

# **Grup Whatsapp Sebagai Media Memelihara Human Relations (Studi Fenomenologi Pada Anggota Grup Whatsapp TeBe RK)**

**Junaidy A. Kapitan B<sup>1</sup>, Mas'amah<sup>2</sup>, Ferly Tangu Hana<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>*Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Nusa Cendana Kupang*

## **ABSTRAK**

TeBe RK adalah Komunitas remaja yang anggotanya memiliki keberagaman identitas. Untuk itu, dalam memudahkan dan melancarkan komunikasi internal serta membangun *human relations* yang baik antar anggota komunitas dan menjadi media untuk berbagi informasi, ketua TeBe RK berinisiatif membuat grup *whatsapp* dari tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengalaman, Motif serta Makna dari Komunitas TeBe RK dalam menggunakan grup *WhatsApp* sebagai media untuk memelihara *human relations* antar anggota komunitas. Penelitian ini dikaji menggunakan teori pertukaran sosial dan teori fenomenologi serta konsep-konsep penting seperti konsep *human relations*, komunikasi internal, *WhatsApp* dan konsep komunitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan Pengalaman komunitas TeBe RK, grup *WhatsApp* Komunitas TeBe RK menjadi media untuk melakukan komunikasi internal komunitas dalam memelihara *human relations* dinyatakan sudah tepat berdasarkan pernyataan informan. *Whatsapp* dipilih menjadi media untuk memelihara *human relations* karena dinilai murah dari segi biaya, pemakaiannya praktis serta banyak anggota komunitas TeBe RK yang aktif menggunakan *WhatsApp*. Grup *WhatsApp* dimaknai sebagai media yang tepat dan efektif dalam memelihara *human relations* antar anggota komunitas TeBe RK. *Human relations* dimaknai sebagai dasar utama yang harus paling kuat dalam suatu komunitas khususnya TeBe RK sebelum terjun ke masyarakat luas.

**Kata-kata kunci :** Grup *WhatsApp*, *Human Relations*, Komunitas

## **Whatsapp Groups as Media to Preserve Human Relations (A Phenomenology Study on TeBe RK Whatsapp Group Members)**

### **ABSTRACT**

*TeBe RK is a youth community whose members have identity diversity. To that end, in facilitating and expediting internal communication and building good human relations between community members and becoming a medium for sharing information, the chairman of TeBe RK took the initiative to create a whatsapp group from 2017. Research Aims to find out the Experience, Motives and Meanings of the TeBe RK Community in use the WhatsApp group as a medium to maintain human relations between community members. This research is examined using social exchange theory and phenomenology theory as well as important concepts such as human relations, internal communication, WhatsApp and community concepts. The results showed that based on the experience of the TeBe RK community, the WhatsApp group of the TeBe RK community became a medium for conducting community internal communication in maintaining human relations, according to the statement of the informant. Whatsapp was chosen as a media to maintain human relations because it was considered cheap in terms of cost, practical usage and many members of the TeBe RK community were actively using WhatsApp. The WhatsApp Group is interpreted as an appropriate and effective media in maintaining human relations between the members of the TeBe RK community. Human relations are interpreted as the main basis that must be the most powerful in a community, especially TeBe RK before plunging into the wider community.*

**Keywords:** *WhatsApp Group, Human Relations, Community*

---

**Korespondensi:** Junaidy A. Kapitan B. Prodi. Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Nusa Cendana. Kupang- Jl. Adi Sucipto – Penfui, Kupang, Nusa Tenggara Timur. Kode Pos: 85141. Email: jhunedkapitan123@icloud.com.

## PENDAHULUAN

Media sosial menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti, karena seiring perkembangan zaman media sosial pun semakin tumbuh dan berkembang dengan pesat. Media sosial merupakan media yang digunakan oleh individu agar dapat menjadi sosial, dengan cara berbagi isi, berita, foto dan lain-lain dengan orang lain. Pertumbuhan dan perkembangan media sosial dikarenakan setiap orang bisa memiliki medianya sendiri. Jika untuk memiliki media televisi, radio atau koran dibutuhkan modal yang besar dan banyaknya tenaga kerja, maka lain halnya dengan media sosial.

Media sosial terbesar yang paling sering digunakan oleh masyarakat dunia antara lain; *facebook, twitter, youtube, instagram, kaskus, line, whatsapp* (tecno.kompas.com). Masing-masing media sosial tersebut mempunyai keunggulan khusus dalam menarik banyak pengguna media sosial yang mereka miliki.

*WhatsApp* memiliki fasilitas *chatting, video call, voice call* untuk memudahkan komunikasi dengan teman kita. Sekarang banyak grup-grup yang dibentuk lewat *WhatsApp*. Grup-grup ini bervariasi, ada grup yang hanya

mengumpulkan teman-teman sekolah mereka sebagai bentuk reuni lewat dunia maya, ada juga grup yang dibuat untuk kepentingan dan kelancaran berkomunikasi anggota-anggota suatu komunitas, LSM, Bahkan instansi pemerintahan. Seperti grup *WhatsApp* komunitas Teman Belajar Remaja Kupang (TeBe RK), yang dibuat pada tanggal 26 Februari 2017 oleh Ketua komunitas TeBe RK saat itu Nando Rure.

Komunitas adalah sekelompok orang yang saling peduli satu sama lain lebih dari yang seharusnya, dimana dalam sebuah komunitas terjadi relasi pribadi yang erat antar anggota komunitas tersebut karena adanya kesamaan interest atau values (Kertajaya, 2008 : 21). Teman Belajar Remaja Kupang atau TeBe RK merupakan komunitas remaja ragam identitas Kota Kupang yang fokus isunya bergerak dalam hak kesehatan seksual dan reproduksi remaja. Yang menarik dari komunitas TeBe RK ini sehingga peneliti memilih Komunitas ini dibandingkan komunitas lainnya adalah Anggota dari komunitas ini memiliki keberagaman latar belakang seperti pendidikan, ada yang masih berpendidikan sekolah menengah atas,

ada mahasiswa kesehatan, komunikasi, pendidikan guru, MIPA, kesehatan masyarakat, hukum dan lainnya. Tidak hanya latar belakang pendidikan, anggota komunitas inipun berasal dari latar belakang sosial lain seperti suku dan organisasi yang berbeda-beda.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode fenomenologi. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005). Menurut Moleong (2007:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Studi Fenomenologi merupakan salah satu jenis metode penelitian kualitatif yang diaplikasikan untuk mengungkap kesamaan makna yang menjadi esensi dari suatu konsep atau

fenomena yang secara sadar dan individual dialami oleh sekelompok individu dalam hidupnya. Dasar fenomenologi ditekankan pada keunikan pengalaman hidup dan esensi dari sebuah fenomena (Hamzah, 2020). Sebagai metode untuk mengungkap esensi makna sekumpulan individu, fenomenologi menjadi metode riset yang dekat dengan filsafat dan psikologi, serta penerapannya syarat upaya-upaya filosofis dan psikologis. Abstraksi dan refleksi filosofis kerap dipraktikkan oleh para fenomenolog dalam rangka menangkap maksud dari informan sebelum diekstrak kedalam narasi yang mendalam. Fenomenologi sebagai sebuah metode riset sering dikatakan memiliki kemiripan dengan studi naratif dan etnografis. Bedanya, fenomenologi berupaya mengungkap esensi universal dari fenomena yang dialami secara personal oleh sekelompok individu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada grup *WhatsApp* TeBe RK, untuk memelihara *human relations* antar anggota komunitas, grup tersebut sering melakukan komunikasi internal dalam komunitas, baik hanya sekadar

bercanda, mengucapkan selamat atas pencapaian seseorang dalam suatu hal, membahas jadwal pertemuan maupun komunikasi yang serius untuk membahas suatu isu yang sedang berkembang di masyarakat. Grup tersebut juga digunakan untuk membagi informasi yang bermanfaat bagi semua anggota didalamnya. Namun, selama peneliti melakukan observasi, peneliti menemukan masih adanya hambatan komunikasi yaitu ada beberapa anggota yang tidak bisa memberikan respon yang aktif dalam grup *WhatsApp* tersebut saat sedang berlangsung diskusi penting ataupun hanya sekadar berkomunikasi biasa.

**Pengalaman Menjadikan Grup *WhatsApp* sebagai Media untuk Memelihara *Human Relations*.** Berikut adalah kutipan jawaban dari informan pertama, Nando Rure :

*“Kalo berdasarkan pengalaman, saya tidak salah buat grup karena lewat grup ini banyak komunikasi yang bisa terbangun, banyak informasi yang bisa dibagikan. Tapi yang paling penting sih adalah lewat grup *WhatsApp* ini komunikasi antar pengurus dan anggota bisa berjalan lancar, dan saya rasa komunikasi itu salah satu cara terbaik ee untuk memelihara hubungan anggota atau yang tadi dibilang *human relations*. Kalo perubahan sebelum dan sesudah ya pada intensitasnya saya rasa, karena kalo sebelum ada grup*

*kita hanya berkomunikasi ketika ada pertemuan saja, setelah ada grup tiap jam kita bisa terus berkomunikasi”* (Selasa, 03 Maret 2020).

Jawaban Rure ini didukung oleh Narwaty Adonis yang saat ini menjabat sebagai Ketua pada Komunitas TeBe RK. Berikut kutipan wawancaranya :

*“Grup *WhatsApp* ni sebenarnya sudah ada sebelum beta jadi ketua, karena beta ketua ketiga. Tapi kalo bicara pengalaman karena beta bergabung dari awal 2017 jadi beta tau betul bahwa grup *WhatsApp* TeBe selama ini sangat membantu untuk memelihara hubungan baik masyarakat TeBe. Karena dalam grup tu kadang katong suka maen-maen gila ju, atau saling kasih semangat, motivasi, tapi kadang ju katong betul-betul membahas sesuatu yang serius didalam. Intinya grup ni sangat membantu katong untuk terpeliharanya hubungan baik antar sesama dalam TeBe”* (Rabu, 04 Maret 2020).

Terkait dengan perubahan ketika bergabung dengan Grup *WhatsApp* ini juga disampaikan oleh Anggi. Anggi mengatakan bahwa ketika bergabung dengan grup *WhatsApp*, ia bisa berkomunikasi kapan saja untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan anggota lainnya. Menurut Ernestho Maya, ia mendapatkan keuntungan ketika melakukan

komunikasi internal di dalam grup tersebut. Berikut kutipannya :

*“Kak kalo dari beta sih beta mendapatkan pengalaman yang luar biasa ee bahwa grup WhatsApp saja mampu menjadi media yang efektif bagi katong untuk memelihara hubungan baik satu sama lain, secara pribadi beta bisa akrab dengan banyak teman-teman TeBe RK yang lain karena beta sering berkomunikasi lewat grup walaupun ke hanya say hay sa atau kasih semangat satu sama lain”* (Selasa, 03 Maret 2020).

Hal senada disampaikan Cory, pengalamannya selama bergabung di grup *WhatsApp* adalah bisa saling kenal dan makin akrab dengan anggota lain. Thilda mengatakan hal yang sama. Selama bergabung dengan grup *WhatsApp* TeBe RK makin akrab satu sama lain.

**Motif Komunitas TeBe RK Memilih Menggunakan Grup *WhatsApp*.** Rure sebagai admin dan mantan ketua mengatakan bahwa motif pertama adalah karena banyak anggota yang saat itu menggunakan *WhatsApp*. Berikut kutipan jawabannya:

*“Ya karena waktu itu hampir semua anggota TeBe menggunakan WhatsApp, dan memang dia gampang kalo kita pakai, tidak ribet, murah juga. Kalo Platform lain penggunaanya agak sedikit ribet, makan kuota banyak juga, tapi kalo facebook dan instagram kami pakai*

*untuk media Promosi dan edukasi”* (Selasa, 03 Maret 2020).

Menurut Adonis, selain motif internal, terdapat motif eksternal juga yang mendasari pemilihan *WhatsApp* yaitu *WhatsApp* menjadi *platform* yang *trend* dikalangan remaja. Menurutnya, *WhatsApp* dianggap lebih efektif karena bisa digunakan setiap jam.

Sementara itu, Tabelak mengaku, motifnya adalah semata-mata karena alasan penguatan internal. Ia ingin membangun *human relations* lewat komunikasi internal dalam grup *WhatsApp* dan juga kebutuhannya terhadap orang lain. Berikut jawaban Tabelak :

*“Kalo beta sih karena memang beta mau lebih dekat dengan semua teman-teman dan juga ya kembali lagi tadi bahwa katong dalam satu komunitas ni kan saling membutuhkan to kak, jadi ketika beta sudah terbiasa menjalin hubungan baik dengan dong dengan cara baik bangun komunikasi yang lancar lewat grup, maka ketika b membutuhkan dong b son akan segan-segan. Dan yang paling penting komunikasi lancar di grup tu untuk mempertahankan relasi yang baik antar anggota, jadi internal komunitas harus kuat lewat Komunikasi yang bai.”* (Selasa, 03 Maret 2020).

Seperti Tabelak, Maya juga memiliki motif untuk penguatan internal

komunitas sehingga ia aktif berkomunikasi dalam grup. Motif internal pun masih tetap menjadi alasan informan lainnya. Namun faktor untuk memperoleh informasi juga menjadi motif pendukungnya saat aktif berkomunikasi dalam grup *WhatsApp* TeBe RK. Sebagaimana diungkapkan oleh Cory, penguatan internal agar terjalannya *human relations* yang baik antar anggota komunitas TeBe RK menjadi motif dasar untuk selalu aktif berkomunikasi dalam grup. Sementara menurut Thilda, langgengnya *human relations* antar anggota komunitas menjadi motif terkuat ketika berkomunikasi di dalam grup. Berikut komentarnya:

*“yang pastinya biar makin dekat, komunikasi makin terbangun dengan baik, terus juga biar human relations tetap langgeng jun”* (Rabu, 20 Mei 2020).

**Makna Grup *WhatsApp* bagi Anggota Komunitas TeBe RK dalam Memelihara *Human Relations* dan Makna *Human Relations* yang Terpelihara melalui Grup *WhatsApp*.** Menurut Rure, Grup *WhatsApp* menjadi sangat penting bagi komunitas TeBe RK. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Ya tentunya grup *WhatsApp* saat ini menjadi sangat penting dalam*

*menjalankan komunikasi dalam kelompok atau komunitas karena sekali lagi untuk memelihara human relations dalam komunitas kita harus bisa bangun komunikasi yang baik dan di TeBe itu bisa terwujud dengan adanya grup *WhatsApp*. Bisa dikatakan bahwa grup *WhatsApp* menjadi jembatan antar sesama anggota didalam TeBe.”* (Selasa, 03 Maret 2020).

Menurut Adonis, *human relations* menjadi dasar dan kekuatan utama bagi TeBe RK. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Puji Tuhan beta memaknai human relations yang ada dan terpelihara sampai saat ini berkat komunikasi yang lancar di Grup sebagai fondasi yang kuat dan paling utama dalam TeBe RK, karena mau sehebat apapun katong diluar tetap saja Kekuatan Internal Komunitas yang paling utama.”* (Selasa, 03 Maret 2020).

Menurut Tabelak, *human relations* adalah senjata bagi TeBe RK untuk terus maju dalam satu kesatuan sebagai Komunitas dengan keberagaman identitas yang dimiliki setiap anggotanya. Ia juga mengatakan bahwa setiap anggota TeBe RK harus bisa menjaga komunikasi yang baik lewat media grup *WhatsApp* yang ada.

Maya mengatakan, grup *WhatsApp* yang ada saat ini menjadi media yang efektif dalam memelihara *human*

*relations* antar anggota komunitas TeBe RK dan ia memaknai *human relations* sebagai modal utama dalam suatu komunitas. Sementara menurut Anggi, *human relations* dimaknai sebagai suatu kebutuhan. Bagi Cory, makna *human relations* dalam TeBe RK adalah sebagai modal utama.

Sementara bagi Thilda, menjadi manusia yang manusiawi adalah makna *human relations* yang sesungguhnya.

## PEMBAHASAN

Media sosial didesain untuk memudahkan interaksi sosial yang bersifat interaktif atau dua arah. Media sosial berbasis pada teknologi internet seperti *WhatsApp* telah mengubah pola penyebaran informasi dari yang sebelumnya bersifat satu ke banyak audiens, banyak audien ke banyak audiens. *WhatsApp* memiliki fasilitas *chatting*, *video call*, *voice call*, *voice note* untuk memudahkan komunikasi. Berdasarkan hasil observasi peneliti pada grup *WhatsApp* TeBe RK, *chatting* dan *voice note* merupakan fasilitas yang paling sering digunakan oleh anggota komunitas TeBe RK untuk mempererat dan memelihara *human relations*.

Sekarang banyak grup yang dibentuk lewat *WhatsApp*. Ada yang

hanya mengumpulkan teman-teman sekolah untuk reuni lewat dunia maya, ada juga grup yang dibuat untuk kepentingan dan kelancaran berkomunikasi anggota komunitasnya seperti LSM, instansi pemerintahan, termasuk Grup *WhatsApp* TeBe RK. Grup tersebut dibentuk berdasarkan kebutuhan Komunitas untuk Memelihara *human relations* antar anggota komunitas dengan beragam latar belakang.

Selama kurang lebih tiga tahun ini komunikasi di dalam Grup *WhatsApp* berjalan lancar, padahal anggota komunitas TeBe RK memiliki banyak keberagaman. Peneliti menemukan ada beberapa gesekan yang terjadi tetapi bisa diatasi karena *human relations* yang dibangun antar anggota komunitas melalui grup *WhatsApp* cukup kuat dan terpelihara. Walaupun begitu, peneliti menemukan beberapa hambatan saat berkomunikasi melalui Grup *WhatsApp*, yaitu beberapa anggota tidak aktif merespon padahal sedang berlangsung diskusi penting ataupun hanya sekadar berkomunikasi biasa. Dari total 80 orang anggota, lebih dari 50% diantaranya aktif dalam grup tersebut. Grup *WhatsApp* tersebut biasanya digunakan untuk membahas jadwal kegiatan,

diskusi isu dan kasus terkait hak kesehatan seksual dan reproduksi, koordinasi kegiatan, bahkan untuk sekadar curhat dan bercanda untuk memelihara *human relations* antar anggota komunitas. Biasanya respon pada grup meningkat ketika sedang membahas isu dan kasus yang berkaitan dengan hak kesehatan seksual dan reproduksi remaja atau ketika ada yang berulang tahun.

Dibandingkan dengan *platform* lain, *WhatsApp* dipilih karena dianggap lebih murah dalam pemakaian kuota dan hampir banyak semua anggota TeBe RK menggunakan *WhatsApp*. Cara menggunakan *WhatsApp* juga dianggap lebih mudah dibandingkan dengan media sosial lainnya.

Selain itu dari segi komunikasi, *WhatsApp* dinilai lebih memiliki ruang kedekatan yang erat dibandingkan yang lain. Jika ditinjau dari segi biaya, sebenarnya *Facebook* adalah *platform* yang bisa diakses secara gratis, namun komunitas TeBe RK memilih *Facebook* sebagai media promosi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan empat orang informan yang ada pada komunitas TeBe RK, *human relations* yang terjalin antar anggota komunitas masih terpelihara sampai

saat ini karena setiap anggota saling membutuhkan satu sama lain. Ketika *human relations* terjalin dengan baik, maka akan ada keuntungan yang diperoleh oleh setiap anggota.

Berdasarkan teori pertukaran sosial, hubungan pertukaran dengan orang lain terjadi karena kita memperoleh imbalan atau keuntungan. Dengan kata lain, relasi pertukaran ditekankan pada kesetaraan sehingga muncul keinginan untuk mendistribusikan secara adil *rewards* dan *cost* pada setiap orang yang menjalin relasi (Iriantara, 2016). Teori ini menghubungkan antara perilaku dengan lingkungan memiliki hubungan saling mempengaruhi (*reciprocal*). Oleh karena lingkungan kita umumnya terdiri atas orang-orang lain, maka kita dan orang-orang lain tersebut dipandang mempunyai perilaku yang saling mempengaruhi. Dalam hal ini, anggota komunitas TeBe RK pun saling membutuhkan sehingga mereka saling mempengaruhi satu sama lain dan berusaha masuk kedalam pertukaran hubungan dengan anggota lainnya untuk memperoleh *worth* yang mereka inginkan sesuai dengan



*reward* (ganjaran) dan *cost* (biaya) yang mereka keluarkan. *Human relations* yang terjadi pada anggota komunitas tidak hanya berlangsung antara satu individu dengan satu individu lain, melainkan satu individu dengan banyak individu atau kelompok individu lainnya.

Karena itu anggota komunitas TeBe RK tidak perlu mengeluarkan banyak *cost* (biaya) misalnya terlalu banyak bicara dengan maksud berusaha sengaja mencari perhatian anggota lain namun tidak mendapatkan hal tersebut. Anggota TeBe RK hanya perlu memberikan banyak *reward* (ganjaran) berupa perlakuan dan sikap baik yang ditunjukkan antar sesama agar mendapatkan hasil yang positif. Hal tersebut sesuai dengan asumsi pada teori pertukaran sosial bahwa ketika ganjaran lebih besar dari biaya maka hubungan positif yaitu *human relations* yang terjalin antar anggota akan baik, namun jika sebaliknya maka hubungan negatif yang diperoleh, misalnya renggangnya *human relations* atau timbul masalah antar anggota.

Dengan demikian, dalam komunitas TeBe RK banyak yang

mendapatkan hasil *human relations* yang positif antar sesama anggota dan terpelihara sampai saat ini. Apabila dikemudian hari terdapat hubungan yang kurang baik, maka mereka perlu menambahkan banyak *reward* dan menambah sedikit *cost*.

Pengalaman dapat digunakan sebagai pedoman serta pembelajaran manusia. Sebagai komunitas modern, TeBe RK memiliki pengalaman selama kurang lebih tiga tahun dalam memelihara *human relations* melalui grup *WhatsApp*.

Dalam menjadikan grup *WhatsApp* untuk memelihara *human relations*, banyak komunikasi yang bisa terbangun dengan baik melalui grup tersebut sehingga memeperkuat *human relations* antar anggota komunitas. Sebagaimana disampaikan Berger, Roloff dan Ewoldsen bahwa prasyarat komunikasi interpersonal ialah membangun hubungan yang komunikatif diantara pihak-pihak yang terlibat didalamnya (Berger dkk, 2014). Berdasarkan wawancara, terlihat bahwa grup tersebut menjadi grup yang aktif sebagai media komunikasi sekaligus media yang tepat dalam memelihara *human relations*.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa grup *WhatsApp* digunakan

sebagai media komunikasi internal yang merupakan dasar dari terpeliharanya *human relations*. Hal ini sejalan dengan observasi peneliti dimana dalam grup tersebut komunikasi internal benar-benar berjalan.

Komunikasi internal sangat berperan penting dalam proses penyebaran informasi dalam organisasi, dimana informasi merupakan aspek krusial yang harus ada dalam organisasi. Dengan adanya penyampaian dan penerimaan informasi yang baik melalui komunikasi internal, para anggota organisasi dapat menyamakan pandangan serta visi misi untuk kelangsungan organisasi.

Komunikasi internal yang terjalin dengan baik juga dapat membantu memupuk dan mempererat hubungan pihak eksternal organisasi, dimana hal ini dapat memperkuat kekuatan organisasi itu sendiri. Dari hasil wawancara, peneliti menemukan bahwa ada konsep teori pertukaran sosial diterapkan. Teori ini berasumsi bahwa orang akan secara sukarela memasuki dan tinggal dalam suatu hubungan sosial dengan mempertimbangkan untung rugi dari suatu hubungan. Intinya dalam membangun sebuah hubungan memungkinkan kita untuk

memaksimalkan keuntungan yang kita peroleh (Bahfiarti, 2012 : 52). Sama halnya dalam komunitas TeBe RK, anggota yang bergabung dalam grup *WhatsApp* pun mendapatkan untung dan rugi. Keuntungannya adalah anggota makin mengenal satu sama lain, *human relations* yang sudah ada pun akan terpelihara dengan baik, serta banyak informasi yang akan didapatkan dalam grup tersebut. Sedangkan untuk kerugian, apabila anggota TeBe RK sedang memiliki kesibukan diluar komunitas misalnya sibuk sekolah dan kuliah, mereka terpaksa harus meluangkan waktu untuk memberikan respon dalam grup ketika sedang berlangsung diskusi penting dan membutuhkan respon setiap anggota komunitas.

Peneliti juga menemukan bahwa para informan mendapatkan keuntungan saat menggunakan grup *WhatsApp* sebagai media untuk memelihara *human relations*. Hal ini sesuai dengan konsep teori pertukaran sosial sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

Para informan memiliki pengalaman masing-masing dalam penggunaan grup *WhatsApp*. Sebagaimana tradisi fenomenologi

(Morissan : 2014) yang memfokuskan perhatiannya terhadap pengalaman sadar seorang individu. Tradisi ini berpandangan bahwa manusia secara aktif menginterpretasikan pengalaman mereka, sehingga mereka dapat memahami lingkungannya melalui pengalaman personal dan langsung dengan lingkungan.

Proses interpretasi berarti seseorang mengalami suatu peristiwa dan akan memberi makna terhadap peristiwa yang dialaminya (Morrisan, 2013). Seseorang tidak dapat memisahkan realitas yang dialaminya dengan interpretasi (LittleJohn & Foss, 2009). Dalam hal ini, informan memberikan pernyataan terkait pengalaman sadar mereka kemudian menginterpretasikan pengalaman mereka yakni menjadikan grup *WhatsApp* sebagai media untuk memelihara *human relations* melalui komunikasi internal yang intens.

Walau demikian, berdasarkan observasi peneliti, ada situasi di mana admin grup akan memberikan saran berupa pengecekan sumber dan kebenaran informasi ketika ada anggota yang membagikan informasi tanpa sumber yang valid. Oleh karena para anggota grup *WhatsApp* tersebut sudah

memiliki kesamaan nilai, saran ini dapat diterima oleh anggota grup dan tidak menjadi ancaman bagi *human relations* yang sudah terpelihara selama ini.

Semua tingkah laku manusia pada hakikatnya mempunyai motif tertentu. Motif merupakan suatu pengertian yang meliputi semua penggerak, alasan-alasan atau dorongan-dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan manusia berbuat sesuatu (Ardianto, 2005).

Sesuai definisi tersebut, motif jika dihubungkan dengan konsumsi media berarti segala alasan dan dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan seseorang menggunakan media dan tujuannya menggunakan media tersebut. Seleksi terhadap media yang dilakukan oleh khalayak disesuaikan dengan kebutuhan dan motif (Thoah : 2001).

Pada hasil wawancara, peneliti mendapatkan bahwa motif admin grup dan ketua pertama TeBe RK membentuk grup tersebut adalah karena banyak anggota TeBe RK yang saat itu aktif menggunakan aplikasi *WhatsApp*.

Motif lain adalah *WhatsApp* penggunaannya praktis, murah dibandingkan *platform* lain. Hal ini identik dengan penelitian lain yang menyebutkan bahwa *WhatsApp*

merupakan media komunikasi yang murah dan mudah bagi semua kalangan (Lambuan dkk, 2019). Namun TeBe RK tetap menggunakan *platform* lain sebagai media promosi maupun edukasi.

Terkait motif aktif berkomunikasi dalam grup tersebut, para anggota grup TeBe RK menjawab semata-mata karena alasan penguatan internal yaitu ingin membangun *human relations* lewat komunikasi dalam grup *WhatsApp* dan juga kebutuhannya terhadap orang lain. Jawaban ini sesuai dengan konsep *human relations*, komunikasi internal dan teori pertukaran sosial.

Motif yang lain adalah untuk penguatan internal komunitas ketika aktif berkomunikasi didalam grup *WhatsApp* tersebut. Informan menganggap penguatan internal komunitas berupa *human relations* yang baik adalah hal yang terpenting dan paling utama sebelum komunitas masuk kedalam masyarakat luas.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa motif menjadi sangat penting sebagai dasar dalam menentukan dan melakukan sesuatu. Peneliti menganalisis bahwa motif yang mereka miliki sejalan dengan tujuan mereka ketika lebih memilih grup *WhatsApp* sebagai media untuk

memelihara *human relations* antar anggota komunitas TeBe RK dibandingkan *platform* lainnya. Selain itu, fitur *WhatsApp* seperti *chatting*, *video call*, *voice call*, *voice note* sangat memudahkan komunikasi.

Sesuai jawaban informan, peneliti memandang bahwa komunikasi internal komunitas TeBe RK dapat terbangun dengan baik melalui grup *WhatsApp* tersebut sehingga *human relations* antar anggota komunitas pun dapat terpelihara sampai saat ini. Sementara itu adanya *human relations* yang baik menjadi sangat penting bagi suatu komunitas karena komunitas menurut Kertajaya (2008), adalah sekelompok orang yang saling peduli satu sama lain lebih dari yang seharusnya, dimana terjadi relasi pribadi yang erat antar para anggota komunitas tersebut karena adanya kesamaan interest atau values.

Makna grup *WhatsApp* menjadi sangat penting bagi komunitas TeBe RK. Berdasarkan jawaban informan, peneliti menginterpretasikan bahwa grup *WhatsApp* memiliki peranan penting untuk membangun komunikasi internal guna memelihara *human relations* antar anggota komunitas TeBe RK. Peneliti menemukan bahwa untuk memelihara *human relations* dalam

suatu komunitas harus ada komunikasi baik yang terbangun dan hal itu terjadi pada komunitas TeBe RK melalui media grup *WhatsApp*. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa grup *WhatsApp* TeBe RK bermakna sebagai jembatan antar sesama anggota TeBe RK. Hal ini sesuai dengan pernyataan Zarella (Aditya, 2015) yakni media sosial menjadi tempat orang-orang berkomunikasi dengan teman-teman mereka, yang mereka kenal di dunia nyata dan dunia maya.

*Human relations* menjadi dasar dan kekuatan utama bagi TeBe RK. Berdasarkan jawaban ketua TeBe RK, terlihat bahwa ia menempatkan *human relations* sebagai modal utama yang harus dimiliki oleh TeBe RK sebelum terjun ke dalam masyarakat. Peneliti mengibaratkan *human relations* sebagai fondasi yang kuat dan utama bagi TeBe RK, sesuai dengan pernyataan Effendi (2009), *Human Relations* yang baik sangat dibutuhkan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan yakni menerapkan prinsip-prinsip *human relations* dengan baik.

Dalam kegiatan *human relations* seseorang pemimpin perusahaan berusaha memecahkan masalah-masalah yang menimpa bawahannya secara

individual, begitupun dengan TeBe RK. Adonis selaku ketua akan menjadi mediator jika terjadi masalah antar anggota komunitas sehingga *human relations* akan kembali membaik. *Human relations* menjadi senjata bagi TeBe RK untuk terus maju dalam satu kesatuan sebagai Komunitas dengan keberagaman identitas yang dimiliki oleh setiap anggota. Adonis mengatakan bahwa setiap anggota TeBe RK harus bisa menjaga komunikasi yang baik lewat media grup *WhatsApp* yang ada. Grup *WhatsApp* menjadi media yang efektif dalam memelihara *human relations* antar anggota komunitas TeBe RK dan *human relations* sebagai modal utama suatu komunitas.

*Human relations* yang terpelihara antar anggota komunitas TeBe RK adalah hubungan baik antar individu dengan banyak individu lainnya yang menjadi modal utama TeBe RK dalam keberlangsungan komunitas. Selain itu, *human relations* yang ada juga menjadi bekal bagi TeBe RK untuk terjun ke dalam masyarakat untuk mengimplementasikan ilmu yang didapat, karena penguatan internal komunitas menjadi sangat penting sebelum menghadapi publik eksternal.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Pertama, berdasarkan pengalaman komunitas TeBe RK, grup *WhatsApp* Komunitas TeBe RK menjadi media untuk melakukan komunikasi internal komunitas dalam memelihara *human relations* dinyatakan sudah tepat berdasarkan pernyataan informan. Kedua, motif *Whatsapp* dipilih menjadi media untuk memelihara *human relations* karena dinilai murah dari segi biaya, pemakaiannya praktis serta banyak anggota komunitas TeBe RK yang aktif menggunakan *WhatsApp*. Ketiga, grup *WhatsApp* dimaknai sebagai media yang tepat dan efektif dalam memelihara *human relations* antar anggota komunitas TeBe RK. *Human relations* dimaknai sebagai dasar utama yang harus paling kuat dalam suatu komunitas khususnya TeBe RK sebelum terjun ke masyarakat luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R. (2015). *Pengaruh media sosial instagram terhadap minat fotografi pada komunitas fotografi pekanbaru*. Jurnal ilmu komunikasi, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, universitas riau. (Vol.2, No.2 oktober 2015)
- Ardianto, Elvinaro. (2005). *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Bahfiarti. T. (2012). *Buku ajar dasar-dasar teori komunikasi*. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Berger, C.R., Roloff, M.E. & Ewoldsen, D.R.R. (2014). *Handbook Ilmu Komunikasi*. Bandung: Nusa Media.
- Effendy O. (2009). *Human Relations dan Public Relations*. Bandung : Mandar Maju.
- Hamzah, A. (2020). *Metode Penelitian Fenomenologi: Kajian Filsafat dan Ilmu Pengetahuan*. Malang: Literasi Nusantara
- Iriantara, Y. (2016). *Komunikasi Antarpribadi*. Banten: Universitas Terbuka
- Kertajaya, H. (2008). *Arti Komunitas*. Bandung : Gramedia Pustaka.
- Lambuan, H., Mas`amah., Letuna, M.A.N. (2019). Penggunaan *Whatsapp* sebagai Media Komunikasi Pacaran Jarak Jauh. *Jurnal Communio : Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 8(2), 1362-1391.  
<https://doi.org/10.35508/jikom.v8i2.2066>
- LittleJohn, S.W. & Foss., K.A. (2009). *Teori Komunikasi*. Edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong J, L. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.Remaja Rosda Karya
- Morissan. (2014). *Teori kpmunikasi individu hingga massa*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group.
- (2013). *Teori Komunikasi*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2005). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta
- Thoha, M. (2001). *Perilaku organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.