

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sebagai makhluk sosial, setiap manusia berkomunikasi untuk melakukan berbagai aktivitas dalam kehidupan. Komunikasi dilakukan sejak manusia lahir dan terus berjalan seiring dengan kehidupan manusia. Mulai dari mendapatkan informasi, hiburan, bertukar pikiran dan berbagai hal lain dapat dilakukan dengan komunikasi. Manusia berkomunikasi untuk berbagai tujuan dalam hidupnya.

Zimmerman et al (dalam Mulyana, 2014: 4) merumuskan bahwa:

“Kita dapat membagi tujuan komunikasi menjadi dua kategori besar. Pertama, kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita. Kedua, kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain”.

Komunikasi dapat dilakukan dalam berbagai konteks kehidupan manusia, mulai dari kegiatan yang bersifat individual, antarpribadi, kelompok, organisasi, hingga massa yang jangkauannya luas. Seperti menurut Nasrullah (2015: 6) yang menyatakan bahwa sebagai manusia, individu tidak bisa terlepas dari komunikasi dan komunitasnya. Komunitas terdiri dari sekelompok orang yang memiliki ketertarikan serta nilai-nilai yang sama. Tentunya dalam komunitas tersebut terjadi komunikasi di dalamnya demi memenuhi kebutuhan dan membentuk ikatan antar anggotanya.

Berbagai cara dilakukan manusia untuk berkomunikasi. Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pada komunikasi langsung baik antar individu, atau antara individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, bahkan kelompok dengan masyarakat harus dilakukan secara langsung bertatap muka. Dalam komunikasi yang terjadi antara individu dalam kelompok, awalnya

dilakukan dengan tatap muka. Seperti menurut Mulyana (2014: 82), hal ini bertujuan agar umpan balik dari seorang peserta dalam komunikasi kelompok masih bisa diidentifikasi dan ditanggapi langsung oleh peserta lainnya. Namun, tentunya terdapat keterbatasan ketika individu yang ingin berkomunikasi terpisah jarak, ruang, dan waktu. Maka dari itulah terdapat komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung dengan menggunakan sebuah media untuk menyalurkan sebuah pesan.

Zaman dahulu, media komunikasi masih sangat terbatas jangkauannya. Hingga akhirnya sejak awal abad 20 hingga kini, dunia mengalami perkembangan teknologi yang luar biasa. Kebutuhan yang mendorong manusia untuk berkomunikasi kini difasilitasi dengan berbagai perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Perkembangan teknologi komunikasi merupakan salah satu dampak dari perkembangan zaman yang setiap harinya mengalami kemajuan sangat pesat. Dalam Noegroho (2010: 5), munculnya teknologi komunikasi pada hakekatnya didorong oleh kebutuhan untuk gerak atau perpindahan materi pesan supaya dapat mengatasi ruang dan waktu. Dengan adanya teknologi, berbagai informasi dapat diakses dengan cepat kapan pun dan dimana pun. Masyarakat saat ini memiliki kehidupan dimana teknologi modern adalah hal yang mendominasi masyarakat. Perubahan ini telah merubah cara berkomunikasi serta membuat penggunaanya semakin tergantung dengan keberadaanya.

Berbagai perangkat teknologi mampu menyediakan berbagai media untuk menyajikan informasi hingga berinteraksi yang memudahkan berbagai aktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Seperti yang diungkapkan Bungin (2006: 55) bahwa syarat terjadinya interaksi sosial adalah adanya kontak sosial dan adanya

komunikasi. Dengan adanya perangkat seperti komputer, laptop, hingga *smartphone* yang terkoneksi dengan internet membuat setiap orang dapat saling berinteraksi dalam kehidupan sosial.

Di zaman modern, *smartphone* bukan lagi hanya sebuah alat komunikasi, tetapi juga mampu membantu pekerjaan manusia dalam berbagai bidang. Berbagai perangkat teknologi baru seperti *smartphone* ini umumnya memiliki akses internet yang berpengaruh besar dalam penyebaran informasi. Dengan adanya internet yang memudahkan penyebaran informasi memungkinkan penggunaannya semakin tergantung. Hal ini ditunjukkan dari hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dimana besar pengguna yang menggunakan internet setiap hari adalah 65,98% (apjii.or.id, 2017, diakses pada 10 Desember 2018).

Di Indonesia sendiri pengguna internet tergolong besar, menurut penelitian Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), penetrasi pengguna internet Indonesia adalah 143,26 juta jiwa setara dengan 54,68% total populasi penduduk Indonesia (apjii.or.id, 2017, diakses pada 10 Desember 2018). Jumlah pengguna internet yang melebihi setengah populasi masyarakat Indonesia ini memberikan gambaran banyaknya orang yang memanfaatkan internet untuk berbagai kebutuhan hidupnya.

Saat ini berbagai fasilitas kini disediakan untuk pengguna internet, mulai dari mencari informasi melalui *utility browser* seperti Opera atau Safari pada Apple. Jaringan internet juga memungkinkan kita untuk berkomunikasi dengan orang lain melalui media sosial yang penggunaannya cukup tinggi dalam internet.

Media sosial berkembang sangat pesat dan telah berevolusi sejak pertama kali diciptakan, hal ini terjadi karena berbagai pemikiran manusia, kebutuhan serta keinginan manusia yang berbeda-beda. Sulianta (2015: 6) menyatakan bahwa,

media sosial mampu menghadirkan serta mentranslasikan cara berkomunikasi baru dengan teknologi yang sama sekali berbeda dari media sosial tradisional.

Maraknya penggunaan media sosial diawali dengan munculnya Friendster pada tahun 2002, situs jejaring yang waktu itu *booming* dan banyak digunakan. Beberapa tahun kemudian, lahir Facebook yang merupakan situs jejaring sosial yang masih digemari hingga sekarang. Media sosial seperti Instagram, Youtube, dan Twitter juga turut muncul beberapa tahun kemudian dengan fitur-fitur yang disesuaikan kebutuhan khalayaknya.

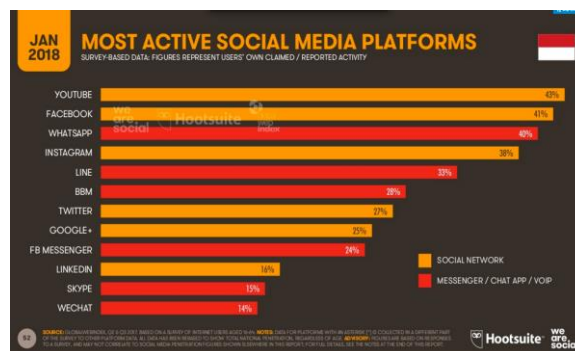
Selain beberapa media sosial seperti Friendster, Facebook, Instagram, Youtube dan Twitter, berbagai media sosial terus bermunculan untuk meningkatkan keefektivitasan teknologi komunikasi. Hal itu ditunjukkan dengan munculnya aplikasi pengirim pesan instan/*instant messenger*. Di Indonesia, menurut penelitian Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), layanan *chatting* menjadi layanan tertinggi yang digunakan ketika orang mengakses internet sebesar 89,35% (apjii.or.id, 2017, diakses pada 10 Desember 2018). Dengan aplikasi pengirim pesan instan, individu dapat berkomunikasi dengan individu-individu lain dalam bentuk teks. Aplikasi pesan instan berbasis *online* dalam perkembangannya tidak hanya berbagi pesan dalam bentuk tulisan saja, gambar, video ataupun suara dapat dilakukan.

Salah satu media untuk mengirim pesan secara instan adalah WhatsApp. Menurut *website* resmi WhatsApp (whatsapp.com, diakses pada 2 Desember 2018), WhatsApp adalah cara yang cepat, sederhana, dan reliabel untuk berbicara dengan siapapun di seluruh dunia. Lebih dari 1,5 milyar orang di lebih dari 180 negara menggunakan WhatsApp untuk tetap terhubung dengan keluarga.

WhatsApp merupakan salah satu aplikasi pesan instan yang penggunaannya tertinggi menurut survei berjudul Digital in 2018 (wearesocial.com, 2018, diakses 10 Desember 2018). WhatsApp merupakan aplikasi pesan instan yang penggunaannya tertinggi di Indonesia jika dibandingkan dengan aplikasi pesan instan lain seperti Line, BBM, Skype dan WeChat seperti terlihat dalam gambar 1.1.

**Gambar 1.1**

**Hasil Survei *Most Active Social Media Platforms***



Sumber: [www.wearesocial.com](http://www.wearesocial.com)

WhatsApp memiliki tampilan sederhana dan mudah digunakan sehingga diminati oleh semua kalangan mulai dari remaja hingga dewasa. Dalam bukunya, Jubilee Enterprise (2011: 6) menyatakan bahwa WhatsApp bisa berjalan di platform Blackberry, iPhone, Symbian dan Android sekaligus. WhatsApp yang awalnya diluncurkan sebagai pengganti SMS kini telah dapat digunakan penggunanya untuk mengirimkan teks, gambar, video, dokumen hingga lokasi dan pesan suara. Tidak hanya itu saja, WhatsApp juga memungkinkan penggunanya untuk melakukan panggilan suara maupun video. Bahkan tidak hanya untuk berkomunikasi antarpribadi saja, WhatsApp memiliki fasilitas bagi kita yang ingin berkomunikasi dengan orang yang lebih banyak dalam *group* hingga 256 individu.

Pemanfaatan media baru seperti internet ini oleh berbagai macam komunitas sudah bukan menjadi hal asing. Kemudahan yang ditawarkan oleh

internet sebagai media penyebar informasi membuat internet dijadikan media dalam menggerakkan komunitasnya dan mempersuasi masyarakat.

Dalam dunia keagamaan, para pemimpin agama juga menyadari bahwa dunia saat ini serba *digital* dan telah mengalami berbagai perubahan yang drastis dalam hal berkomunikasi. Bahkan perkembangan ini masih terus berubah dan belum diketahui ke mana arahnya. Dalam dunia keagamaan, banyak pemimpin agama yang memanfaatkan teknologi. Tentunya penggunaan teknologi ini dilakukan tidak semata-mata untuk mengikuti tren saja. Hal ini bertujuan agar dalam proses penyampaian berbagai tujuan dalam lembaga keagamaan dapat diakses lebih mudah dan tidak terbatas ruang maupun waktu.

Salah satu wadah pelayanan, New Wave International Ministry juga melakukan hal yang sama. Dalam menjalankan visi pelayanannya, New Wave International Ministry menggunakan berbagai media sosial untuk memberi informasi berbagai kegiatan, pengetahuan supaya para anggota bahkan khalayaknya mampu mengenal, mengerti, memahami dan percaya Tuhan melalui penyembahan yang dilakukan.

New Wave International Ministry adalah satu dari banyaknya *ministry* atau pelayanan yang lahir karena adanya kerinduan Tuhan agar orang-orang mampu lebih mengenal Tuhan dengan melakukan penyembahan. New Wave International Ministry telah memulai kegiatannya di wilayah Jakarta tepatnya pada kawasan Kelapa Gading pada tahun 2011 dengan adanya kerinduan tujuh orang pendirinya akan kehadiran Tuhan. Setelah melihat adanya perkembangan yang baik, pada tahun 2012, New Wave International Ministry telah diresmikan sebagai pelayanan ibadah interdenominasi yang dipimpin oleh bapak Firman Wahyudi.

New Wave International Ministry kini semakin berkembang dengan adanya pelayanan ibadah di kota-kota lain seperti di Bandung, Semarang, dan Surabaya. Selain itu New Wave International Ministry juga melakukan ibadah eksternal bagi gereja yang membutuhkan pelayanan yang dilakukan New Wave International Ministry. Alasan peneliti memilih New Wave International Ministry karena wadah pelayanan tersebut terdiri dari berbagai kalangan, sangat aktif dalam menggunakan media WhatsApp *group* dalam tujuan membuat pengenalan akan Tuhan dalam keseharian anggotanya, dan sifatnya *longlasting*.

Dari berbagai media sosial yang ada, New Wave International Ministry menggunakan beberapa diantaranya Instagram, Facebook dan Youtube. Selain itu untuk berkomunikasi antar anggotanya, terdapat media aplikasi pesan instan yang paling sering dan aktif digunakan New Wave International Ministry yaitu WhatsApp. Selain intensitas penggunaannya yang paling tinggi diantara yang lain, dalam WhatsApp *group* New Wave International Ministry juga digunakan dalam jangka waktu yang panjang.

Dari uraian diatas, dapat dilihat bahwa media aplikasi pesan instan WhatsApp *group* digunakan sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan manusia dalam komunitasnya. Kebutuhan untuk berinteraksi atau mendapatkan informasi merupakan contoh motif penggunaan media. Dari motif tersebut, akan menimbulkan tingkat kepuasan yang berbeda-beda ketika seseorang menggunakan media dalam memenuhi kebutuhannya.

Penelitian ini digunakan untuk menemukan pengaruh motif penggunaan media terhadap kepuasan para anggota WhatsApp *group* New Wave International Ministry. Sebelumnya, peneliti telah melakukan pengamatan pada tempat pelayanan tersebut dan ditemukan informasi bahwa pihak pelayanan penyembahan

tersebut melakukan komunikasi dan menyebarkan informasi terkait kegiatan, *sharing* maupun pengenalan akan Tuhan melalui media aplikasi pesan instan WhatsApp *group*.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motif Penggunaan Media terhadap Kepuasan Anggota WhatsApp *Group* New Wave International Ministry” dengan metode kuantitatif menggunakan teori *Uses and Gratifications*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti menentukan rumusan masalah penelitian ini, yaitu :

“Seberapa besar pengaruh motif penggunaan media terhadap kepuasan anggota WhatsApp *group* New Wave International Ministry?”

## **C. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh motif *surveillance* terhadap kepuasan anggota WhatsApp *group* New Wave International Ministry?
2. Seberapa besar pengaruh motif identitas personal terhadap kepuasan anggota WhatsApp *group* New Wave International Ministry?
3. Seberapa besar pengaruh motif hubungan personal terhadap kepuasan anggota WhatsApp *group* New Wave International Ministry?
4. Seberapa besar pengaruh motif *diversion* terhadap kepuasan anggota WhatsApp *group* New Wave International Ministry?



#### **D. Tujuan Penelitian**

Melalui penelitian yang dilakukan, adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan pengaruh motif *surveillance* terhadap kepuasan anggota WhatsApp *group* New Wave International Ministry.
2. Menjelaskan pengaruh motif identitas personal terhadap kepuasan anggota WhatsApp *group* New Wave International Ministry.
3. Menjelaskan pengaruh motif hubungan personal terhadap kepuasan anggota WhatsApp *group* New Wave International Ministry.
4. Menjelaskan pengaruh motif *diversion* terhadap kepuasan anggota WhatsApp *group* New Wave International Ministry.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademis
  - a. Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dalam kajian Ilmu Komunikasi pada mata kuliah perkembangan teknologi komunikasi dimana penelitian ini membahas mengenai aplikasi pesan instan yang merupakan sebuah media yang menjadi pembahasan dalam mata kuliah perkembangan teknologi komunikasi.
  - b. Peneliti berharap agar hasil dari penelitian ini mampu memperkaya Ilmu Komunikasi khususnya pada kajian hubungan antar individu yang terdapat dalam suatu komunitas dalam mata kuliah komunikasi kelompok dan organisasi.

- c. Peneliti berharap agar hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat untuk mengetahui penggunaan media bagi individu dalam suatu komunitas yang tidak lagi hanya bertatap muka.
- d. Terakhir, peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dari peneliti komunikasi lainnya yang ingin mengkaji penggunaan media baru.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat menambah wawasan para pengguna aplikasi pesan instan WhatsApp terutama untuk berkomunikasi antar individu dalam komunitas menggunakan WhatsApp *group* agar dapat memaksimalkan penggunaan media tersebut.
- b. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat menambah wawasan para anggota New Wave International Ministry agar dapat memanfaatkan media WhatsApp *group*.
- c. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat menghasilkan kajian tentang penggunaan media yang dapat mempererat individu dalam suatu komunitas.