

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi (*communication*) adalah proses penyampaian pesan oleh seorang komunikator kepada komunikan melalui sarana tertentu dengan tujuan dan dampak tertentu pula. Secara fungsi, komunikasi dilakukan demi banyak kepentingan atau tujuan, diantaranya: Menyampaikan Informasi (*Inform*), Mendidik (*Educate*), Menghibur (*Entertaint*), Mempengaruhi (*Influence*).

Terdapat jenis komunikasi yang digunakan oleh manusia, 2 diantaranya yaitu komunikasi verbal dan non verbal komunikasi. (Harmony, 2021)

Di era modern, *Virtual Communication* sudah menjadi bagian dalam melakukan suatu kegiatan interaksi interpersonal. Teknologi telah membantu manusia dalam melakukan kegiatan interaksi perannya adalah sebagai media perantara yang berguna memberi kemudahan dalam melakukan kegiatan interaksi dan mampu memangkas proses interaksi interpersonal tradisional yang dinilai cukup rumit.

Menurut Fleishman-Hillard's yang dikutip situs Pagoesdigital, pengertian "*digital*" erat kaitannya dengan komunikasi digital atau "*Digital Communications (noun)*". Fleishman mendefinisikan *Digital Communications* sebagai berikut :

"Digital Communications (n.) Myriad of outbound communications tactics that leverage digital technology to deliver messages: e-mail, video, text messaging, online advertising, paid search, optimized press releases, podcasts, vodcasts, etc."

Fleishman di atas menjelaskan bahwa virtual communication diartikan berupa interaksi yang dilakukan melalui perantara media, contohnya berinteraksi menggunakan sosial media, telepon genggam, *text massage*, postcard.

Dalam melakukan kegiatan interaksi pada era modern manusia menggunakan *Smart Phone* sebagai perangkat untuk melakukan komunikasinya. Jenis komunikasi yang dilakukan

melalui media virtual communication diantaranya adalah *Communication Sinkron Video Call, Sinkron Chat, Sinkron Call, Asinkron Video, Asinkron Chat, Formal, Informal, Non-formal, Group, Networking.*

Interaksi interpersonal adalah sebuah kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh individu maupun kelompok, mampu dikatakan bahwa seseorang sedang berkomunikasi adalah dengan ukuran bahwa orang tersebut melakukan proses pertukaran pesan maupun informasi dan didalam kegiatan tersebut terdapat suatu timbal balik (*feedback*) atau respon saat bertukar informasi.

Menurut Mulyana, 2004 : 73, Komunikasi antarpribadi (*Interpersonal Communication*) adalah komunikasi antara orang – orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal.

Komunikasi antar pribadi secara tatap muka menekankan para partisipan komunikasi berada pada saat dan tempat yang sama dan dapat saling melihat ekspresi wajah yang menunjukkan persetujuan maupun ketidaksetujuan. Kesukaaan maupun kebencian dan sebagainya. Hal ini bisa dilakukan seketika tanpa ada jeda waktu. Bertujuan untuk menyesuaikan diri dan memahami situasi komunikasi. Inilah komunikasi yang berlangsung secara simultan, disebut juga *synchronous communication* (Baldwin, Perry and Moffit, 2004:246)

Komunikasi antar pribadi secara tatap muka menekankan para partisipan komunikasi berada pada saat dan tempat yang sama dan dapat saling melihat ekspresi wajah yang menunjukkan persetujuan maupun ketidaksetujuan. Kesukaaan maupun kebencian dan sebagainya. Hal ini bisa dilakukan seketika tanpa ada jeda waktu. Bertujuan untuk menyesuaikan diri dan memahami situasi komunikasi. Inilah komunikasi yang berlangsung secara simultan, disebut juga *synchronous communication* (Baldwin, Perry and Moffit, 2004:246)

Suatu kepuasan interaksi interpersonal diartikan sebagai terpenuhinya harapan dari komunikator dan komunikan dalam melakukan kegiatan interaksi antar pribadi, kepuasan interaksi dapat diukur dengan tingkat ke efektifan komunikasi itu sendiri.

Sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh kotler dan keller (2009:138) bahwa kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Seseorang dapat dikatakan puas dalam kegiatan interaksinya apabila terpenuhinya banyak syarat-syarat dalam proses komunikasi yang mampu menunjang tercapainya sebuah interaksi antar pribadi yang baik.

Inipun sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh pidarto (1988: 242) mengatakan tentang komunikasi efektif bahwa suatu komunikasi dikatakan efektif bila apa yang disampaikan dikomunikasikannya berkualitas baik, sehingga bisa ditangkap dengan benar oleh yang menerima yang menjurus kepada penyelesaian tujuan organisasi dan individu baik dalam waktu dekat maupun dalam jangka panjang. Dharma (2000: 73) mengatakan “komunikasi yang efektif hanya terjadi jika antara penerima dan pengirim pesan tercipta pemahaman yang sama”.

Pada awal tahun 2020 masyarakat diberitahukan agar mulai melakukan *Social Distancing* dan *WFH (Work From Home)* yang dimana masyarakat perlu memberikan batasan dalam kehidupan sosial untuk sementara selama masa pandemi agar tidak meluasnya penyebaran wabah virus Covid-19. Banyak kegiatan yang mulai dibatasi mulai dari pemberhentian lapangan pekerjaan hingga kegiatan masyarakat sehari-hari yang berhubungan dengan kehidupan sosial. Pada sisi kehidupan sosial peneliti melihat terdapat batasan bagi para mahasiswa untuk melakukan kegiatan interaksi interpersonal dengan individu lainnya.

Menurut data (Hootsuite, 2021 : *We are Social*) menyebutkan bahwa “ada peningkatan jumlah pengguna internet selama masa pandemi di Indonesia yang naik (73,7%) dari populasi

Indonesia yang 274,9 juta atau menembus 202,6 juta pengguna. Selama setahun terakhir, terjadi penambahan 27 juta pengguna. Yang menarik, waktu yang digunakan untuk mengakses internet juga meningkat, dari 7 jam 59 menit menjadi 8 jam 52 menit. Dengan penggunaan untuk *chat* (96,5%), jejaring sosial (96,3%), shopping (78,2%), layanan keuangan (39,2%), entertainment (86,2%) dan lainnya dengan rata-rata umur 16-24 tahun.

Data diatas menunjukkan adanya peningkatan dari penggunaan internet. Yang mana ini menjelaskan juga bahwa adanya peningkatan penggunaan *smart phone* sebagai media berinteraksi dan mencari informasi, terutama pada penggunaan untuk *chat* yang menunjukkan peningkatan yang mencapai (96,5%). sebagaimana mana kita ketahui bahwa setiap penggunaan berlebih dibaliknya akan terdapat dampak yang secara sadar kita rasakan ataupun belum kita rasakan.

Pengguna *virtual communication* sering mengalami satu hambatan dalam proses berinteraksi terutama dalam diri timbul satu harapan ingin terpenuhinya kepuasan dalam berinteraksi dengan teman, pacar, rekan kerja maupun ketika kelas berlangsung.

Beberapa hambatan diakibatkan dari adanya pengaruh dari signal, keterbatasan kualitas gambar yang didapat, ketidak jelasan suara yang dihasilkan dll. nonverbal komunikasi yang tidak tersampaikan lewat *virtual communication* akan mengakibatkan ketidak efektifan dalam berkomunikasi begitu juga dengan ketidak jelasan pesan yang mampu ditangkan akan menghasilkan kesalahan persepsi dan perubahan makna yang dihasilkan.

Satu studi meneliti hubungan antara kehadiran perangkat seluler dan kualitas kehidupan nyata, interaksi sosial secara langsung. Dalam eksperimen lapangan naturalistik, peneliti menemukan bahwa percakapan tanpa teknologi komunikasi seluler dinilai lebih unggul secara signifikan dibandingkan dengan percakapan dengan perangkat seluler (Misra, Cheng, Genevie, & Yuan, 2014). Orang-orang yang melakukan percakapan tanpa perangkat seluler melaporkan

tingkat perhatian empati yang lebih tinggi, sementara mereka yang berbicara dengan perangkat seluler melaporkan tingkat empati yang lebih rendah (Misra et al., 2014).

Dalam penelitian lain, Przybylski dan Weinstein (2012) menunjukkan hasil serupa yang membuktikan keberadaan perangkat komunikasi seluler dalam pengaturan sosial mengganggu hubungan manusia. Dalam dua eksperimen terpisah, penulis menemukan bukti bahwa perangkat ini memiliki efek negatif pada kedekatan, koneksi, dan kualitas percakapan, terutama ketika individu terlibat dalam topik yang bermakna secara pribadi.

Interaksi tatap muka dinilai paling efektif, sebab ketika proses pertukaran pesan berlangsung untuk terkirimnya pesan verbal maupun nonverbal tidak mengalami hambatan dari media komunikasi yang dipakai. Berbeda dengan penggunaan *virtual communication* hambatan bisa terjadi karena dari prosesnya sendiri melibatkan teknologi buatan manusia dan juga internet.

Baldwin, Perry dan Moffit menjelaskan bahwa Komunikasi antar pribadi secara tatap muka menekankan para partisipan komunikasi berada pada saat dan tempat yang sama dan dapat saling melihat ekspresi wajah yang menunjukkan persetujuan maupun ketidaksetujuan. Kesukaaan maupun kebencian dan sebagainya. Hal ini bisa dilakukan seketika tanpa ada jeda waktu. Bertujuan untuk menyesuaikan diri dan memahami situasi komunikasi. Inilah komunikasi yang berlangsung secara simultan, disebut juga *synchronous communication* (Baldwin, Perry and Moffit, 2004:246) sebagai media dalam berinteraksi selama masa pandemic.

Beberapa dampak lain dari penggunaan teknologi dijelaskan oleh Naisbitt (1997) menjelaskan dalam bukunya "*High Tech, High Touch: Technology and Our Search for Meaning*". Dikatakannya pada situasi teknologi mewabah, justru haus akan sentuhan kemanusiaan. Perkembangan tehnologi yang luar biasa yang kini terjadi dirasakan tidak diiringi dengan perubahan sosial yang memadai. Naisbitt (1997) menyebut era saat ini sebagai

‘zona keracunan teknologi’. Di satu sisi sangat memuja teknologi, di sisi lain melihat ada bagian yang hilang dari teknologi, yaitu sentuhan kemanusiaan yang kita idamkan (Martin, 2003).

Selain dampak diatas, dampak lainnya adalah adanya penundaan respon juga menjadikan komunikasi digital tidak terjadi secara dalam waktu yang langsung (*real time*). Jika dibandingkan dengan tatap muka yang tidak ada penundaan dalam penyampaian pesannya, adanya jeda waktu pada komunikasi digital memberikan kemungkinan terjadinya rekayasa atau perubahan suasana dalam komunikasi tersebut.

Seseorang dapat memberitahu temannya bahwa dia sedang merasa senang melalui chat diikuti dengan emoticon tertawa, namun temannya baru membalas chat tersebut esok harinya. Maka terdapat kemungkinan bahwa orang tersebut telah mengalami perubahan perasaan, ataupun terjadinya rekayasa bahwa dia menunjukkan seakan-akan dia sedang senang namun sebenarnya tidak.

Sarbaugh dan Feldman pun menjelaskan hal serupa mengenai dampak penggunaan *virtual communication*, ia menjelaskan bahwa :

Kesulitan-kesulitan saat berkomunikasi via teks sudah ditemukan sejak dulu seperti penjelasan Sarbaugh dan Feldman yang mengungkapkan bahwa komunikasi via teks akan menyulitkan pengirim pesan dalam mengungkapkan emosinya, karena sebuah pesan teks tidak bisa menampilkan pesan-pesan nonverbal ekspresi wajah dan bahasa tubuh (Sarbaugh & Feldman, dalam Walther & D’addario, 2001;324).

Pandemi menjadi salah satu alasan mengapa penelitian ini tepat untuk dilakukan, sebab kita tidak mendapatkan transisi yang halus antara kehidupan normal sebelum pandemi dan ketika pandemi.

Peneliti beranggapan bahwa pandemi adalah kondisi yang tidak pernah diduga sebelumnya sehingga manusia perlu melakukan pengadaptasian kembali dengan situasi yang baru agar bisa beraktivitas. Dimana inipun akan menghasilkan sebuah perbandingan tentang

puas dan ketidakpuasan mahasiswa dalam interaksi interpersonal secara nonformal melalui media whatsapp messenger hari demi hari dengan situasi yang baru.

Maka dari itu peneliti sangat tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh yang dihasilkan dari penggunaan virtual communication terutama terhadap kepuasan interaksi interpersonal dikalangan mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.

Universitas Komputer Indonesia adalah sebuah perguruan tinggi swasta terkemuka yang berada di kota Bandung, Jawa Barat, tepatnya berlokasi di Jl. Dipatiukur No 112-114. Subjek dari penelitian ini adalah Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.

Dipilihnya Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom sebagai subjek yang dipakai oleh peneliti ini karena berdasarkan kecocokan antara latar belakang yang dimiliki oleh populasi dengan variabel yang dipakai dalam penelitian ini dimana mendukung dari segi sosial maupun teknologi itu sendiri.

Peneliti akan mengambil seleksi umur melalui pengklasifikasian masa dewasa awal (*Early Adulthood*) dengan kisaran umur 20-30 tahun. Sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Eric Ericson dalam *Theory of Pshychosocial Development* bahwa perkembangan sosial (Psikososial) pada masa dewasa awal masuk kedalam Psikososial tahap 6, yaitu :

“Dalam tahap ini keintiman dan isolasi harus seimbang untuk memunculkan nilai positif yaitu cinta (keluarga, teman, saudara, binatang, dll)”.

Dari penjelasan diatas peneliti tidak akan mengambil seleksi mahasiswa ilmu komunikasi berdasarkan angkatan, maka diambil keseluruhan populasi dengan penyeleksian berdasarkan formulasi dari sample yang dipakai. Peneli

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti jelaskan, Maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengungkapkan apakah adanya pengaruh yang dihasilkan dari penggunaan Virtual Comunication terhadap Kepuasan Interaksi Interpersonal antar mahasiswa.

Penelitian akan dilakukan dengan menggunakan metode sebar angket kepada para mahasiswa. Dengan sebaran angket ini akan dicari tahu apakah ada dan tidak adanya **Pengaruh Virtual Communication Terhadap Kepuasan Interaksi Interpersonal Saat Pandemi Dikalangan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diidentifikasi beberapa hal sebagai berikut :

1. Sejauh mana Pengaruh **Akses Informasi** Terhadap Kepuasan Interaksi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.
2. Sejauh mana Pengaruh **Kecepatan Informasi** Terhadap Kepuasan Interaksi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.
3. Sejauh mana Pengaruh **Kuantitas Informasi** Terhadap Kepuasan Interaksi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.
4. Sejauh mana Pengaruh **Keefektifan Memperoleh Pengetahuan** Terhadap Kepuasan Interaksi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.
5. Sejauh mana Pengaruh **Kesesuaian Informasi** Terhadap Kepuasan Interaksi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.
6. Sejauh mana Pengaruh **Motivasi** Terhadap Kepuasan Interaksi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.
7. Sejauh mana Pengaruh Virtual Communication Terhadap **Kebutuhan Inklusi** Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.
8. Sejauh mana Pengaruh Virtual Communication Terhadap **Kebutuhan Kontrol** Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.

9. Sejauh mana Pengaruh Virtual Communication Terhadap **Kebutuhan Afeksi** Dikalangan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun Maksud dari Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Pengaruh Penggunaan Virtual Communication Terhadap Kepuasan Interaksi Interpersonal Bagi Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dirancang dengan tujuan yang jelas sebagai acuan dan motivasi peneliti dalam menelusuri objek penelitian dengan baik. Adapun tujuan yang dimaksud sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh **Akses Informasi** Terhadap **Kepuasan Interaksi Interpersonal** Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh **Kecepatan Informasi** Terhadap **Kepuasan Interaksi Interpersonal** Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh **Kuantitas Informasi** Terhadap **Kepuasan Interaksi Interpersonal** Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh **Keefektifan Memperoleh Informasi** Terhadap **Kepuasan Interaksi Interpersonal** Mahasiswa Ilmu Komunikasi Angkatan 2017 Unikom Bandung.
5. Untuk Mengetahui Pengaruh **Kesesuaian Informasi** Terhadap **Kepuasan Interaksi Interpersonal** Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.
6. Untuk Mengetahui Pengaruh **Motivasi** Terhadap **Kepuasan Interaksi Interpersonal** Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.

7. Untuk Mengetahui Pengaruh **Virtual Communication** Terhadap **Kebutuhan Inklusi** Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.
8. Untuk Mengetahui Pengaruh **Virtual Communication** Terhadap **Kebutuhan Kontrol** Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.
9. Untuk Mengetahui Pengaruh **Virtual Communication** Terhadap **Kebutuhan Afeksi** Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unikom Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu komunikasi terutama pada konteks Virtual Communication.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam bidang komunikasi khususnya Virtual Communication

2. Bagi Akademik

Penelitian ini secara praktis berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara umum, dan mahasiswa secara khusus sebagai literatur, terutama untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama.