

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai makhluk sosial tanpa sadar kita memiliki keinginan untuk terus terhubung dengan orang lain, banyak hal yang kita lakukan untuk tetap dapat terhubung dengan orang lain salah satunya adalah dengan melakukan komunikasi, komunikasi tersebut dapat berupa komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal. Komunikasi yang kita lakukan dengan orang lain tersebut dikenal dengan komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi, yaitu proses pengiriman dan penerimaan pesan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

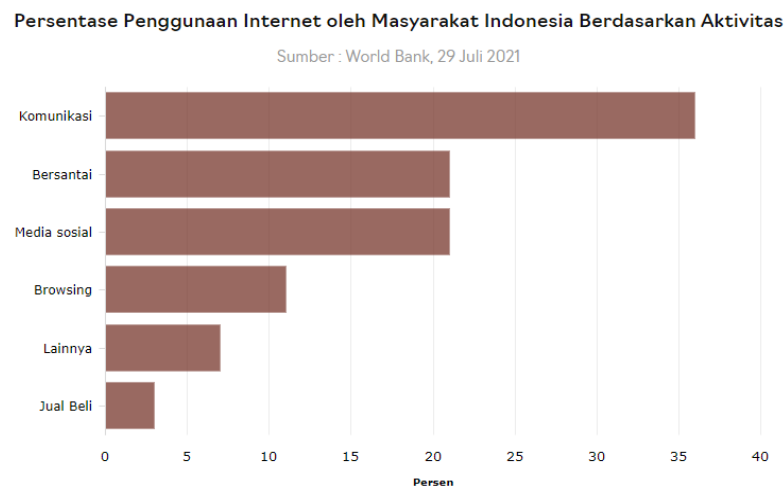
Namun munculnya pandemi Covid-19 yang terjadi di seluruh dunia tidak terkecuali di Indonesia menyebabkan manusia harus beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang ada. Salah satu perubahan yang disebabkan oleh pandemi Covid-19 adalah perubahan berkomunikasi, adanya pandemi Covid-19 memaksa kita untuk membatasi interaksi secara fisik dengan orang lain. Sejak diumumkannya kasus pertama pasien positif Covid-19 di Indonesia oleh Presiden Republik Indonesia, Bapak Joko Widodo pada 2 Maret 2020 yang lalu, Indonesia menerapkan kebijakan *physical distancing* sesuai dengan anjuran dari WHO, maka pada tanggal 31 Maret 2020, Presiden Republik Indonesia, Bapak Joko Widodo menandatangani Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 yang berisi tentang penetapan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) sebagai usaha untuk menghentikan penyebaran Covid-19 di Indonesia.

Semenjak diberlakukannya PSBB di Indonesia maka proses kegiatan komunikasi mengalami banyak perubahan, proses komunikasi yang sebelumnya dilakukan secara langsung atau bertemu fisik (*direct communication*) berubah menjadi menggunakan media melalui sebuah perantara tanpa bertemu langsung (*indirect communication*). Saat ini dengan kemajuan teknologi banyak cara yang bisa dilakukan untuk berkomunikasi menggunakan media digital salah satunya adalah menggunakan internet melalui ponsel pintar (*smartphone*) ataupun perangkat elektronik lainnya. Dengan internet kita dapat mengakses berbagai aplikasi bertukar pesan seperti Whatsapp, Line, Snap chat, Facebook, Instagram dan masih banyak lagi. Dilansir dari Kompas.com (2021), bahwa pada awal 2021

penggunaan internet di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 15,5 persen atau sebesar 27 juta jiwa dibandingkan dengan Januari 2020 lalu, yang berarti penggunaan internet di Indonesia mencapai 73,7 persen dari total keseluruhan penduduk Indonesia.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh World Bank pada Juli 2021 mengenai *Harnessing Digital Technologies for Inclusion in Indonesia 2021*, 36 persen masyarakat Indonesia lebih sering menggunakan internet untuk aktivitas komunikasi atau bertukar pesan. Berikut adalah data mengenai persentase penggunaan internet oleh masyarakat Indonesia berdasarkan aktivitas:

Gambar 1. Data Statistik *Harnessing Digital Technologies for Inclusion in Indonesia* tahun 2021



(Sumber: katadata.co.id)

Line merupakan aplikasi bertukar pesan secara instan yang bisa diakses dengan menggunakan jaringan internet, Line resmi diluncurkan di Indonesia pada 23 Juni 2011. Menurut survei yang dilakukan oleh *Global Web Index* (GWI) hingga Januari 2021 Line termasuk ke dalam sepuluh media sosial terpopuler yang digunakan di Indonesia. *Product & Engineering Lead* Line Indonesia, Matthew Tanudjadja mengatakan dalam Suara.com (2021), bahwa layanan aplikasi Line mengalami peningkatan pengguna semenjak adanya pandemi Covid-19 di Indonesia. Matthew juga menjelaskan pada Akhir 2020, terdapat kenaikan penggunaan panggilan grup, dibandingkan periode sebelumnya Desember 2019, durasi panggilan grup meningkat sebanyak 100 persen.

Namun meski demikian, kualitas komunikasi yang dihasilkan melalui media digital tentunya berbeda dengan kualitas komunikasi yang dihasilkan jika bertatap muka secara langsung, hal tersebut dikarenakan kualitas komunikasi yang dipengaruhi oleh efektivitas pengiriman dan juga penerimaan pesan, dengan melakukan komunikasi tatap muka kita bisa mendapatkan berbagai pesan nonverbal yang tidak bisa kita dapatkan pada komunikasi secara daring. Penelitian yang dilakukan oleh Meryana (2020) yang berjudul “Hambatan Komunikasi Interpersonal pada *Physical Distancing* di Situasi Pandemi Covid-19” menunjukkan di mana dalam proses komunikasi interpersonal, hambatan-hambatan dapat terjadi terutama pada kondisi *physical distancing* pada pandemi Covid-19 saat ini. Kendala-kendala teknis pada perangkat media bisa saja timbul, salah satunya lemahnya sinyal internet pada smartphone, hambatan psikososial paling berpotensi besar dalam mempengaruhi komunikasi interpersonal menjadi efektif atau tidak di samping hambatan proses.

Kondisi psikologis seseorang dalam situasi pandemi ini dapat mempengaruhi pesan terhambat dalam penyampaiannya. Hilangnya unsur kontak fisik dapat mengurangi makna pesan tersampaikan dengan baik. Sehingga penggunaan media diragukan dapat menggantikan arti kontak fisik sesungguhnya pada hubungan interpersonal tertentu. Hasil dari survei yang dilakukan oleh *Into The Light dan Change.org* pada periode Mei hingga Juni tahun 2021 terhadap 5.211 orang dari enam provinsi di Pulau Jawa, menunjukkan bahwa 98 persen partisipan merasa kesepian di masa pandemi Covid-19. Hal tersebut dikarenakan meskipun frekuensi komunikasi melalui media digital kini meningkat tetapi belum tentu dengan kualitas komunikasi yang dihasilkan.

Strategic Partnership Director Line Indonesia, Revie Sylviana dalam Kumparan.com (2018), mengatakan bahwa 80 persen pengguna Line didominasi oleh anak muda, hal tersebut dikarenakan banyaknya fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi Line, mulai dari fitur stiker, tema aplikasi, *video call* dalam grup, *game*, hingga layanan baca berita seperti *Line Today*. Anak muda yang dimaksud adalah kelompok usia muda yang memiliki rentang usia antara 15 - 25 tahun. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Farah Fajriyah (2021) yang berjudul “Komunikasi Antarpersonal Mahasiswa dan Aktualisasi Diri di Masa Pandemi COVID-19”

menjelaskan bahwa mahasiswa melakukan komunikasi dengan orang-orang terdekatnya tidak hanya mengenai tugas-tugas kampus tetapi juga untuk berbagi dan mendiskusikan mengenai kecemasan akan berbagai macam ketidakpastian atau ambiguitas yang disebabkan oleh keadaan, tentang masa yang akan datang, tentang karir, kuliah hingga tentang hubungan dengan orang-orang di sekitarnya, dengan melakukan komunikasi tersebut diharapkan dapat mengurangi beban dan juga ketidakpastian yang ia rasakan sebelumnya.

Meskipun anak muda usia antara 15 - 25 tahun identik dengan penggunaan media digital, seperti yang dikatakan oleh Csobanka (2016), dalam penelitiannya yang berjudul "*The Z Generation*" bahwa generasi Z memiliki karakteristik yang sangat melekat dengan penggunaan internet dan juga media sosial. Namun penelitian yang dilakukan oleh Seemiler (2017), yang berjudul "*Motivation, Learning, and Communication Preferences of Generation Z Students*", menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal menjadi preferensi komunikasi nomor satu bagi mereka. Ketika intensitas komunikasi tatap muka tidak bisa dilaksanakan dan berganti melalui media digital maka menimbulkan ketakutan akan kehilangan momen, atau yang lebih dikenal dengan istilah FoMo (*fear of missing out*), karena komunikasi melalui media digital tidak dapat sepenuhnya memfasilitasi *engagement* melalui interaksi langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Hwang (2011), dalam penelitiannya yang berjudul "*Is communication competence still good for interpersonal media?: Mobile phone and instant messenger*", mengatakan dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan melalui media digital, kekayaan makna dari tanda atau *cue richness* dan bahasa nonverbal tidak dapat dirasakan sepenuhnya seperti ketika melakukan komunikasi secara tatap muka.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cui (2016), yang berjudul "*Beyond "connected presence": Multimedia mobile instant messaging in close relationship management*", bahwa pada aplikasi *mobile instant messenger*, orang-orang tidak benar-benar memanfaatkan kekayaan isyarat saat sedang berkomunikasi dan ditambah adanya *delayed response* atau respon yang tertunda mengakibatkan munculnya ketidakpuasan satu pihak dan kesalahan pihak lain. Christiany (2020) dalam penelitiannya yang berjudul "Dampak Penggunaan

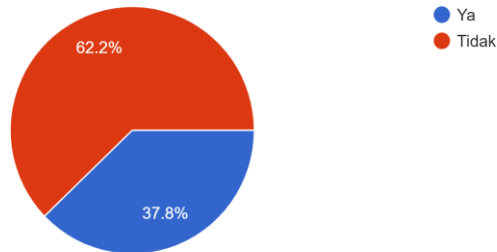
Teknologi Informasi Komunikasi Terhadap Pola Komunikasi Masyarakat Desa”, mengatakan meskipun penggunaan TIK sudah cukup banyak tetapi komunikasi tatap muka tetap mendominasi dibanding komunikasi melalui media digital, hal tersebut dikarenakan komunikasi tatap muka dianggap lebih sopan dan dapat menyampaiakan kepedulian empati yang lebih tinggi. Empati yang tercipta pada komunikasi melalui media digital tidak sama seperti ketika sedang mengkomunikasikan empati melalui komunikasi langsung.

Selain itu hasil pra penelitian yang sudah saya lakukan kepada 45 responden pengguna aplikasi Line, di mana sebanyak 62,2 persen atau 28 dari jumlah responden berpendapat bahwa berkomunikasi menggunakan aplikasi Line tidak bisa menggantikan komunikasi tatap muka. Responden berpendapat bahwa mereka menggunakan aplikasi Line karena berbagai macam fitur yang ada, seperti fitur tema, stiker, line *today*, dan juga panggilan video. Khususnya dalam melakukan komunikasi interpersonal mereka menggunakan fitur stiker dan juga panggilan video baik antara dua orang maupun dengan beberapa orang atau melalui fitur panggilan grup, alasannya karena dengan menggunakan stiker mereka lebih bisa mengekspresikan perasaan mereka saat berkomunikasi dan mengurangi adanya salah pengertian saat berkomunikasi.

Fitur panggilan video memungkinkan mereka untuk mendapatkan lebih banyak komunikasi nonverbal seperti nada bicara dan juga ekspresi wajah yang tidak bisa mereka dapatkan saat berkomunikasi melalui fitur *chat* biasa. Tetapi meski begitu mereka juga berpendapat meskipun terdapat berbagai fitur pada aplikasi Line mereka lebih memilih berkomunikasi secara tatap muka jika keadaan memungkinkan, alasannya karena adanya kendala seperti jaringan, kuota habis, yang mengakibatkan feedback atau tanggapan yang mereka terima terhambat dan mempengaruhi komunikasi tersebut. Responden berpendapat jika mereka lebih menyukai tanggapan yang cepat dari lawan bicara saat berkomunikasi. Alasan lainnya karena pada komunikasi tatap muka terdapat kedekatan jarak yang tidak bisa dirasakan saat berkomunikasi menggunakan Line.

Gambar 2. Data Statistik Pra Penelitian Pengguna Aplikasi Line

Apakah berkomunikasi menggunakan aplikasi Line bisa menggantikan komunikasi tatap muka?
45 responses



Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai seberapa besar pengaruh penggunaan media komunikasi digital Line terhadap kualitas komunikasi interpersonal pada masa pandemi Covid-19.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, seberapa besar pengaruh penggunaan media komunikasi digital Line terhadap kualitas komunikasi interpersonal pada masa pandemi Covid-19 survei pada pengguna Line yang berusia 15 - 25 tahun?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini dibagi menjadi dua tujuan, yaitu:

1. Tujuan Praktis

Tujuan praktis dari penelitian ini adalah mengetahui besarnya pengaruh penggunaan media komunikasi digital Line terhadap kualitas komunikasi interpersonal di masa pandemi Covid-19 pada pengguna Line yang berusia 15 - 25 tahun.

2. Tujuan Teoritis

Tujuan teoritis dari penelitian ini adalah untuk membuktikan kaitan antara hasil penelitian dengan teori komunikasi yang digunakan pada penelitian ini.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat dalam bidang akademik dan bidang praktis, yaitu:

1. Bidang Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, serta dapat dijadikan referensi untuk kajian penelitian selanjutnya dalam bidang komunikasi khususnya dalam komunikasi interpersonal.

2. Bidang Praktis

Pada bidang praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada para pembaca khususnya dalam bidang ilmu komunikasi mengenai pengaruh komunikasi yang dilakukan melalui sebuah media digital yaitu Line terhadap kualitas komunikasi yang dihasilkan.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi konsep-konsep penelitian, teori yang digunakan untuk penelitian serta kerangka pemikiran dan juga hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menyangkut metodologi penelitian, mulai dari objek penelitian, populasi penelitian, sampel penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, teknis analisis data, serta waktu penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian yang memuat temuan-temuan data dari penelitian sesuai dengan variabel, dimensi dan juga indikator penelitian. Bab ini juga berisi pembahasan yang menjawab rumusan masalah dan juga hipotesis penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan rangkuman dari hasil dan juga pembahasan pada bab sebelumnya, pada bab ini rangkuman disertakan dengan saran yang berkaitan dengan upaya pemecahan masalah dalam penelitian, saran tersebut terdiri dari saran praktis dan juga saran teoritis.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi mengenai judul buku, jurnal dan referensi yang dilengkapi dengan informasi mengenai nama pengarang, tahun terbit dan informasi lainnya seputar sumber yang digunakan dalam menunjang pembuatan proposal skripsi.

LAMPIRAN

Lampiran berisi mengenai beberapa pendukung dalam penulisan skripsi seperti dokumentasi dan juga perhitungan statistik.