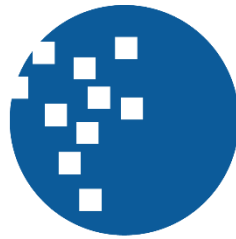


**POLA KOMUNIKASI KOMUNITAS MEREK DARING PADA  
*PLATFORM WHATSAPP*  
(STUDI NETNOGRAFI KOMUNITAS SOCO BEAUTY  
NETWORK)**



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**SKRIPSI**

**Rasilita Agina**

**0000032807**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG**

**2024**

**POLA KOMUNIKASI KOMUNITAS MEREK DARING PADA  
PLATFORM WHATSAPP  
(STUDI NETNOGRAFI KOMUNITAS SOCO BEAUTY  
NETWORK)**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

**Rasilita Agina**

**0000032807**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG**

**2024**

i

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Rasilita Agina  
NIM : 00000032807  
Program studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis/Skripsi/Tugas Akhir/Laporan Magang/MBKM saya yang berjudul:

Pola Komunikasi Komunitas Merek Daring Pada *Platform* WhatsApp (Studi Netnografi Komunitas SOCO Beauty Network)

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 03/06/2024



A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Rasilita Agina'.

Rasilita Agina

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Pola Komunikasi Komunitas Merek Daring Pada *Platform* WhatsApp (Studi  
Netnografi Komunitas SOCO Beauty Network

Oleh

Nama : Rasilita Agina

NIM : 00000032807

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Kamis, 13 Juni 2024

Pukul 10.30 s.d 12.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

**Silvanus Alvin**

Digitally signed  
by Silvanus Alvin  
Date: 2024.06.27  
08:02:28 +07'00'

Silvanus Alvin, S.I.Kom., M.A.  
0309109001

Penguji



Angga Ariestya, M.Si.  
0311048505

Pembimbing



Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm  
0317089201

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky  
Anugrah Bangun  
2024.06.28  
16:17:34 +07'00'

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rasilita Agina  
NIM : 00000032807  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang : S1  
Judul Karya Ilmiah : Pola Komunikasi Komunitas Merek Daring  
Pada *Platform* WhatsApp (Studi Netnografi  
Komunitas SOCO Beauty Network

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- ✓ Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Saya tidak bersedia, dikarenakan:

- Dalam proses pengajuan untuk diterbitkan ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*\*\*.

Tangerang, 3 Juni 2024



Rasilita Agina

\*\* Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan berkatnyasaya bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pola Komunikasi Komunitas Merek Daring Pada Platform Whatsapp (Studi Netnografi Komunitas SOCO Beauty Network)”** yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, akan sangat sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si, selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm, sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. David Harvest Gunawan, sebagai partner dan teman yang telah memberikan dukungan serta motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir saya.

Semoga skripsi ini dapat menjadi sumber inspirasi, informasi serta motivasi yang berguna kedepannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 3 Juni 2024



Rasilita Agina

**POLA KOMUNIKASI KOMUNITAS MEREK DARING PADA  
PLATFORM WHATSAPP (STUDI NETNOGRAFI  
KOMUNITAS SOCO BEAUTY NETWORK)**

Rasilita Agina

**ABSTRAK**

Komunitas merek daring (*online brand community*) merupakan komunitas yang berpusat pada aktivitas konsumsi produk di dunia maya. Lebih lagi, perusahaan saat ini mulai melibatkan kelompok pelanggan dalam kegiatan pemasarannya. Keunikan dari komunitas SOCO Beauty Network adalah sifatnya yang tertutup dan anggota komunitas adalah *content creator* yang juga pelanggan setia Sociolla. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pola komunikasi yang terjadi pada komunitas merek daring SOCO Beauty Network yang didirikan oleh perusahaan Sociolla di platform pesan instan WhatsApp. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode netnografi yang mana peneliti bergabung menjadi anggota dari komunitas SOCO Beauty Network dan terlibat secara langsung dalam aktivitas komunitas dan berkomunikasi dengan anggota lainnya. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi langsung dari Maret 2024 hingga Mei 2024 serta wawancara mendalam dengan empat orang anggota komunitas SOCO Beauty Network. Teknik *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding* digunakan untuk menganalisis data penelitian. Penelitian ini menemukan bahwa sifat *hypersonal* dari komunikasi melalui *platform* WhatsApp tidak hanya membantu penyampaian informasi secara lancar, lengkap, dan dapat diakses kapan saja, tetapi juga berperan penting dalam membangun hubungan antar anggota komunitas dan menjaga sasaran utama komunitas untuk melibatkan anggota pada kegiatan pemasaran Sociolla dapat tercapai dengan baik. Mayoritas pola komunikasi yang timbul dari komunitas SOCO Beauty Network adalah pola komunikasi roda yang berpusat pada admin. Hal ini karena admin berperan sebagai perantara pengirim pesan antara Sociolla dan anggota komunitas.

**Kata kunci:** komunikasi termediasi komputer, pola komunikasi kelompok, komunitas merek daring

**COMMUNICATION PATTERN OF AN ONLINE BRAND  
COMMUNITY ON WHATSAPP PLATFORM (NETNOGRAPHY  
STUDY OF SOCO BEAUTY NETWORK COMMUNITY)**

Rasilita Agina

**ABSTRACT**

*Online brand community is a type of community centered around consumption activity in online spaces. The advancement of communication technology has created an opportunity for companies and brands to form relationship with their customers through online brand community. SOCO Beauty Network is an online brand community created by e-commerce platform Sociolla as a place for customers and aspiring content creator to interact with one another as well as receive various perks and opportunities to be involved with the brand's marketing. The purpose of this research is to understand and elaborate the communication pattern emerged from the group activity on instant messaging platform WhatsApp. This research is conducted using qualitative method and netnography approach. Observation data are gathered through chatlogs from March 2024 to May 2024, in addition to in-depth semi-structured interview with four community members. The research data is then analyzed by three steps coding method: open coding, axial coding, and selective coding. This research finds that the hypersonal nature of WhatsApp as the main communication channel helps deliver messages that is accessible, fast, and complete. Furthermore, computer-mediated communication via WhatsApp also plays a major role in building and maintaining the relationship among the community members as well as making sure that the main goal of the community is achieved, which is building the member's engagement with Sociolla marketing strategy. The majority of communication pattern in SOCO Beauty Network WhatsApp group is in the form of wheel pattern. The admin, which represents Sociolla in the community, acts as the center of conversation by delivering messages from Sociolla to the members.*

**Keywords:** *computer-mediated communication, group communication pattern, online brand community*



## DAFTAR ISI

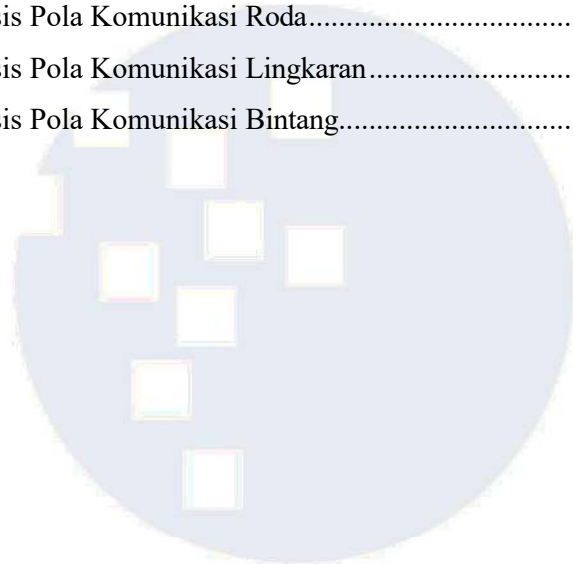
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT (English)</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Kegunaan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.5.1 Kegunaan Akademis .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5.2 Kegunaan Praktis.....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II KERANGKA KONSEP.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Konsep yang digunakan.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Alur Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
<b>3.1 Paradigma Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>3.2 Jenis dan Sifat Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>3.3 Metode Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>3.4 Key Informant dan Informan.....</b>	<b>31</b>
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>33</b>

3.6	Keabsahan Data .....	34
3.7	Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>38</b>
4.1	Objek dan Subjek Penelitian .....	38
4.2	Hasil Penelitian .....	43
4.3	Pembahasan.....	61
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>65</b>
5.1	Simpulan.....	65
5.2	Saran .....	66
5.2.1	Saran Akademis .....	66
5.2.2	Saran Praktis .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>73</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Tahapan Penelitian Netnografi.....	29
Tabel 3.2 <i>Key Informant</i> Penelitian.....	33
Tabel 4.1 Analisis Pola Komunikasi Roda.....	52
Tabel 4.2 Analisis Pola Komunikasi Lingkaran.....	56
Tabel 4.3 Analisis Pola Komunikasi Bintang.....	59



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

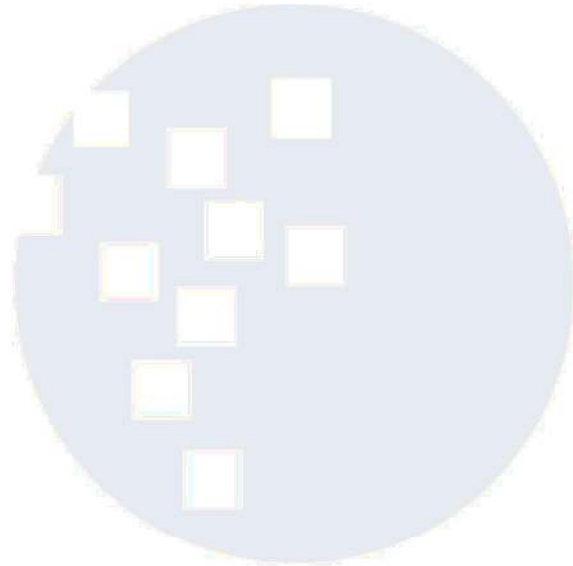
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pola Komunikasi Rantai .....	16
Gambar 2.2 Pola Komunikasi “Y” .....	17
Gambar 2.3 Pola Komunikasi Roda .....	18
Gambar 2.4 Pola Komunikasi Lingkaran .....	18
Gambar 2.5 Pola Komunikasi Bintang .....	19
Gambar 2.6 Bagan Alur Penelitian.....	24
Gambar 4.1 Komunitas SBN di WhatsApp.....	39
Gambar 4.2 Grup Kecil di dalam Komunitas SBN .....	39
Gambar 4.3 Admin mengirimkan informasi eksklusif ke anggota.....	40
Gambar 4.4 Percakapan Antar Anggota Komunitas SBN.....	40
Gambar 4.5 Waktu Respon Percakapan Komunitas SBN.....	45
Gambar 4.6 Pesan Yang Melanggar Aturan.....	46
Gambar 4.7 Pola Komunikasi Komunitas SBN .....	49



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A Tabel Coding Wawancara *Key Informant*..... 75  
Lampiran B Transkrip Verbatim Wawancara *Key Informant* ..... 92



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA