

**KOMUNIKASI KELOMPOK DI GRUP WHATSAPP DIVISI *PUBLIC RELATIONS*
YAYASAN AAT INDONESIA
PERIODE BULAN JULI 2015**

Oleh:

Ikka Marissa Roberta

Diyah Hayu Rahmitasari

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Jl. Babarsari No 44 Yogyakarta 55281, Indonesia, Kotak Pos 1086

ABSTRAK

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan orang lain di tempat yang berbeda. Mudah-mudahan akses internet di Indonesia dan murahnya harga perangkat seluler membuat semakin banyak orang menggunakan aplikasi pesan instan dalam berkomunikasi. Tidak hanya dalam komunikasi interpersonal, aplikasi pesan instan juga digunakan dalam komunikasi kelompok. Divisi Public Relations Yayasan AAT Indonesia sebagai sebuah kelompok menggunakan aplikasi pesan instan WhatsApp dalam berkomunikasi. Keberadaan anggota di berbagai tempat yang berbeda, kesibukan pribadi para anggotanya, dan keterbatasan dana membuat WhatsApp menjadi sebuah alternatif cara komunikasi. Grup WhatsApp 'Purel AAT' digunakan setiap hari sebagai sarana koordinasi dan berbagi informasi.

Penelitian untuk melihat komunikasi kelompok ini menggunakan analisis teks untuk menganalisa pesan-pesan yang dikirimkan di grup WhatsApp 'Purel AAT'. Dari pesan teks dan gambar yang dipertukarkan dapat diketahui bahwa jenis komunikasi kelompok yang paling sering digunakan adalah komunikasi tugas dan komunikasi prosedural. Komunikasi iklim juga dilakukan untuk menjaga keharmonisan kelompok. Komunikasi egosentris tidak dapat ditemukan dalam pesan-pesan yang dipertukarkan. Komunikasi menggunakan aplikasi pesan instan dapat memberikan alternatif dalam komunikasi kelompok yang terbatas oleh ruang dan waktu. Di sisi lain, komunikasi kelompok menggunakan aplikasi pesan instan juga memiliki kekurangan dalam segi memberikan motivasi berkomunikasi dan adanya process losses.

Kata kunci: *komunikasi kelompok, aplikasi pesan instan, Computer Mediated Communication, komunikasi virtual*

A. Latar Belakang

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan manusia untuk berkomunikasi tanpa terbatas ruang dan waktu. Kini, maraknya penggunaan internet membuat *Computer Mediated Communication* (CMC) menjadi salah satu moda komunikasi favorit. Fasilitas internet yang semakin baik 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% dari total populasi yang ada. (CNN Indonesia, 2015). Data tersebut menunjukkan bahwa penggunaan internet sudah familiar di kalangan masyarakat Indonesia, terutama di usia muda produktif.

Mayoritas pengguna internet di Indonesia, sebanyak 85% mengakses internet dengan menggunakan ponsel (CNN Indonesia, 2015). Hal yang paling sering diakses adalah aplikasi pesan instan. Maka merupakan sebuah hal yang lumrah apabila penggunaan aplikasi pesan instan dilakukan tidak hanya dalam komunikasi interpersonal, namun juga pada komunikasi kelompok.

Salah satu contoh penggunaan aplikasi pesan instan dalam komunikasi kelompok dilakukan oleh divisi *Public Relations* Yayasan AAT Indonesia (selanjutnya disebut AAT). Penggunaan aplikasi pesan instan dilakukan untuk mengatasi keterbatasan waktu dan batasan geografis yang ada karena. Tidak hanya itu, penggunaan aplikasi pesan singkat sangat membantu mengurangi beban anggaran dibandingkan apabila mereka melakukan rapat secara tatap muka. Hal ini karena para anggotanya berada di berbagai kota di Indonesia dan memiliki pekerjaan pokok selain menjadi relawan AAT.

Penelitian ini akan melihat komunikasi kelompok di Grup WhatsApp ‘Purel AAT’ pada periode bulan Juli 2015. Komunikasi tatap muka hanya dilakukan satu kali dalam setiap semester sehingga WhatsApp merupakan media utama komunikasi bagi divisi ini (yayasan ini berbasis pada pengelolaan secara virtual). Rentang waktu tersebut dipilih karena merupakan awal dari proses pencarian donatur untuk tahun ajaran 2015/2016. Hal ini berimplikasi pada banyaknya diskusi dan komunikasi yang terjadi karena banyak hal yang harus dipikirkan dan strategi yang harus dipersiapkan.

Penelitian ini dianggap penting melihat maraknya penggunaan aplikasi pesan instan dalam budaya komunikasi masyarakat masa kini di Indonesia. Memang 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. Penelitian ini menggunakan pesan-pesan yang dipertukarkan dalam aplikasi pesan sebagai subjek penelitian, bukan melihat relasi di dunia nyata. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komunikasi kelompok dalam konteks virtual menggunakan aplikasi pesan instan yang digunakan dalam konteks profesional di sebuah organisasi sosial.

B. Tujuan

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

C. Hasil Penelitian dan Analisis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam grup WhatsApp ‘Purel AAT’ terdapat tiga dari empat jenis komunikasi kelompok (Mudrack dan Farell dalam Wood, 2013). Jenis komunikasi yang pertama adalah komunikasi tugas. Komunikasi

tugas merupakan jenis komunikasi yang menyediakan ide dan informasi, memastikan pemahaman anggota, dan menggunakan alasan untuk mengevaluasi ide dan informasi. Komentar-komentar yang ada pada komunikasi tugas menekankan pada konten kerja kelompok. Contoh komunikasi tugas terdapat dalam pesan di bawah ini. Pesan-pesan tersebut menunjukkan bahwa terdapat sebuah proses diskusi dan evaluasi terhadap berbagai ide yang dilontarkan di dalam kelompok. Ada pihak yang memberi ide, ada pihak yang memberikan evaluasi terhadap ide tersebut, memberikan klarifikasi mengenai informasi yang digunakan hingga akhirnya tercapai sebuah keputusan yang disepakati bersama. Kelompok terbuka terhadap masukan-masukan yang diberikan untuk menyempurnakan hasil kerja kelompok. Dalam proses diskusi seperti ini, kelompok juga menjadi lebih teliti dengan adanya sebuah sistem pemeriksa dan penyeimbang dari anggota kelompok yang lain. Proses diskusi ini juga membuat anggota kelompok sadar terhadap proses kerja kelompok dan masing-masing berkontribusi untuk mendukung kerja kelompok dalam porsinya sendiri, misalnya memberi like ataupun retweet.

2015 Jul 1, Wed, 2:58 PM - Santi Widya: Ini misal :

Sore kang @ridwankamil, AAT mendukung pemerintah #Bandung dlm usaha #CegahPutusSekolah
lalu

Komunitas #AAT bersama donatur & relawan membantu biaya SPP 2000 anak asuh di seputaran #Bandung. @ridwankamil

>>>> 2000 adalah jumlah AA seputaran Bandung

2015 Jul 1, Wed, 2:59 PM - Nadia Gracia AAT: ok bu santi ☐☐

2015 Jul 1, Wed, 3:00 PM - Nadia Gracia AAT: komunitas apa yayasan lebih baiknya?

2015 Jul 1, Wed, 3:01 PM - Nadia Gracia AAT: gmn bapak ibu kakak2 ? hehehe

2015 Jul 1, Wed, 3:02 PM - Arifswa AAT: Komunitas lbh bersahabat :)

2015 Jul 1, Wed, 3:04 PM - Ferry,kalimantan: Mantaaaap...

2015 Jul 1, Wed, 3:05 PM - Nadia Gracia AAT: tunggu

2015 Jul 1, Wed, 3:05 PM - Nadia Gracia AAT: anak asuh Bandung bukannya skitar 300 ya ? kak rike kok tweet 2000 ? aku jd ragu.. hahaha

Jenis komunikasi yang kedua adalah komunikasi prosedural. Komunikasi prosedural merupakan jenis komunikasi kelompok yang menekankan pada keteraturan agar kelompok berada di jalur yang benar dalam pembuatan keputusan. Komunikasi prosedural meliputi kegiatan seperti mendirikan agenda, mengkoordinasikan komentar-komentar, mencatat kemajuan kelompok, mencegah penyimpangan dan persinggungan, meringkas kemajuan dan mengatur partisipasi. Komunikasi prosedural yang terjadi di grup WhatsApp 'Purel AAT' dapat dilihat dalam pesan-pesan di bawah ini.

2015 Jul 9, Thu, 11:17 AM - Nadia Gracia AAT: kak winda jgn lupa ng admin yaaa
2015 Jul 9, Thu, 11:18 AM - Winda AAT: Gk lupaa nad .
2015 Jul 9, Thu, 11:18 AM - Winda AAT: Yg pagi sdah d tweet
2015 Jul 9, Thu, 11:18 AM - Winda AAT: Ada bahan buat d tweet kah ??
2015 Jul 9, Thu, 11:19 AM - Nadia Gracia AAT: hehehhee.. quotes lagi aja selamat siang
2015 Jul 9, Thu, 11:20 AM - Winda AAT: Okeeeee
2015 Jul 9, Thu, 11:20 AM - Winda AAT: Kalau slmat siang, jam 12 an lah yaaa
2015 Jul 9, Thu, 11:20 AM - Winda AAT: Nanggung 40 m lagi
2015 Jul 9, Thu, 11:20 AM - Winda AAT: Hehe
2015 Jul 9, Thu, 11:20 AM - Nadia Gracia AAT: bahas ulang #BingkisanAnakAsuh setelahnya
2015 Jul 9, Thu, 11:20 AM - Winda AAT: Okeeee
2015 Jul 9, Thu, 11:20 AM - Winda AAT: Sipp

Terdapat sebuah proses pembagian tugas yang dilakukan oleh kelompok. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dan agar terdapat sebuah kejelasan tanggung jawab sebuah pekerjaan. Dalam menjalani tugasnya, anggota kelompok melakukan komunikasi dalam grup untuk menginformasikan pekerjaan yang sudah dilakukan, meminta masukan, serta berdiskusi. Selain itu, tugas-tugas dijalankan sesuai dengan prosedur melalui divisi yang menangani tugas tersebut. Hal ini dilakukan demi menghindari penyimpangan dengan menjaga keteraturan jalannya informasi dan menghormati kerja anggota kelompok sehingga dapat menghindari adanya kesalahan informasi dan dapat menghasilkan keputusan yang benar.

Jenis komunikasi yang ketiga adalah komunikasi iklim. Komunikasi iklim merupakan jenis komunikasi yang menciptakan iklim yang konstruktif untuk mendorong anggotanya berkontribusi secara kooperatif dan mengevaluasi ide dengan kritis. Bentuk komunikasi iklim dalam komunikasi kelompok dituangkan dalam komentar-komentar yang mendukung kemajuan dan memupuk kekuatan kelompok, mendorong interaksi kooperatif, menghargai kontribusi orang lain, merekonsiliasi konflik, dan membangun antusiasme untuk kelompok dan pekerjaannya. Pesan di bawah mengungkapkan bentuk keakraban dan komunikasi iklim yang dijalin dalam komunikasi kelompok.

2015 Jul 3, Fri, 7:58 AM - Santi Widya: Yuk selpi yuk !
Biar grupnya lucuuuuu.....
2015 Jul 3, Fri, 7:58 AM - Santi Widya: Aku request potonya dd Gerry dong masFer □□□
2015 Jul 3, Fri, 7:59 AM - Santi Widya: Brondong penyemangats □□□
2015 Jul 3, Fri, 7:59 AM - Ferry,kalimantan: Ga fotonya aku aja?
□□□□□
2015 Jul 3, Fri, 8:07 AM - Fransisca Madam's Kitchen: Hihihihihhi
2015 Jul 3, Fri, 8:30 AM - Ferry,kalimantan: <Media omitted>
2015 Jul 3, Fri, 9:05 AM - Santi Widya: Ga fotonya aku aja?
□□□□□
➡ maaf. Anda tida laku □□□□
2015 Jul 3, Fri, 9:06 AM - Rike AAT: Yuh... Gak laku.. Jlebs.. □
2015 Jul 3, Fri, 9:18 AM - Ferry,kalimantan: □□□□
2015 Jul 3, Fri, 9:18 AM - Ferry,kalimantan: □□□□
2015 Jul 3, Fri, 9:23 AM - Santi Widya: □□□□□□□□
2015 Jul 3, Fri, 10:28 AM - Nadia Gracia AAT: Bandung hari ini survey ke SD Santo Yusuf Cikutra
2015 Jul 3, Fri, 10:33 AM - Santi Widya: □□□
2015 Jul 3, Fri, 10:34 AM - Rike AAT: Mantap
2015 Jul 3, Fri, 11:04 AM - Emy Prihatin: Ditunggu foto2nyaaa
2015 Jul 3, Fri, 11:22 AM - Ferry,kalimantan: Mantap

Selingan candaan di sela-sela diskusi dapat menghilangkan kejenuhan anggota kelompok dan membangun kedekatan interpersonal di antara anggota kelompok. Penggunaan kata-kata seperti, “mantap” dan “ditunggu fotonya” merupakan bentuk pemberian semangat agar anggota merasa didukung dan dapat bekerja dengan lebih antusias. Komentar-komentar yang memberikan evaluasi ide-ide dengan kritis, memberi masukan dengan cara yang menyenangkan, mengungkapkan kepercayaan

dan memberi semangat dapat membuat merupakan bentuk komunikasi iklim. Kelompok yang memiliki anggota-anggota yang bersahabat, ramah dan bersikap baik satu sama lain menimbulkan sebuah atmosfer kerja yang menyenangkan. Komunikasi iklim juga dapat ditunjukkan melalui penggunaan nama panggilan akrab.

Jenis komunikasi yang keempat adalah komunikasi egosentris. Jenis komunikasi ini tidak ditemukan dalam pesan-pesan di grup WhatsApp 'Purel AAT'. Komunikasi egosentris merupakan jenis komunikasi yang digunakan untuk menghalangi orang lain atau mencari perhatian bagi diri sendiri sehingga dapat menghalangi kemajuan kelompok. Komunikasi egosentris terdapat dalam komunikasi yang meremehkan orang lain, bersifat agresif, menyombongkan diri atas prestasi, mengganggu kerja kelompok, dan meminta hal-hal lain yang bukan merupakan kerja kelompok. Apabila dibiarkan, komunikasi egosentris dapat mengurangi antusiasme kelompok, sehingga hal ini buruk untuk kelangsungan hidup kelompok.

Dari pesan-pesan yang dipertukarkan dalam grup, penulis dapat melihat bahwa diskusi berjalan cukup aktif di antara anggota kelompok. Walaupun begitu, masih ada anggota kelompok yang tidak aktif dalam diskusi dan hanya sesekali memberikan respon, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi pesan instan tidak dapat serta merta dapat menggantikan komunikasi tatap muka. Di satu sisi, komunikasi menggunakan pesan instan memperbolehkan anggota kelompok untuk dapat berkomunikasi lebih lancar dengan berlindung pada avatar dan memiliki waktu berpikir yang leluasa sebelum menyampaikan pesan. Namun di sisi lain, sifatnya yang tidak tatap muka memungkinkan anggota kelompok untuk tidak mengikuti diskusi secara seketika sehingga membuat komunikasi tersendat. Beberapa persoalan yang membutuhkan respon secara langsung terkadang tidak mendapatkan respon karena kesibukan

anggota masing-masing. Hal ini berarti bahwa komunikasi tatap muka masih diperlukan dalam komunikasi kelompok.

Dari 42 orang anggota, terdapat 7 anggota grup yang tidak pernah mengirim pesan sama sekali. Pesan terbanyak selama bulan Juli dikirim oleh Christ Widya, yakni sebanyak 1121 chat, kemudian disusul oleh Emy Prihatin, yakni sebanyak 481 pesan. Banyaknya *chat* yang dikirim di grup merupakan cerminan dari keaktifan partisipasi member tersebut dalam diskusi. Anggota kelompok ini sangat aktif dalam berkomunikasi di grup WhatsApp 'Purel AAT'. Hal ini juga berarti bahwa mereka memiliki derajat kedekatan yang tinggi dengan anggota lain dalam grup ini.

TABEL 3.1
JUMLAH *CHAT* BULAN JULI 2015

No	Nama Anggota	Jumlah Chat
1	Christ Widya	1121
2	Emy Prihatin	481
3	Nadia Gracia	396
4	Abang Incon	347
5	Rike AAT	317
6	Ferry Kalimantan	282
7	Santi Widya	223
8	Winda AAT	179
9	Arif Swa	119

Sumber: Grup WhatsApp 'Purel AAT'

Selain itu, keaktifan anggota dapat dilihat dengan mengidentifikasi anggota yang pertama kali mengirim pesan di grup setiap harinya. Pesan yang pertama kali dikirim dalam suatu hari biasanya berupa lanjutan dari obrolan malam sebelumnya, ucapan selamat pagi, diskusi perihal konten media sosial yang akan didistribusikan hari itu, pendistribusian tugas-tugas, maupun *update* jumlah donatur. Tabel 3.2 di

bawah ini memberikan informasi mengenai anggota grup WhatsApp ‘Purel AAT’ yang mengirim pesan pertama kali dalam bulan Juli 2015.

TABEL 3.2
CHAT PERTAMA BULAN JULI 2015

No	Nama Anggota	Banyaknya Hari
1	Christ Widya	7
2	Emy Prihatin	4
3	Nadia Gracia	4
4	Abang Incon	4
5	Winda AAT	2
6	Santi Widya	2
7	RikeAAT	2
8	Ferry Kalimantan	2
9	Yudea Atalia	1
10	Savio Galih	1
11	Pak Mele	1
12	Arif Swa	1
Jumlah		31

Sumber: Grup WhatsApp ‘Purel AAT’

Banyaknya hari dimana anggota mengirim pesan pertama kali menunjukkan menunjukkan tingkat ketertarikannya yang tinggi terhadap kelompok tersebut dan bahwa member tersebut memiliki peran penting di dalam kelompok. Dalam tabel 3.2 dapat dilihat bahwa Christ Widya, Sekretaris Yayasan merupakan anggota yang paling sering mengirimkan pesan pertama kali pada bulan Juli 2015. Pesan-pesan yang dikirim oleh Christ Widya berupa ucapan selamat pagi, *update* jumlah donatur, dan pembagian tugas. Anggota grup yang paling banyak mengirim pesan pertama kali adalah Christ Widya, yakni sebanyak tujuh kali di hari yang berbeda. Setelah itu disusul oleh Emy Prihatin, Nadia Gracia, dan Abang Incon masing-masing sebanyak empat kali. Tren tersebut menunjukkan bahwa memang komunikasi menggunakan aplikasi pesan instan dapat membantu dapat komunikasi kelompok, namun tidak dapat menimbulkan partisipasi dari seluruh anggota kelompok.

Dari hasil perhitungan pesan dapat diketahui bahwa topik yang paling banyak diperbincangkan dalam kelompok adalah topik diskusi konten media sosial, yakni sebanyak 1241 pesan (31%). Topik kedua terbanyak adalah mengenai tugas sebanyak 715 pesan (18%). Topik ketiga adalah candaan/ bonding sebanyak 544 pesan (14%), dilanjutkan informasi mengenai donatur sebanyak 472 pesan (12%), dan ungkapan semangat, apresiasi, perhatian, terima kasih, dan penyertaan sebanyak 315 pesan (8%). Dari statistik di atas dapat diketahui bahwa grup WhatsApp 'Purel AAT' berjalan sesuai dengan fungsinya didirikan, yakni untuk saling berbagi informasi mengenai AAT, mendiskusikan materi publikasi dan pembagian tugas anggota.

D. Kesimpulan

Dari hasil penelitian, penulis berusaha menjawab rumusan masalah yakni bagaimana komunikasi kelompok di grup WhatsApp 'Purel AAT' Yayasan AAT Indonesia periode bulan Juli 2015. Berikut merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dipaparkan dengan menggunakan analisis teks.

Dari analisis teks terhadap pesan-pesan yang dipertukarkan di grup WhatsApp 'Purel AAT' ditemukan bahwa jenis komunikasi yang paling banyak muncul dalam komunikasi kelompok di divisi *Public Relations* Yayasan AAT Indonesia adalah komunikasi tugas dan komunikasi prosedural. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi pesan instan digunakan secara maksimal oleh kelompok untuk mencapai tujuan bersama kelompok. Dalam komunikasi tugas dan prosedural, anggota kelompok melakukan berbagai diskusi dan koordinasi serta regulasi peran yang dijalankan oleh anggota kelompok sehingga berbagai tugasnya dapat dilakukan dengan baik.

Untuk mendukung kesuksesan komunikasi kelompok diperlukan juga banyak komunikasi iklim untuk membangun suasana kebersamaan di dalam kelompok.

Komentar-komentar yang positif sangat diharapkan dan sebaiknya diungkapkan secara gamblang. Hal ini karena hanya ekspresi yang diungkapkan saja yang akan diketahui dan dirasakan oleh anggota kelompok. Bentuk komunikasi non-verbal kurang terakomodasi dalam penggunaan media aplikasi pesan instan. Komunikasi kelompok menggunakan aplikasi pesan instan dapat membantu dalam melakukan berbagai kegiatan koordinasi dan diskusi, namun masih belum cukup untuk menimbulkan partisipasi bagi seluruh anggota.

E. Daftar pustaka

- Lancaster, Sean. David C.Yen, Albert H. Huang, dan Shin-Yuan Hung. 2007. *The selection of instant messaging or e-mail: College students' perspective for computer communication*. Information Management & Computer Security, Vol. 15 No. 1, hal 5-22. Emerald Group Publishing Limited.
- Musa, Faridah. Maslawati Mohamed, Norlaila Mufti, Rozmel Abdul Latiff & Maryam Mohamad Amin. 2015. *Incorporating Computer-Mediated Communication in Project Work*. International Education Studies; Vol. 8, No. 5. Canadian Center of Science and Education
- Daniel, Ben Kei. 2010. *Handbook of Research on Methods and Techniques for Studying Virtual Communities: Paradigms and Phenomena*. New York: Information Science Reference.
- Herring, Susan C. 1996. *Computer-mediated Communication: Linguistic, Social, and Cross-cultural Perspectives*. John Benjamins Publishing.
- Katz, James E. 2007. *Handbook of Mobile Communication Studies*. Massachusetts Institute of Technology.
- Panji, Aditya. 2013. '10 Aplikasi "Chat" Terpopuler di Google Indonesia'. (diakses 1 Agustus 2015) dari (<http://tekno.kompas.com/read/2013/12/27/1006207/10.aplikasi.chat.terpopuler.di.google.indonesia>)