli 2015 yang merupakan momen paling krusial dalam proses pencarian donatur. Hal ini karena bulan Juli merupakan awal dari proses pencarian donatur yang membutuhkan banyak diskusi dalam pengaturan strategi dan persiapan dalam aktivitas pencarian donatur beberapa bulan ke depan.

Penelitian ini penting karena aplikasi pesan instan semakin banyak digunakan dalam berbagai aktivitas komunikasi kelompok. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai komunikasi kelompok yang diperlihatkan dalam pesan-pesan di aplikasi pesan WhatsApp yang digunakan divisi *Public Relations* AAT. Pada akhirnya, hasil dari

penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi organisasi lain mengenai pro dan kontra penggunaan aplikasi pesan beserta manfaat dan efektivitas dari penggunaan aplikasi tersebut dalam komunikasi kelompok.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana komunikasi kelompok di grup WhatsApp divisi *Public Relations* Yayasan AAT Indonesia periode bulan Juli 2015?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi kelompok di grup WhatsApp divisi *Public Relations* Yayasan AAT Indonesia periode bulan Juli 2015.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi di bidang akademis dengan memberikan gambaran komunikasi kelompok yang termediasi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Mengingat banyaknya penggunaan aplikasi pesan instan saat ini, penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai komunikasi kelompok di aplikasi pesan instan.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1 Komunikasi kelompok

Sebelum menuju ke definisi komunikasi kelompok, penulis akan membahas pengertian mengenai kelompok terlebih dahulu. Kelompok (*group*) merupakan tiga orang atau lebih yang berinteraksi seiring waktu, bergantung pada satu sama lain dan menaati aturan main yang sama untuk mencapai tujuan yang sama (dikutip dari Wood, 2013, hal. 202). Deddy Mulyana menambahkan bahwa dalam sebuah kelompok, para anggotanya saling mengenal satu sama lainnya dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut (Deddy Mulyana, 2010). Berbeda dengan tim yang para anggotanya memiliki latar belakang dan kemampuan yang berbeda untuk mewujudkan satu tujuan tertentu, anggota kelompok bisa memiliki latar belakang dan kemampuan yang sama (Kelley & Littman, 2001; Wheelan, 2005 dalam Wood, 2013).

Kelompok memiliki banyak kekuatan potensial yang membuatnya mampu untuk memproduksi hasil kerja yang lebih baik dibandingkan dengan kerja individu. Pertama, kelompok memiliki sumber daya lebih untuk mengerjakan tugas-tugas seperti kekayaan ide, perspektif, pengalaman, dan keahlian. Kedua, kelompok juga memiliki tingkat ketelitian yang lebih tinggi dibandingkan individu. Hal ini karena para anggota kelompok

bertindak sebagai sistem pemeriksa dan penyeimbang bagi satu sama lain. Ketiga, kelompok pada umumnya lebih kreatif daripada individu karena anggota kelompok bersinergi dan berkomunikasi secara efektif sehingga memunculkan ide-ide yang bagus, serta pemikiran yang integratif dan kreatif. Terakhir, kelompok dapat menghasilkan komitmen yang lebih kuat pada keputusan kelompok. Hal ini disebabkan oleh partisipasi para anggota kelompok dalam proses pengambilan keputusan yang menyebabkan para anggota juga terlibat dalam proses implementasinya. Selain itu, kelompok memiliki sumber daya lebih yang merupakan gabungan dari sumber daya para anggota kelompok.

Walaupun banyak terdapat keuntungan dalam bekerja di lingkup kelompok, namun kelompok juga memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menghambat sebuah pekerjaan. Keterbatasan yang pertama adalah waktu. Butuh banyak waktu bagi anggota kelompok untuk menyampaikan ide, mengklarifikasi kesalahpahaman, maupun memberi respon terhadap pertanyaan atau kritik. Selain itu, kelompok juga memiliki potensi untuk menekan individu dan mengangkat keselarasan. Hal ini dapat terjadi ketika mayoritas anggota kelompok memiliki anggapan yang berbeda dengan minoritas.

Sebuah kelompok tentu saja dibentuk untuk dapat mencapai tujuan kelompok dengan lebih cepat dan lebih baik. Maka dari itu, untuk dapat memaksimalkan kekuatan kelompok diperlukan partisipasi dari seluruh anggota organisasi. Potensi sumber daya kelompok, kreativitas, keterampilan dan komitmen tidak akan dapat dapat dicapai ketika hanya sedikit anggota kelompok yang berpartisipasi. Jumlah anggota kelompok dapat mempengaruhi komunikasi yang terjadi di dalamnya (Wood,2013). Semakin banyak orang yang terlibat, maka semakin sedikit kontribusi yang diberikan oleh individu. Kelompok yang lebih besar juga dapat menghasilkan kepuasan dan komitmen yang lebih kecil daripada kelompok yang lebih kecil.

Kelompok yang besar memiliki kekurangannya sendiri, begitu juga dengan kelompok kecil. Kelompok yang terlalu kecil memiliki sumber daya yang terbatas dan para anggota akan merasa segan untuk menentang atau mengkritik ide satu sama lain karena akan memiliki *impact* yang lebih dramatis. Gambar 1.1 di bawah mengilustrasikan berbagai dimensi komunikasi yang dipengaruhi oleh jumlah komunikator. Komunikasi kelompok kecil memiliki jumlah komunikator, derajat kedekatan fisik, saluran indrawi yang tersedia dan kesegeraan umpan balik yang moderat.

GAMBAR 1.1
Dimensi Komunikasi Dipengaruhi Oleh
Jumlah Komunikator

Kategori	Jumlah Komunikator	Derajat kedekatan fisik	Saluran Indrawi yang tersedia	Kesegeraan umpan balik
Komunikasi massa	Banyak	Rendah	Minimal	Paling Tertunda
Komunikasi organisasi publik (pidato)				
Komunikasi kelompok kecil				
Komunikasi antarpribadi				
Komunikasi intrapribadi	Satu	Tinggi	Maksimal	Paling segera

Sumber: Mulyana, 2010

Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang terjalin di antara anggota sebuah kelompok. Michael Burgoon (Burgoon dalam Wiryanto, 2005) mendefinisikan komunikasi kelompok sebagai interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, dimana anggota-anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota-anggota yang lain secara tepat. Komunikasi kelompok yang konstruktif membutuhkan anggota yang mengekspresikan diri dengan jelas, memeriksa persepsi, mendukung yang lain, menghormati perbedaan antara orang-orang, membangun iklim yang baik, dan

mendengarkan dengan penuh perhatian (dikutip dari Wood, 2013: 202).

Cara berkomunikasi sangat penting dalam menentukan efektivitas proses kelompok. Mudrack & Farrell (1995) dalam Wood (2013) menyatakan bahwa terdapat empat macam komunikasi dalam kelompok, yaitu:

a. Komunikasi Tugas

Komunikasi tugas menyediakan ide dan informasi, memastikan pemahaman anggota, dan menggunakan alasan untuk mengevaluasi ide dan informasi. Contoh kontribusi tugas adalah dengan memberikan ide, merespon ide orang lain, menyediakan evaluasi informasi yang kritis pada kelompok, dan meminta ide dan evaluasi dari orang lain. komentar-komentar tugas menekankan pada konten kerja kelompok.

b. Komunikasi Prosedural

Komunikasi prosedural membantu kelompok menjadi teratur dan tetap berada di jalur yang benar dalam pembuatan keputusan. Kontribusi prosedural termasuk mendirikan agenda, mengkoordinasikan komentar-komentar dan mencatat kemajuan kelompok, mencegah penyimpangan dan persinggungan, meringkas kemajuan, dan mengatur partisipasi.

c. **Komunikasi Iklim**

Komunikasi iklim menciptakan dan mempertahankan iklim yang konstruktif yang mendorong para anggotanya untuk berkontribusi dengan kooperatif dan mengevaluasi ide dengan kritis. Komentar-komentar iklim menekankan pada kekuatan dan kemajuan kelompok, mendorong interaksi kooperatif, menghargai kontribusi orang lain, merekonsiliasi konflik dan membangun antusiasme untuk kelompok dan pekerjaannya.

d. **Komunikasi Egosentris**

Komunikasi egosentris disebut juga komunikasi disfungsional. Bentuk komunikasi ini digunakan untuk menghalangi orang lain atau mencari perhatian sendiri sehingga mengurangi kemajuan kelompok. Komunikasi egosentris ditunjukkan pada komunikasi yang tidak menghargai ide-ide anggota lain, meremehkan usaha-usaha kelompok, bersikap agresif terhadap anggota lain, menyombongkan diri mengenai prestasinya sendiri, mengganggu kerja kelompok, dan meminta hal-hal lain yang bukan merupakan minat kelompok. Bentuk komunikasi egosentris dapat mengurangi kohesi dan antusiasme kelompok.

1.5.2. *Computer Mediated Communication (CMC)*

Komunikasi kelompok yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah komunikasi kelompok yang termediasi (*Computer*

Mediated Communication). Walter dalam Musa et al. mendefinisikan *Computer Mediated Communication (CMC)* sebagai “*synchronous or asynchronous electronic mail and computer conferencing, by which senders encode text messages that are relayed from senders’ computers to receivers*” (Walter, 1992 dalam Musa et al, 2015). Terdapat tiga ciri utama yang menandai hadirnya sebuah teknologi komunikasi baru (CMC) menurut Rogers dalam Rahardjo (2011) yakni *interactivity, de-massification dan asynchronous*.

Interactivity merujuk pada kemampuan sistem komunikasi baru untuk memberikan umpan balik kepada penggunanya. Umpan ini menyerupai sebuah percakapan yang berada pada tingkat yang mendekati komunikasi antarpribadi secara tatap muka. Sifat interaktif dalam media komunikasi ini memungkinkan para partisipan di dalamnya, baik komunikator maupun komunikan, untuk dapat berkomunikasi dengan lebih akurat, lebih efektif, dan lebih memuaskan.

Ciri yang kedua adalah *de-massification*. *De-massification* merujuk pada sifat teknologi komunikasi baru yang tidak bersifat masal. Pesan yang dipertukarkan merupakan pesan khusus yang dapat dipertukarkan secara individual (interpersonal) di antara partisipan yang terlibat dalam jumlah yang besar. Sifat ini berdampak pada pergeseran kontrol atau pengendalian sistem

komunikasi yang dulu dikontrol oleh produsen pesan menjadi dikontrol oleh konsumen media.

Ciri yang ketiga adalah *assynchronous*. Ciri ketiga teknologi komunikasi baru merupakan kemampuan teknologi ini untuk mengirimkan dan menerima pesan pada waktu-waktu yang dikehendaki oleh setiap individu peserta. Ciri ini juga berarti bahwa komunikator dan komunikan memiliki kesempatan untuk berkomunikasi tanpa adanya, atau mengurangi *time-delay* dalam penerimaan atau pengiriman pesan.

Jenis teknologi CMC yang dimaksud oleh penulis dalam penelitian ini adalah aplikasi pesan instan. Aplikasi pesan instan mulai diperkenalkan pada tahun 1996 dengan adanya software ICQ dari Mirabilis. Teknologi ini diadopsi dengan cepat oleh kaum muda sebagai salah satu metode komunikasi dan semenjak itu menjadi populer dan terus berkembang. (Huang and Yen, 2003; Schiano et al., 2002; Fang, 2003 dalam Lancaster, Sean. David C. Yen, Albert H. Huang, dan Shin-Yuan Hung, 2007).

Aplikasi pesan instan adalah salah satu bentuk CMC yang berbasis teks dan *real-time*. Aplikasi pesan instan menggunakan *software* yang dimiliki oleh dua atau lebih orang yang berpartisipasi dalam komunikasi menggunakan komputer, smartphone dan *gadget* lainnya. Komunikasi menggunakan aplikasi pesan instan dilakukan melalui jaringan internet. Aplikasi

pesan instan tidak hanya terbatas pada transmisi pesan teks saja, namun juga dapat melakukan transmisi pesan suara, gambar, maupun video. Pengiriman data juga dimungkinkan dengan ukuran terbatas (Techopedia, 2015). Sesuai dengan Techopedia, The Free Dictionary mengungkapkan bahwa aplikasi pesan instan adalah sebuah fasilitas *online* yang memperbolehkan pertukaran pesan tertulis secara instan antara dua orang atau lebih menggunakan komputer atau telepon genggam yang berbeda (The Free Dictionary, 2015). Untuk berkomunikasi menggunakan aplikasi pesan instan dibutuhkan pengetahuan dasar dan familiaritas dengan penggunaan aplikasi pesan instan tersebut supaya komunikasi dapat berjalan secara efektif. Tentu saja hal-hal teknis seperti ketersediaan *bandwidth* yang cukup juga perlu diperhatikan.

Komunikasi menggunakan pesan instan biasanya dilakukan dengan partisipan lain yang berada di dalam "*friend list*" atau "*contact list*." Terkadang komunikasi juga dapat dilakukan dengan pengguna yang tidak diketahui namanya (secara *anonymous*). Pesan yang dikirim melalui aplikasi pesan singkat tetap akan terkirim walaupun penerima tidak sedang *online*.

Computer Mediated Communication (CMC) memiliki beberapa manfaat sebagai media komunikasi kelompok. Berkaitan dengan penggunaan waktu, CMC memungkinkan para partisipan komunikasi dalam kelompok untuk dapat bekerja dan

berkomunikasi dalam jadwal dan waktu yang lebih fleksibel (Musa, Faridah. Maslawati Mohamed, Norlaila Mufti, Rozmel Abdul Latiff & Maryam Mohamad Amin, 2015). Hal ini sesuai untuk digunakan dalam kelompok yang para anggotanya memiliki keterbatasan waktu.

Manfaat yang kedua berkaitan dengan ruang. CMC memberikan kemudahan untuk mengadakan diskusi dengan partisipan yang berjumlah banyak dalam satu waktu atau tempat. Hal ini memungkinkan adanya kolaborasi melalui komunikasi secara rutin sehingga mendorong para anggota kelompok untuk dapat berkontribusikan ide-ide baru yang berbeda, tanpa harus berada di sebuah tempat yang sama (Musa, Faridah. Maslawati Mohamed, Norlaila Mufti, Rozmel Abdul Latiff & Maryam Mohamad Amin, 2015). Kerr menambahkan bahwa kelompok yang melakukan *brainstorming* melalui CMC, termasuk aplikasi pesan instan, dapat mengatasi *production blocking* atau terhalangnya produksi ide. Hal ini karena aplikasi pesan instan memungkinkan input pesan secara serentak yang biasanya disebut dengan ‘komunikasi paralel’ (Connolly, Jessup and Valacich, 1990; Gallupe, Bastianutti and Cooper, 1991; Gallupe *et al.* 1992; Valacich *et al.* 1993; Valacich, Dennis and Connolly 1994 dalam Kerr, 2004).

Manfaat ketiga, dari segi keterampilan berkomunikasi, *Computer Mediated Communication* (CMC) memberikan kesempatan bagi para partisipan yang malu berbicara dan menyampaikan pendapat di depan umum secara tatap muka, atau bagi partisipan yang tidak memiliki kemampuan bahasa yang baik untuk dapat berdiskusi secara aktif. Para partisipan dapat menyampaikan pendapat secara lebih terbuka dan lebih mudah. Dengan keberanian para partisipan untuk menyampaikan pendapat, mereka dapat menjadi lebih kreatif dan independen.

Terakhir, *Computer Mediated Communication* (CMC) juga dapat menampilkan catatan *real-time* dari hasil diskusi atau kontribusi ide para anggota kelompok yang disebut '*group memory*'. Anggota kelompok dapat melihat komentar-komentar sebelumnya dan tidak ketinggalan berita seperti yang terjadi ketika anggota kelompok tidak hadir dalam rapat FTF (Dennis, 1996 dalam Lancaster, Sean. David C.Yen, Albert H. Huang, dan Shin-Yuan Hung, 2007). Anggota kelompok juga dapat memproses pesan dalam kecepatan yang optimal bagi masing-masing anggota, dengan berhenti membaca sejenak untuk memikirkan poin-point tertentu yang memerlukan pemikiran lebih lanjut. (Petty and Cacioppo 1986, p. 77 dalam Lancaster, Sean. David C.Yen, Albert H. Huang, dan Shin-Yuan Hung, 2007).

Walaupun *Computer Mediated Communication* (CMC) memiliki banyak manfaat, ia tidak dapat menggantikan komunikasi *face-to-face* (FTF). Straus dan McGrath (Straus dan McGrath, 1994 dalam Musa et al, 2015) menyatakan bahwa komunikasi *face-to-face* (FTF) masih lebih unggul, terlebih untuk tugas-tugas yang membutuhkan ketergantungan partisipan yang satu dengan yang lainnya. Di sisi lain, DeSanctis and Monge (DeSanctis and Monge, 1999 dalam Musa et al, 2015) mengungkapkan bahwa penggunaan CMC (dalam kasus ini aplikasi pesan instan) lebih efektif daripada komunikasi FTF untuk tugas-tugas yang divergen seperti mencari ide-ide, sementara komunikasi FTF lebih efektif untuk tugas-tugas konvergen seperti pembuatan keputusan yang membutuhkan ketergantungan antar partisipan dalam komunikasi.

Komunikasi menggunakan CMC juga memiliki kekurangannya sendiri. Pertama, kesulitan teknis dapat terjadi apabila kuota internet yang dimiliki partisipan habis atau memiliki *bandwidth* yang rendah. Hal ini dapat mengakibatkan partisipan menjadi *disconnected* dan tertinggal materi diskusi (Musa, Faridah. Maslawati Mohamed, Norlaila Mufti, Rozmel Abdul Latiff & Maryam Mohamad Amin, 2015).

Kedua, terdapat beberapa '*process losses*' dalam penggunaan CMC. Di satu waktu, anggota kelompok bisa jadi kurang mendapatkan respon *real-time* dari anggota kelompok yang

lain. Selain itu, terdapat potensi bahwa anggota kelompok tidak mengalokasikan cukup waktu untuk membaca dan mengevaluasi ide-ide yang dilontarkan oleh anggota kelompok yang lain (Kerr, 2004) sehingga dapat mengakibatkan terhambatnya proses diskusi.

Ketiga, CMC tidak dapat memberikan kesempatan bagi adanya interaksi dalam grup yang efektif dibandingkan dengan komunikasi FTF. Dalam jurnal "*Incorporating Computer-Mediated Communication in Project Work*", Musa et al. mengungkapkan bahwa komunikasi FTF masih menjadi pilihan partisipan komunikasi dalam meningkatkan interaksi dan berkomunikasi secara verbal dan non-verbal. Hal ini menjadi perhatian terutama pada negara-negara berbudaya konteks tinggi yang memiliki pandangan bahwa simbol-simbol non-verbal merupakan aspek yang penting dalam komunikasi. Berkaitan dengan komunikasi non-verbal, penggunaan aplikasi pesan instan juga membutuhkan para partisipannya untuk menggunakan kata-kata yang telah dipilih dengan cermat untuk mengungkapkan pendapat mereka. Hal ini karena partisipan dengan latar belakang sosial dan ekonomi yang berbeda dapat mempersepsikan sebuah pesan secara berbeda. Intonasi bicara tidak memiliki kekuatan dalam penyampaian pendapat karena tidak dapat digunakan dalam aplikasi pesan instan. Walaupun begitu, CMC dapat memberikan transmisi pesan-pesan non-verbal dalam eksten tertentu yang diberikan

dalam bentuk *emoticons* yang menggambarkan ekspresi dan emosi manusia. Hal ini banyak dilakukan oleh pengguna aplikasi pesan instan.

“An increasing number of graphical emoticons are available to users of instant messaging. Vendors and users are continuously creating and increasing the pool of available emoticons. The process is like creating a new language dedicated for expressing human emotions.” (Lancaster, Sean. David C.Yen, Albert H. Huang, dan Shin-Yuan Hung, 2007)

Terakhir, sifat CMC yang hanya dapat memuat lebih sedikit simbol dibandingkan komunikasi FTF membuat CMC menjadi lebih sulit untuk mengubah persepsi atau memberikan pengertian. Media komunikasi yang dapat memberikan informasi yang kaya (ekspresi, gestur, tonalitas) lebih mudah untuk mengubah persepsi atau memberikan pengertian kepada komunikan. Komunikasi menggunakan CMC juga dapat memberikan pengertian atau mengubah persepsi, namun waktu yang dibutuhkan untuk mencapai hasil tersebut akan lebih lama jika dibandingkan dengan komunikasi FTF (Lancaster, Sean. David C.Yen, Albert H. Huang, dan Shin-Yuan Hung, 2007).

1.6. Kerangka Konsep

1.6.1. Komunikasi Kelompok melalui Pesan Instan

Dari kerangka teori yang sudah dipaparkan pada sub bab sebelumnya, penulis merumuskan kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Komunikasi yang dimaksud dalam

penelitian ini adalah tindakan atau proses transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol – kata-kata, gambar, figur, grafik, dan sebagainya (Berelson dan Steiner dalam Mulyana, 2010) melalui media elektronik (Mulyana, 2010) dengan tujuan berbagi makna (Ivy dan Backlund dalam Mulyana, 2010).

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kelompok adalah perkumpulan tiga orang atau lebih yang saling mengenal dan merasa sebagai bagian dari kelompok tersebut, berinteraksi seiring waktu, bergantung pada satu sama lain dan menaati aturan main yang sama untuk mencapai tujuan yang sama (dikutip dari Wood, 2013, hal. 202). Kelompok yang menjadi obyek penelitian ini adalah Pendamping Komunitas (PK) dan pengurus yang tergabung di dalam Divisi Purel AAT. PK adalah staf administrasi AAT yang seluruhnya merupakan mahasiswa. Mahasiswa bisa menjadi PK melalui dua cara. Cara yang pertama adalah mendaftar untuk menjadi PK dengan sukarela, tanpa bayaran apapun. Cara yang lain adalah secara otomatis memiliki kewajiban menjadi PK karena merupakan anak asuh AAT.

Setiap PK di-*assign* untuk mengurus minimal satu sekolah atau komunitas yang menaungi anak asuh di tingkat pendidikan SD, SMP, atau SMA. Tugas pokok PK adalah untuk melakukan upload kwitansi pembayaran SPP setiap bulan di SIANAS (Sistem

Informasi Anak Asuh) untuk kemudian dikirimkan kepada donatur, membuat permohonan transfer SPP ke bagian keuangan, melakukan survey anak asuh ke sekolah-sekolah setiap awal semester, melakukan upload hasil belajar (raport) dan sertifikat prestasi anak asuh dan mengontrol kelengkapan dokumen yang berkaitan dengan anak asuh AAT.

Selain itu, PK juga melakukan pekerjaan lain sesuai dengan divisi tempat PK tersebut ditempatkan. Pada penelitian ini, PK yang diteliti adalah PK yang termasuk dalam divisi Parel yang disebut staf Parel. Staf Parel juga perlu melakukan tugas-tugas pokok PK, ditambah tugas-tugas lain seperti melakukan *update* status Facebook Page, *upload* gambar di instagram, dan mengorganisasi pesanan *merchandise* untuk promosi.

Pengurus yang tergabung dalam divisi Parel merupakan pengurus pusat dan koordinator divisi yang memiliki berbagai latar belakang berbeda. Pengurus yang dimaksud memiliki pekerjaan lain di luar menjadi pengurus Yayasan AAT Indonesia. Beberapa pengurus bekerja sebagai karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM), PT. Arya Noble, PT Hutchison 3 Indonesia, sebagai pedagang, desainer, pembuat kue, ibu rumah tangga dan penulis. Pengurus di Divisi Parel bertindak dalam porsinya sebagai pendamping dan pengawas bagi staf Parel.

Konsep komunikasi kelompok yang dimaksud dalam penelitian ini mengambil sebagian dari definisi menurut Burgoon dalam Wiryanto (2005) yakni interaksi antara tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, dimana anggota-anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota-anggota yang lain secara tepat (Burgoon dalam Wiryanto, 2005). Komunikasi kelompok yang akan diteliti merupakan komunikasi yang termediasi, tidak melalui proses tatap muka. Penelitian ini akan melihat komunikasi kelompok dalam empat macam komunikasi kelompok. Keempat macam komunikasi kelompok tersebut yaitu komunikasi tugas, komunikasi prosedural, komunikasi iklim, dan komunikasi egosentris.

Komunikasi kelompok yang akan diteliti adalah komunikasi kelompok dalam pesan instan. Pesan yang dimaksud adalah pesan yang dipertukarkan melalui aplikasi pesan instan WhatsApp yang menjadi moda komunikasi utama Divisi Purel AAT, yakni melalui grup 'Purel AAT'. Grup 'Purel AAT' merupakan ruang berkumpulnya anggota Yayasan AAT Indonesia yang berada di bawah divisi *Public Relations*. Seperti yang telah diungkapkan pada latar belakang penelitian ini, komunikasi kelompok yang termediasi dapat dilihat dari pesan-pesan yang dipertukarkan dalam media yang digunakan. Hal ini karena pesan-

pesan tersebut merupakan representasi dari realitas komunikasi kelompok yang dinyatakan oleh Nicolopoulou (2006) sebagai sebuah *electronic togetherness*.

James E. Katz (2007) menyatakan bahwa bentuk-bentuk tradisional organisasi sosial diciptakan kembali untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin *mobile*. Realitas mengenai komunikasi kelompok juga menjadi berbeda karena interaksinya yang berada di dunia maya. Divisi Pirel AAT hanya mengadakan pertemuan selama sekali dalam satu semester atau dua kali dalam setahun. Hal ini juga belum terjadwal secara pasti. Dalam kelompok yang jarang bertemu secara tatap muka seperti ini, komunikasinya dapat terlihat melalui representasinya di dunia maya. Representasi adalah proses penyampaian realitas dalam komunikasi melalui kata-kata, bunyi, citra, atau kombinasinya (Fiske, 2004). Hall juga menyebutkan bahwa mempresentasikan juga berarti menyimbolkan, untuk mewakili, menjadi contoh, atau menjadi pengganti dari sesuatu (Hall, 1997). Dalam penelitian ini, komunikasi kelompok di Divisi Pirel AAT dapat dilihat melalui representasinya dalam pesan-pesan di grup WhatsApp 'Pirel AAT'.

1.6.2. Grup WhatsApp

Penulis meneliti komunikasi kelompok melalui penggunaan aplikasi pesan instan. Konsep aplikasi pesan instan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah media komunikasi berbasis teks dan

real-time menggunakan *software* yang dimiliki oleh dua atau lebih orang yang berpartisipasi dalam komunikasi menggunakan komputer, smartphone dan *gadget* lainnya (Techopedia, 2015). Aplikasi pesan instan yang digunakan di dalam penelitian ini adalah WhatsApp. Aplikasi WhatsApp digunakan oleh divisi *Public Relations* AAT dalam komunikasi kelompok setiap hari. Divisi ini tergabung dalam sebuah grup yang bernama 'Purel AAT'. Grup 'Purel AAT' digunakan untuk mengakomodasi diskusi dan organisasi dalam divisi *Public Relations*.

Aplikasi pesan yang digunakan dalam penelitian ini adalah aplikasi WhatsApp. WhatsApp merupakan aplikasi pesan instan *mobile* yang memberikan fasilitas bertukar pesan tanpa harus membayar seperti SMS. *WhatsApp Messenger* dapat digunakan di iPhone, BlackBerry, Android, Windows Phone and Nokia. *WhatsApp Messenger* menggunakan biaya internet yang sama dengan yang digunakan untuk mengirim email dan menjelajah web, sehingga tidak menggunakan tambahan biaya untuk mengirim pesan (Whatsapp, 2015). Data kontak WhatsApp menggunakan nomor telepon yang tersimpan di kontak pengguna secara otomatis. Oleh karena itu, pengguna WhatsApp tidak perlu menambah kontak secara manual.

Selain untuk mengirim pesan, pengguna WhatsApp juga dapat membentuk grup, dan berbagi pesan gambar, video, maupun

audio. Pengiriman pesan menggunakan WhatsApp juga dapat dilengkapi dengan penggunaan *sticker* dan *emoji*. WhatsApp merupakan salah satu aplikasi pesan instan dengan pengguna paling banyak di dunia. Walaupun tidak memiliki banyak fitur seperti aplikasi *messenger* lainnya, namun kesederhanaan yang ditawarkannya banyak disukai oleh para penggunanya.

WhatsApp Inc., perusahaan pembuat WhatsApp dibangun di Silicon Valley. Nama *WhatsApp* merupakan sebuah *pun* dari kata *What's Up*, yang dalam bahasa Indonesia berarti 'apa kabar'. WhatsApp didirikan oleh Brian Acton, mantan karyawan Yahoo! Inc. Tujuan dibuatnya aplikasi ini adalah untuk memberikan alternatif SMS yang lebih baik.

Grup WhatsApp merupakan fitur dari aplikasi pesan instan WhatsApp yang memungkinkan percakapan antara lebih dari dua orang yang berada di dalam grup tersebut. Pengguna dapat membuat grup sesuai dengan keperluan dan mengundang pengguna WhatsApp lain untuk bergabung dalam grup tersebut. Pengguna grup dapat mengirimkan pesan secara serentak pada para anggota grup. Pesan yang dipertukarkan juga dapat berupa teks, suara, gambar, dan video, sama seperti penggunaan WhatsApp biasanya. Grup WhatsApp cocok untuk dijadikan sarana diskusi dan berbagi informasi di dalam anggota grup. Grup ini merupakan

sarana komunikasi tertutup. Hanya anggota yang diundang yang dapat masuk ke dalam grup ini.

1.7. Metodologi Penelitian

1.7.1. Jenis Penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial yang ada melalui gambaran holistik dan memperbanyak pemahaman mendalam terhadap obyek penelitian (Moleong, 2000). Jenis penelitian ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang terjadi dalam komunikasi kelompok. Jenis penelitian kualitatif bermaksud untuk mengembangkan pengertian tentang individu dan kejadian dengan memperhitungkan konteks yang relevan. Sasaran dari penelitian ini adalah manusia atau suatu fenomena yang terjadi dalam diri manusia.

Jenis penelitian kualitatif merupakan penelitian induktif yang subjektif. Penelitian induktif berarti bahwa penelitiannya holistik (menyeluruh) dan berorientasi pada proses. Pencarian data tidak perlu dilakukan kepada banyak informan, namun perlu dilakukan pencarian data secara mendalam terhadap informan yang mewakili kasus yang sedang diteliti saja. Data yang diperoleh dari penelitian kualitatif diinterpretasikan melalui analisis pemaknaan hingga tercapai sebuah teori (Moleong, 2000).

1.7.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah dengan analisis teks. Analisis teks adalah sebuah metode komunikasi yang digunakan oleh peneliti untuk mendeskripsikan dan menginterpretasi karakteristik dari sebuah pesan *recorded* atau visual. Tujuan dari analisis teks ini adalah untuk mendeskripsikan konten, struktur dan fungsi dari pesan-pesan yang terdapat dalam sebuah teks (Frey, Botan, dan Kreps, 1999). Teks yang digunakan dalam penelitian ini adalah *transcripts of communication*. Teks ini sudah tersedia dalam *chat log* yang tersimpan di grup WhatsApp 'Purel AAT'. Penelitian analisis teks dengan sudut pandang kualitatif membuat penelitian ini lebih memberi perhatian pada arti yang terdapat dalam pesan, bukan frekuensi atau banyaknya jumlah pesan yang terdapat dalam teks.

1.7.3. Teknik Pengumpulan Data

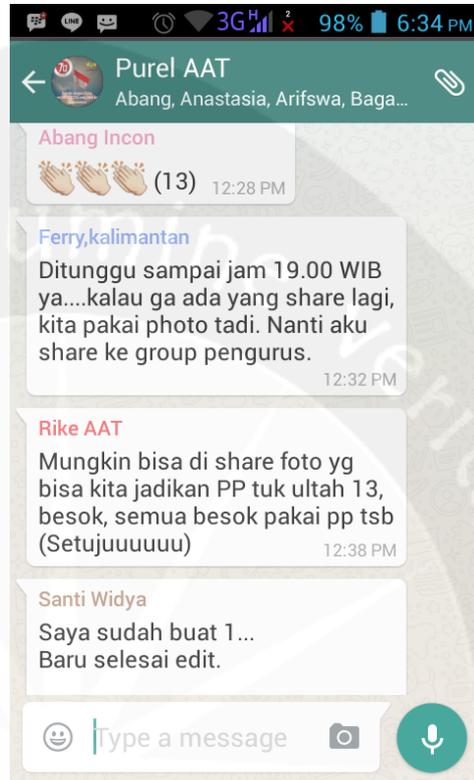
Menurut cara perolehannya, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi (Ruslan, 2003). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah pesan yang dipertukarkan di grup WhatsApp 'Purel AAT', yakni berupa pesan teks,

gambar, suara, maupun video. Pesan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pesan-pesan yang terdapat dalam rentang waktu bulan Juli 2015. Pemilihan rentang waktu tersebut dipilih karena merupakan awal dari proses pencarian donatur bagi anak asuh AAT. Sebagai awal dari rangkaian proses pencarian donatur, diperlukan adanya diskusi mengenai strategi dan langkah-langkah yang akan diambil untuk proses pencarian donatur hingga beberapa bulan ke depan. Hal ini membuat diskusi bulan Juli menjadi sangat relevan untuk diteliti. Berikut merupakan salah satu contoh pesan yang diambil dari chat log grup WhatsApp 'Purel AAT'

GAMBAR 1.2
Screenshot Pesan di Grup 'Purel AAT'



Sumber: Grup WhatsApp Purel AAT

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data dalam bentuk yang sudah tersedia melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan (Ruslan, 2003). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data pustaka yang diambil dari website AAT, modul, dan data lainnya.

Berbagai data ini bisa diperoleh oleh penulis karena penulis merupakan salah satu anggota Yayasan AAT Indonesia di divisi

yang berbeda, yakni divisi Beasiswa Perguruan Tinggi. Dalam membuat penelitian ini, penulis meminta izin kepada anggota Divisi *Public Relations* Yayasan AAT Indonesia untuk memberikan akses terhadap berbagai informasi yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk untuk mengundang penulis ke dalam grup WhatsApp 'Purel AAT'. Data-data yang digunakan di dalam penelitian ini, baik dari grup WhatsApp maupun dari sumber lainnya sudah diizinkan untuk dipublikasikan dalam laporan ini.

1.7.4 Obyek Penelitian

Obyek penelitian merupakan hal yang akan diteliti untuk mendapatkan data (Babbie, 2011). Pada penelitian ini obyek penelitian yang dimaksud adalah komunikasi kelompok. Aspek dari obyek penelitian yang menjadi perhatian penulis merupakan empat macam komunikasi kelompok menurut Mudrack dan Farrell dalam Wood (2013), yakni:

1. Komunikasi tugas
2. Komunikasi prosedural
3. Komunikasi iklim
4. Komunikasi egosentris

1.7.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengumpulan data yang dilakukan secara terus menerus. Data yang terkumpul kemudian diolah dengan teknik analisis (Daymon, 2008). Dalam penelitian

ini, peneliti menggunakan analisis data dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan tentang suatu karakteristik individu, kelompok, ataupun situasi tertentu (Ruslan, 2004).

Penulis mengumpulkan data dari pesan-pesan yang dipertukarkan di dalam grup WhatsApp 'Purel AAT' kemudian mengelompokkannya dalam kategori-kategori atau tema tertentu. Data ini kemudian akan direduksi dengan memberikan makna tertentu sesuai dengan teori-teori yang telah diungkapkan pada bagian awal proposal ini. Pada akhirnya, akan ditarik kesimpulan dari reduksi data tersebut yang disusun dalam bentuk naratif, dari satu pokok masalah ke pokok masalah yang lainnya.

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan memberikan arti dan pemahaman atas pesan-pesan yang dipertukarkan di dalam grup WhatsApp 'Purel AAT'. Setelah itu, penulis akan melakukan perbandingan antara fenomena yang terjadi sebenarnya dengan teori-teori yang telah dipaparkan. Secara lebih rinci, berikut adalah langkah-langkah yang akan dilakukan peneliti dalam penelitian ini:

1. Identifikasi fenomena yang akan diteliti

Fenomena yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah komunikasi kelompok di grup WhatsApp 'Purel AAT' periode bulan Juli 2015.

2. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan melihat *chat log* grup WhatsApp 'Purel AAT'. Penulis sudah menjadi bagian dari grup ini sehingga memiliki akses kepada pesan-pesan yang dipertukarkan di dalam grup ini. Data-data berupa pesan teks, gambar, suara, dan video sudah tercatat dalam sistem.

3. Memfokuskan data

Penulis melakukan seleksi pada data-data yang terkumpul dari hasil pengumpulan data supaya data-data tersebut dapat diolah dengan lebih fokus dan terarah.

4. Penyajian dan analisis data

Penulis menyajikan data dalam bentuk naratif deskriptif, menuangkannya dalam bentuk kata-kata beserta interpretasi peneliti atas data tersebut. Penulis kemudian melakukan analisis data dengan menggunakan teori-teori yang sudah dipaparkan.

5. Merumuskan kesimpulan

Perumusan kesimpulan dilakukan dengan menarik intisari dari hasil penelitian secara keseluruhan. Kesimpulan yang diambil bersifat tentatif dan diulas atas dasar sesuatu yang masih berlangsung. Kesimpulan bukan merupakan hasil generalisasi (Moleong, 2000).