

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, perkembangan teknologi khususnya teknologi komunikasi membuat masyarakat mampu untuk tetap terhubung melalui jaringan internet. Kemudian karena adanya kemajuan teknologi seperti ponsel pintar dan internet yang ada saat ini, kita mampu untuk saling terhubung dengan internet dimanapun dan kapanpun yang mempermudah proses komunikasi saat ini. Mulai dari kegunaan utamanya, telepon, mengirim pesan singkat, dan bahkan melakukan panggilan video. Menurut Effendy (2009, p. 187) bahwa teknologi komunikasi membantu individu dalam proses berlangsungnya komunikasi melalui media massa dan media massa tersebut termasuk ke dalam proses sekunder. Dalam proses penyampaian pesan melalui teknologi komunikasi oleh individu yang lain menggunakan alat (*hardware*) yang memungkinkan individu-individu tersebut untuk saling mengumpulkan, memproses, dan saling bertukar informasi.

Perkembangan teknologi komunikasi memberi kontribusi pada munculnya CMC (*Computer Mediated Communication*). Menurut Susan Herring, CMC sendiri merupakan sebuah komunikasi yang terjadi antar individu dengan menggunakan media komputer atau melalui komputer yang terhubung melalui jaringan internet (dalam Budiargo, 2015, p. 8). CMC menjadi salah satu sarana untuk masyarakat membangun hubungan melalui sosial media. Perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat masyarakat juga bisa mengakses media sosial melalui *smartphone*. Aplikasi pengirim pesan atau yang biasa kita sebut sebagai media sosial merupakan salah satu bentuk CMC yang berbasis teks dan juga *real-time*. Media sosial secara teknis merupakan sebuah *software* yang digunakan oleh kedua pihak atau lebih yang terhubung melalui jaringan internet dalam *smartphone*, dan *gadget* lainnya. Namun, media sosial yang kini membantu kita berkomunikasi juga tidak terlepas dari kekurangan. secara umum kelebihan media sosial tersebut dapat membuat kita dapat tetap terhubung antara satu dengan yang lain, menghilangkan

batas jarak dan waktu untuk berkomunikasi. Kemudian, kekurangan media sosial adalah masing-masing individu tidak dapat secara maksimal memaknai sebuah pesan teks, karena setiap manusia dapat untuk mempersepsikan pesan yang mereka terima, atau kendala sinyal yang membuat komunikasi dapat terputus atau terganggu. Secara umum walaupun kini komunikasi kita dibantu dengan adanya perkembangan media sosial, tetapi kita juga dituntut untuk dapat mengatasi kendala tersebut dalam berkomunikasi.



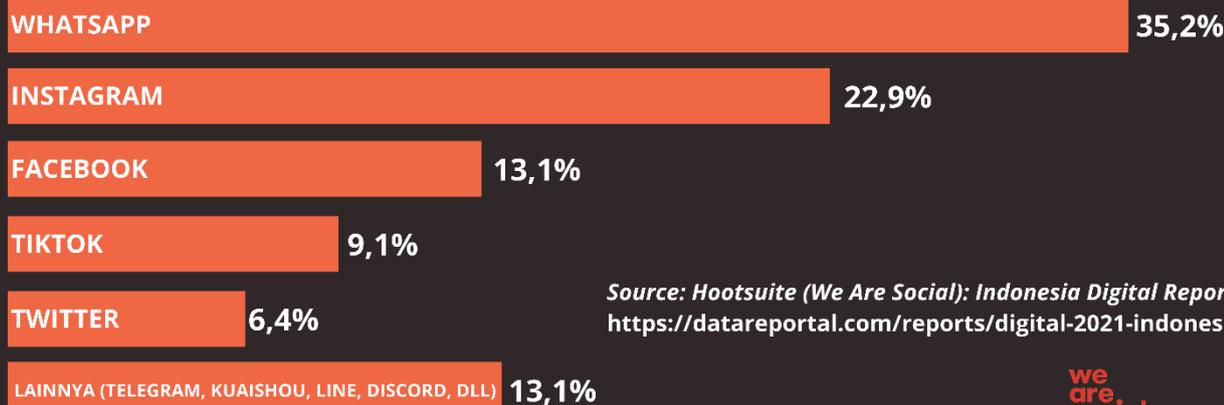
**Gambar 1.1.1 Penggunaan Waktu Terbanyak Aplikasi Sosial Media di Indonesia.** Sumber: Hootsuite (We Are Social): Indonesia Digital Report 2021

FEB  
2022



## FAVOURITE SOCIAL MEDIA PLATFORMS

PERCENTAGE OF INTERNET USERS AGED 16 TO 64 WHO SAY THAT EACH OPTION IS THEIR "FAVOURITE" SOCIAL MEDIA PLATFORMS



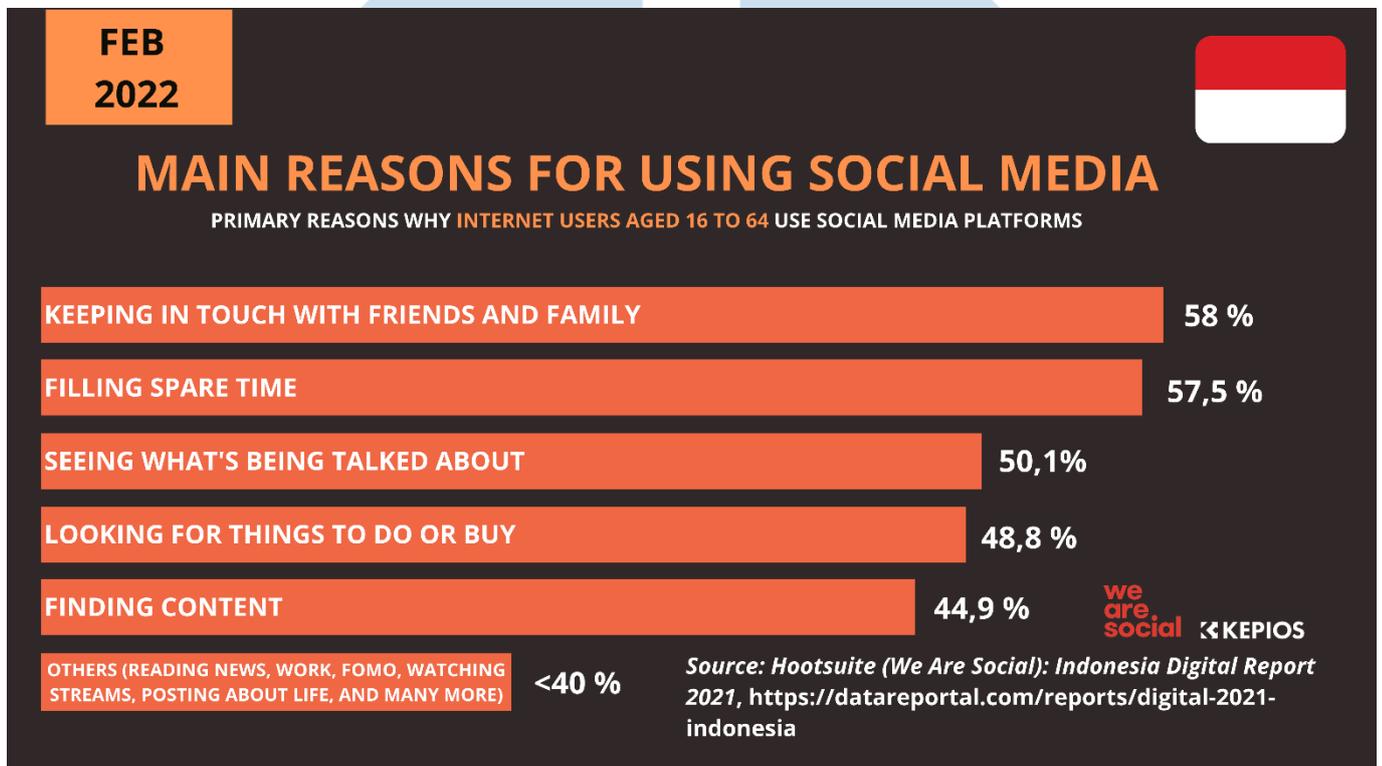
Source: Hootsuite (We Are Social): Indonesia Digital Report 2021, <https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia>

we  
are  
social KEPIOS

**Gambar 1.1.2 Media Sosial Terbanyak yang digunakan di Indonesia.** Sumber: Hootsuite (We Are Social): Indonesia Digital Report 2021

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa kini seseorang sangat memanfaatkan media sosial dalam berkomunikasi serta dapat mengakses internet dimanapun dan kapanpun melalui *handphone* mereka. Di Indonesia *Whatsapp* menjadi aplikasi media sosial yang paling banyak digunakan dibandingkan dengan media sosial lain. *Whatsapp* menduduki peringkat pertama dan digunakan sebanyak 35,2% oleh masyarakat Indonesia, sedangkan posisi kedua ada *Instagram* dengan 22,9% dan *Facebook* dengan 13,1%. Sedangkan untuk aplikasi lain seperti *Tiktok*, *Instagram* dan *Twitter* berada di bawah 25%. Bahkan di Indonesia sendiri dapat dilihat bahwa *Whatsapp* merupakan aplikasi dengan penggunaan jam terbanyak dalam satu bulan di Indonesia yaitu 31,4 jam per bulan. Berdasarkan gambar di atas juga dapat dilihat berbagai macam aplikasi media sosial lain yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia. Menurut Caleb dan Rebecca (2015) Media sosial adalah media berbasis internet yang memungkinkan pengguna berkesempatan untuk berinteraksi dan mempresentasikan diri, baik secara seketika ataupun tertunda,

dengan khalayak luas maupun tidak yang mendorong nilai dari *user-generated content* dan persepsi interaksi dengan orang lain.



**Gambar 1.1.3 Alasan utama menggunakan sosial media.** Sumber: Hootsuite (We Are Social): Indonesia Digital Report 2021

Berdasarkan gambar tersebut, kita mengetahui jika sebagian masyarakat Indonesia menggunakan sosial media untuk tetap terhubung dengan teman ataupun kerabat terdekatnya (58%), mengisi waktu luang (57,5%), apa yang sedang dibicarakan (50,1%), melihat sesuatu yang ingin dibeli atau dijual (50%) dan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sosial media secara tidak langsung digunakan untuk berkomunikasi. Komunikasi juga dianggap sebagai hal yang penting dalam membentuk atau membangun hubungan antar individu yang salah satu bentuknya adalah hubungan pacaran.

Kehadiran media sosial yang merupakan salah satu perkembangan teknologi secara tidak langsung membantu proses komunikasi masyarakat. Secara umum dengan adanya media sosial ini membuat komunikasi antarpribadi tidak hanya dilakukan satu arah, melainkan bisa terjadi komunikasi timbal balik,

membuat pertukaran informasi atau pesan secara langsung tanpa mempedulikan jarak. Penggunaan media sosial untuk keperluan tetap terhubung dengan kerabat dan keluarga akhirnya membentuk sebuah kebiasaan. Kebiasaan ini yang akhirnya akan menimbulkan kedekatan, percakapan yang terus dijalin dalam hubungan antarpribadi menjadi penting dan pertukaran informasi tentang pribadi semakin mendalam membuat hubungan semakin intim dan komunikasi semakin dalam.

Namun, dibalik kemudahan yang ditawarkan dalam menjalin hubungan antarpribadi, tetap saja tidak dapat dipungkiri bahwa hubungan antarpribadi tidak akan semudah itu untuk dijalankan dan dibangun hanya dengan pertukaran teks. Perlu strategi khusus ataupun cara-cara yang perlu dimaksimalkan untuk tetap menjalin komunikasi antarpribadi agar tercipta komunikasi yang efektif. Hal ini dikarenakan walaupun dapat terhubung, tetapi masing-masing individu perlu untuk mengerti pasangannya, memahami isi pesan dengan baik sesuai yang dimaksud dan juga menjaga hubungan melalui komunikasi yang termediasi tersebut. Tetap tidak memungkiri bahwa konsep CMC memang membantu dalam membangun hubungan antarpribadi tetapi tetap tidak sempurna dan masih memiliki kekurangan, sehingga masing-masing individu tetap harus belajar bagaimana cara memanfaatkan CMC dengan lebih baik, bagaimana mengerti pasangan melalui pesan teks dan bagaimana seharusnya kita mencoba membangun hubungan antarpribadi yang baik dan efektif.

Dalam interaksi komunikasi antarpribadi juga terdapat karakteristik penting untuk menjelaskan hubungan *interpersonal*. Hubungan *interpersonal* atau hubungan antarpribadi berlangsung melalui beberapa tahapan, mulai dari tahap interaksi awal sampai keputusan. Terdapat enam tahapan yang mampu menggambarkan setiap tahap-tahap penting dalam perkembangan hubungan menurut Devito (2013, p. 231-234). Pertama adalah Kontak (*contact*), pada tahap ini merupakan tahapan yang menentukan seseorang untuk tetap melanjutkan ke tahap berikutnya atau menghentikan komunikasi dengan lawan bicaranya.

Kedua, Keterlibatan (*involvement*) pada tahap kedua pasangan mulai mengikat diri mereka lebih jauh untuk mengenal orang lain dan juga mengungkapkan diri kita sendiri. Masuk ke dalam tahap ketiga Keakraban

(*intimacy*) pada tahap ini pasangan mungkin sudah membangun hubungan yang lebih mendalam atau membina hubungan primer. Namun, tidak selalu dalam hubungan berjalan dengan apa yang kita mau dan muncul tahapan keempat yaitu perusakan (*deterioration*) pada tahap perusakan ini pasangan mulai merasa hubungan yang dijalani tidak sepenting yang dipikirkan sebelumnya, semakin sedikit waktu yang diberikan dalam hubungan, interaksi antar individu semakin merenggang dan mungkin dapat mencapai tahap pemutusan.

Selanjutnya adalah tahap pemutusan (*solution / desolution*) dalam tahap ini dapat menjadi dua arti, bisa saja dalam hubungan mengalai pemutusan ikatan (*desolution*) ataupun pemutusan dalam dampak yang positif yaitu menemukan solusi dalam hubungan untuk menjadi lebih baik (*solution*) yang akhirnya memicu munculnya tahapan keenam, yaitu perbaikan (*repair*) dalam tahap perbaikan ini pasangan memperbaiki ikatan dalam hubungan mereka dan mempererat kembali hubungannya yang mungkin dapat kembali menjadi tahap *intimacy*.

Seluruh tahapan komunikasi dalam menjalin hubungan ini dirasa penting untuk dilakukan terutama guna untuk dimengerti sebagai upaya untuk memelihara hubungan dalam konteks LDR. Melalui media *online* pasangan juga memerlukan pengetahuan tentang bagaimana cara dalam membangun hubungan melalui komunikasi yang efektif. Sehingga kelima hal tersebut menjadi penting untuk dilakukan. Jika dalam hubungan mampu memiliki pola komunikasi yang baik maka akan tercipta hubungan yang romantis. Sedangkan, jika di dalam hubungan tidak ada keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif dan kesetaraan. Maka menggunakan channel atau sosial media apapun tentunya komunikasi yang terjadi menjadi kurang efektif dan berpotensi pada munculnya konflik hingga selesainya sebuah komitmen dalam hubungan.

Hal ini menjadi menarik melihat bagaimana cara pasangan dalam tahap *intimacy* tetap menumbuhkan perasaan dan tetap intim walaupun hanya dengan bertukar pesan, bagaimana cara pasangan untuk mengelola hubungan agar tetap menumbuhkan rasa cinta, dan juga bagaimana pasangan mengelola konflik jika ada permasalahan dalam hubungan hanya dengan pesan teks ataupun *video call*. Hal

inilah yang menarik peneliti untuk melihat bagaimana pasangan pada tahap *intimacy* melakukan hal tersebut terutama dalam menggunakan media sosial khususnya *whatsapp*. Pemilihan *Whatsapp* sebagai aplikasi media sosial yang digunakan juga karena memiliki tingkat penggunaan terbanyak di Indonesia dengan total 31,4 Jam / Bulan dibandingkan aplikasi media sosial lainnya.

Sehingga pada penelitian ini peneliti akan memfokuskan pada tahap hubungan keakraban / *intimacy* pada tahap ini hubungan antarpribadi yang ada terjalin semakin dalam. Komunikasi yang terbangun tidak hanya pada permukaan tapi masuk pada komunikasi yang lebih intim dan lebih terbuka satu sama lain (DeVito, 2013, 231-234). Hubungan antarpribadi pada tahap ini bisa menjalin hubungan yang lebih dari sekedar teman berkomunikasi tapi menjadi partner atau pasangan satu sama lain yang sering disebut sebagai hubungan pacaran.

Dalam menjalani hubungan pacaran, seringkali individu tidak selalu dapat berdekatan dengan pasangannya, beberapa dari mereka mungkin harus mulai beradaptasi dengan keadaan dan bagi beberapa pasangan akhirnya lebih memilih untuk menjalani hubungan jarak jauh (*long distance relationship*). Kalbfleisch (2004, p. 39) mendefinisikan bahwa hubungan jarak jauh dipandang sebagai sebuah komitmen yang tetap dijaga oleh pasangan yang sedang menjalin hubungan walaupun terpisahkan secara fisik satu dengan yang lain. Jenis hubungan ini yang dibangun tanpa adanya kedekatan fisik atau biasa juga disebut dengan hubungan jarak jauh (*long distance relationship*).

Alasan bagi setiap pasangan untuk menjalani hubungan jarak jauh juga beragam. Banyak pasangan yang terpisah secara geografis karena pekerjaan, pendidikan, dan lainnya. Namun, selain jarak ternyata hubungan jarak jauh memiliki tantangan lain, dengan adanya perbedaan jarak juga seringkali mengakibatkan komunikasi yang terjadi dalam hubungan mengalami kendala karena balasan yang diberikan akan tertunda dan bahkan bisa saja terdistorsi sehingga pesan yang disampaikan mengalami perubahan makna. Hal ini dapat menyebabkan perselisihan antar individu tersebut.

*Long distance relationship* ini memberikan tantangan baru bagi pasangan yang mengalami hal tersebut. Tantangan seperti kurangnya interaksi antara kedua belah pasangan dikarenakan waktu dan kesibukan masing-masing. Kurangnya interaksi yang terjadi di dalam hubungan dapat memunculkan perasaan rindu hingga frustrasi. Hal ini juga pada akhirnya yang berpengaruh terhadap psikologi pasangan walau sudah menggunakan media komunikasi yang termediasi. Faktanya, setiap pasangan yang sedang menjalani hubungan *long distance relationship* merasa kesepian dan memiliki keinginan untuk melakukan aktivitas fisik maupun kegiatan lainnya secara bersamaan

*Long distance relationship* tentu memiliki tingkat kesulitan tersendiri bagi beberapa pasangan. Tidak semua pasangan mampu bertahan dengan kondisi saling berkomitmen dengan hubungan jarak jauh atau bahkan memutuskan untuk mengakhiri hubungan. Hal ini bisa disebabkan oleh banyaknya faktor, misalnya salah satu dari pihak pasangan mulai merasa kurang mendapatkan kasih sayang, dan bahkan mungkin komunikasi yang tercipta tidaklah efektif. Hubungan jarak jauh perlu usaha ekstra untuk mempertahankan komitmen dan menjaga kedekatan hubungan mereka. Kalbfleisch (2004) mengatakan bahwa beberapa studi menunjukkan bahwa komunikasi tatap muka dapat membuat ikatan hubungan yang erat dan memenuhi kepuasan hubungan.

Dalam menanggapi kondisi ini, tak dapat dipungkiri dengan hadirnya teknologi *smartphone* yang dapat terhubung dengan internet memudahkan kita untuk melakukan komunikasi, menyebabkan penyebaran dan pertukaran informasi berlangsung dengan lebih cepat. *Smartphone* dan internet ini membantu pasangan yang memiliki hubungan jarak jauh untuk tetap menjaga komunikasi agar tetap baik dan mengurangi konflik yang bisa saja terjadi. Walau komunikasi tatap muka tetap lebih efektif namun dengan mediasi teknologi dan pemanfaatan CMC setidaknya komunikasi dapat tetap terjalin dengan baik dan dapat mengurangi faktor-faktor yang mampu memicu konflik. CMC dapat diartikan sebagai sebuah proses dalam melakukan kegiatan komunikasi dengan menggunakan komputer sebagai saluran komunikasinya atau biasa disebut komunikasi yang termediasi.

Perkembangan internet dan *smartphone* saat ini juga membuat mereka bisa secara tidak langsung saling bertemu dan “bersentuhan” satu sama lain. Walaupun kehadiran masing-masing individu saat berkomunikasi tetap menjadi sesuatu yang sangat penting, namun setidaknya dengan segala kemudahan yang ditawarkan, menjalani hubungan pacaran jarak jauh bukan lagi hal yang menakutkan bagi setiap pasangan. Berdasarkan hal tersebut, maka disini kita akan melihat peranan CMC yang mampu atau dinilai cukup efektif dalam membangun jalan komunikasi antar pasangan agar tetap terjaga, penggunaan beberapa fitur seperti *face time* atau *video call* akan membuat pasangan tetap dapat bertatap muka. Tetapi, hal ini tidak bisa dijadikan kesimpulan bahwa hubungan tersebut pasti harmonis atau setidaknya mampu memiliki hubungan yang sempurna (*consummate love*).

Berangkat dari fenomena tersebut, peneliti bermaksud untuk meneliti mengenai bagaimana pasangan dalam menggunakan media sosial untuk menjalin hubungan antar pribadi dan mengelola komunikasi serta konflik yang terjadi di dalam hubungan melalui mediasi teknologi dan membantu pasangan agar tetap memiliki hubungan yang harmonis dan mengurangi adanya konflik antar individu-individu tersebut dalam penelitian dengan judul “Penggunaan *Whatsapp* sebagai Media Komunikasi dalam Memelihara Hubungan dan Mengelola Konflik pada Pasangan Berpacaran *Long Distance Relationship*”.

Di sisi lain, CMC juga memiliki kekurangan sebagai suatu konsep dan hal inilah yang akan semakin menarik jika melihat bagaimana cara pasangan yang memiliki perbedaan jarak dalam menjalin hubungan (keterbatasan bertemu fisik) dalam memanfaatkan sosial media *Whatsapp* (CMC) dalam memelihara hubungan agar tetap tercipta *romantic relationship*. Terkadang terjadinya perbedaan makna atau persepsi dalam menanggapi pesan, perbedaan waktu, permasalahan sinyal dan lainnya yang menjadi permasalahan atau konflik yang terjadi di dalam hubungan terutama pada hubungan di tahap *intimacy* untuk tetap dapat dikelola oleh pasangan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dibuat, maka akan terlihat bahwa dalam menjalani hubungan *long distance relationship* pasti menggunakan media / *channel* untuk tetap menjaga hubungan dan juga mengelola konflik, namun hal tersebut belumlah cukup. Melihat bagaimana peranan CMC didalam hubungan agar mampu untuk mengkomunikasikan komunikasi antarpribadi yang efektif yang dapat mengelola hubungan dan memelihara konflik dalam suatu hubungan. Terutama dalam upaya mempertahankan *romantic relationship* selama menjalani hubungan *long distance relationship*.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan Penelitian ini adalah:

1. Bagaimana aktivitas komunikasi *interpersonal* yang dilakukan oleh pasangan *long distance relationship* dalam memelihara hubungan melalui media sosial Whatsapp.
2. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh pasangan *long distance relationship* dalam memelihara hubungan dan mengelola konflik melalui media sosial Whatsapp.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pembuatan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana aktivitas komunikasi *interpersonal* yang dilakukan oleh pasangan *long distance relationship* dalam memelihara hubungan melalui media sosial Whatsapp
2. Untuk mengetahui bagaimana strategi yang digunakan oleh pasangan *long distance relationship* dalam memelihara hubungan dan mengelola konflik melalui media sosial Whatsapp

### 1.5 Kegunaan Penelitian

#### 1.5.1 Kegunaan Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan ketajaman analisis mengenai komunikasi *interpersonal* efektif yang termediasi dilakukan pasangan selama menjalani hubungan jarak jauh (*long distance relationship*), penggunaan *Computer Mediated Communication* dalam menghadapi masalah dan menjaga *intimacy*, *commitment* dan *passion* dalam hubungan.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk pasangan-pasangan yang sedang atau akan menjalani hubungan jarak jauh (*long distance relationship*) sehingga mengetahui bagaimana cara berkomunikasi *interpersonal* yang efektif, walaupun termediasi namun tetap mampu untuk memelihara hubungan dan mengelola konflik, sehingga memiliki *romantic relationship*.

### **1.6 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan penelitian, hal ini dikarenakan setiap pasangan pasti memiliki caranya masing-masing dalam membangun hubungannya. Kemudian, penelitian ini hanya menggunakan 8 narasumber sehingga tidak mampu untuk mewakili seluruh pasangan yang sedang menjalani hubungan jarak jauh. Penelitian ini juga hanya berfokus pada peranan CMC pada satu media yaitu Whatsapp, sedangkan masih terdapat banyak media komunikasi yang lainnya.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A