

OPTIMALISASI PEMANFAATAN GRUP WHATSAPP DALAM UPAYA MEMBANGUN KOMUNIKASI EFEKTIF

Halimatusha'diah¹⁾. Titin Ariska Sirnayatin²⁾

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer,
Universitas Indraprasta PGRI

Abstrak

Tujuan kegiatan ini adalah sebagai upaya untuk membantu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan grup Whatsapp agar komunikasi yang terbangun dapat lebih efektif. Kegiatan ini dilaksanakan pada warga di RT. 012 / RW. 001, Kelurahan Kalisari, Kecamatan Pasar Rebo, Jakarta Timur. Kegiatan ini dihadiri oleh unsur warga yang sebagian besar adalah ibu rumah tangga dan ketua RT sebagai pemangku kepentingan setempat. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah observasi, wawancara, sosialisasi, penyampaian materi, diskusi, dan simulasi/praktik. Adapun target luaran yang kegiatan ini antara lain 1) warga setempat diharapkan mampu membangun komunikasi pada grup whatsapp secara efektif. 2) kegiatan ini dapat dijadikan dasar pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada tahun-tahun berikutnya dengan tema-tema yang terkait dengan pemanfaatan media komunikasi yang semakin berkembang saat ini. 3) hasil kegiatan ini akan dipublikasikan dalam jurnal ilmiah agar informasi-informasi di dalamnya dapat diketahui dan dirasakan juga manfaatnya oleh masyarakat luas.

Kata Kunci: *Grup Whatsapp, Komunikasi Efektif*

Abstract

The purpose of this activity is as an effort to help improve citizens' understanding of the use of the Whatsapp group so that communication that is built between residents can be more effective. This activity is carried out on residents in RT. 012 / RW. 001, Kelurahan Kalisari, Pasar Rebo District, East Jakarta. This activity was attended by elements of the community who were mostly housewives and RT heads as local stakeholders. The method used in this activity is observation, interview, socialization, delivery of material, discussion, and simulation/practice. The output targets for this activity include 1) local residents are expected to be able to effectively build communication with the whatsapp group. 2) this activity can be used as a basis for the implementation of community service activities in the following years with themes related to the use of communication media that is increasingly developing at this time. 3) the results of this activity will be published in scientific journals so that the information in it can be known and felt by the public at large.

Keywords: *Whatsapp Group, Effective Communication*

Correspondence author: Halimatusha'diah, halimah3186@gmail.com, Jakarta, Indonesia

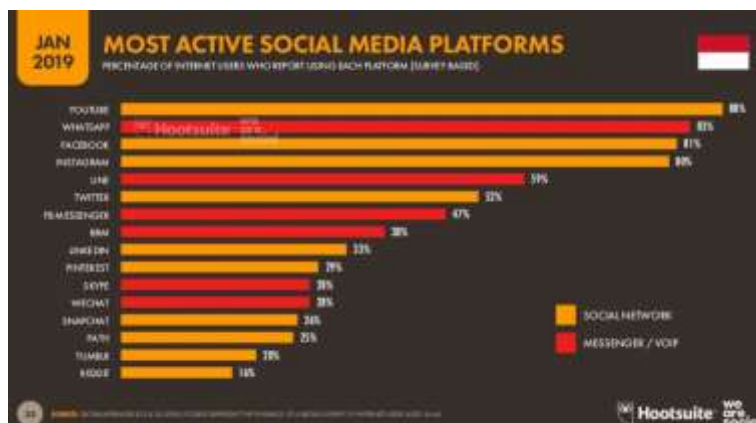


This work is licensed under a CC-BY-NC

PENDAHULUAN

Media sosial telah menjadi tren dan menjadi media yang sangat diandalkan dalam berkomunikasi dan berbagi informasi dalam berbagai kebutuhan, baik pada kelompok masyarakat, organisasi, maupun dalam dunia kerja. Salah satu media sosial yang banyak diminati dan digunakan di Indonesia adalah Whatsapp. Berdasarkan hasil riset per Januari 2019 dari Hootsuite (We Are Social) menyebutkan bahwa Whatsapp adalah

media sosial kedua tertinggi yang aktif digunakan di Indonesia dengan persentase sebesar 83% sebagaimana dipaparkan pada gambar berikut.



Gambar 1 Grafik Persentase Penggunaan Media Sosial di Indonesia

(Sumber: <https://inet.detik.com>)

Tingginya pengguna Whatsapp di Indonesia tentu karena didukung dengan berbagai keunggulan, efektivitas, efisiensi, dan fitur yang cukup lengkap untuk berbagi berbagai macam informasi, mulai dari pesan teks, pesan suara, panggilan suara, panggilan video, pengiriman foto, gambar, musik, link, dokumen, kontak, peta lokasi, dan lain-lain. Penggunaan Whatsapp ini tidak membutuhkan banyak ram dan hemat data internet, selain itu tersedianya layanan obrolan grup (*group chat*) juga menambah kemudahan bagi banyak kelompok masyarakat, baik dalam dunia kerja, kegiatan sosial, maupun pertemanan, untuk meningkatkan intensitas komunikasi kelompoknya. Namun sayangnya, penggunaan grup Whatsapp ini justru tidak diimbangi dengan komunikasi yang efektif. Sebagai media komunikasi nonverbal, grup Whatsapp sejatinya dapat menjadi media komunikasi yang efektif dalam berbagai kelompok.

Pada dasarnya, konsep komunikasi sebagaimana dijelaskan oleh Goesch (2000: 307) merupakan transfer pesan yang berisi informasi, ide, emosi, maksud, perasaan atau yang lainnya yang diterima dan dimengerti oleh keduanya (pengirim dan penerima informasi). Pesan tersebut dikirim dan diterima oleh keduanya sampai pesan tersebut dimengerti sehingga bisa dikatakan sebagai komunikasi. Komunikasi ini dapat berupa berbagai jenis seperti verbal, non-verbal atau tulisan. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila pesan tersebut diterima, dimengerti dan dilaksanakan dalam tindakan. Namun permasalahannya adalah pemahaman setiap individu dalam memaknai arti pesan yang disampaikan dan diterima tidak selalu sama, terutama jika pesan tersebut disampaikan secara nonverbal dan menggunakan media tertentu, seperti halnya grup Whatsapp. Selain itu, pertanyaan-pertanyaan penting dalam berkomunikasi menggunakan teknologi sering kali juga diabaikan dalam komunikasi oleh pengguna, seperti (i) Informasi apa yang ingin disampaikan? (ii) Siapa yang membutuhkannya? (iii) Bagaimana bentuknya? (iv) Teknik penyebaran apa yang harus digunakan? (v) Alat bantu teknologi apa yang harus digunakan? Menurut Pradhan & Chopra (2008: 270) untuk berfungsinya sistem komunikasi yang baik dengan menggunakan teknologi maka poin-poin pertanyaan tersebut harus diperhatikan sebelum melakukan komunikasi.

Dalam membangun komunikasi pada sebuah kelompok sering kali juga diiringi dengan ketidaknyamanan oleh anggota kelompok, hal ini disebabkan adanya dinamika yang kerap terjadi di setiap kelompok. Farsworth dan Boon (2010) menjelaskan bahwa

ketakutan akan konflik atau ketidaknyamanan dalam menyatakan pendapat yang diungkapkan secara pribadi, tidak populer, atau minoritas, dapat menghambat keterbukaan untuk berbicara dan menghasilkan reproduksi wacana normatif.

Dinamika grup/kelompok memang tidak mungkin dapat dihindari karena banyak faktor yang menyebabkan hal tersebut dapat terjadi. Pengetahuan, keterampilan, kemampuan komunikasi, dan perilaku dari setiap anggota dapat menjadi faktor yang melatarbelakangi dinamika yang terjadi dalam grup. Oleh karenanya, setiap anggota sejatinya perlu memahami norma-norma apa saja yang perlu dan tidak perlu dilakukan dalam grupnya. Norma-norma grup (*group norms*) dapat didefinisikan sebagai aturan-aturan yang menspesifikasikan perilaku-perilaku yang dianggap pantas atau tidak pantas/tidak disukai dalam sebuah grup. Aturan-aturan tersebut memberikan panduan atas perilaku anggota untuk diadopsi oleh anggota grup karena norma merupakan komponen grup yang dapat menyatukan anggota, mengawasi, dan menguatkan grup itu sendiri (Gençer, 2019: 225). Ketika setiap anggota sadar akan pentingnya norma-norma yang harus diperhatikan dalam grup, tentunya tujuan grup dalam membangun komunikasi efektif akan lebih mudah untuk dicapai.

Dalam berkomunikasi melalui grup WhatsApp, Baz S. (2017) dalam artikelnya yang berjudul "*A Proposal Conduct/Behavior Rules for WhatsApp Groups*" juga menjelaskan bahwa hal-hal yang perlu dilakukan ketika bergabung dalam grup WhatsApp diantaranya adalah: 1) menghormati maksud dan tujuan grup, 2) menyaring meme, video, gambar, dan berita yang dibagikan kepada/oleh rang lain, 3) memverifikasi terlebih dahulu konten/informasi/berita yang akan dikirim, 5) mengidentifikasi dan bertukar pikiran dengan administrator sebelum mengirim keluhan di grup, 6) menghindari konten yang membahas identitas kelompok tertentu seperti agama, ras, atau politik, 7) menghindari konten terkait kekerasan dan pornografi, 8) mengirimkan konten atau informasi yang hanya dibutuhkan oleh anggota grup, 9) menggunakan bahasa dan kalimat yang singkat dan jelas.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Ketua RT pada wilayah RT. 012 / RW.001, Kel. Kalisari, Kec. Pasar Reb, Jakarta Timur, pemanfaatan grup whatsapp RT oleh warga setempat belum dirasakan optimal, hal ini dikarenakan masih banyaknya warga yang belum dapat memahami pemanfaatan grup tersebut untuk membangun komunikasi efektif. Oleh karenanya, pelaksanaan PKM dimaksudkan untuk membantu warga dalam memberikan pemahaman yang lebih luas tentang optimalisasi pemanfaatan grup Whatsapp dan cara membangun komunikasi efektif dalam grup tersebut.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan PKM ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi wilayah RT. 012 / RW. 001 Kel. Kalisari, Kec. Pasar Rebo, Jakarta Timur dengan meninjau aktivitas dan interaksi sosial warga yang terjadi di lingkungan tersebut.
2. Wawancara dengan pemangku kepentingan setempat, yaitu ketua RT. 012 / RW. 001, terkait bagaimana kondisi riil pemanfaatan grup whatsapp antara pengurus RT dan sesama warga sebagai media komunikasi untuk mengakomodir kepentingan warga.
3. Sosialisasi rencana kegiatan pengabdian kepada masyarakat dari Tim Dosen Informatika, Universitas Indraprasta PGRI, dengan tujuan membantu warga dalam

- memberikan pemahaman yang lebih luas tentang optimalisasi pemanfaatan grup Whatsapp dan cara membangun komunikasi efektif.
4. Tatap muka dengan warga RT. 012 / RW. 001, dengan tahapan pelaksanaan kegiatan yaitu:
 - a. Berbagi (*sharing*) pengalaman warga; Peserta diberikan kesempatan terlebih dahulu untuk menyampaikan berbagai hal atau keluhan yang dirasakan selama menggunakan grup Whatsapp di lingkungannya. Metode ini dilakukan untuk mendapatkan informasi sejauh mana pemahaman masyarakat terhadap pemanfaatan grup Whatsapp dan pemahaman dalam membangun komunikasi yang efektif dalam kehidupan sehari-hari sehingga solusi yang diberikan pun dapat lebih tepat sasaran.
 - b. Penyampaian materi dan tanya jawab; penyampaian materi tentang pemanfaatan grup Whatsapp yang tepat dan bijak serta bagaimana membangun komunikasi yang efektif menggunakan media tersebut. Melalui penyampaian materi ini, peserta diarahkan untuk dapat mensinkronisasikan apa yang dipahami dari materi yang diterima dengan apa yang sudah dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Selanjutnya akan dibuka sesi tanya jawab antara pemateri dengan peserta. Peserta akan diberikan kesempatan untuk bertanya tentang apa yang belum dipahami atau informasi-informasi lainnya yang masih dibutuhkan oleh peserta terkait topik ini, sekaligus memberikan alternatif-alternatif solusi atas berbagai permasalahan yang dihadapi peserta selama bergabung dalam grup Whatsapp.
 - c. Simulasi; Peserta akan diberikan beberapa contoh kasus atau permasalahan yang terjadi di grup Whatsapp peserta, kemudian peserta akan diarahkan untuk memberikan solusi apa yang dapat dilakukan menurut pendapat peserta berdasarkan hasil *sharing* pengalaman, pemahaman materi, dan tanya jawab sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan PKM ini telah dilaksanakan pada bulan Desember 2019 di RT. 012 / RW. 001, Kel. Kalisari, Kec. Pasa Rebo, Jakarta Timur. Berdasarkan hasil PKM yang telah dilakukan, tim mendapatkan dukungan penuh dari Ketua RT sebagai pemangku kepentingan setempat atas terlaksananya kegiatan-kegiatan yang diperuntukkan bagi warganya. Sebagai langkah awal dalam memberikan pemahaman kepada warga, tim mengajukan pertanyaan-pertanyaan penting yang harus dapat dijawab dan dijelaskan oleh warga, yaitu: 1) Mengapa dibuat grup Whatsapp? 2) Siapa saja anggota grup Whatsapp? 3) Siapa saja yang memiliki otoritas dalam mengontrol grup Whatsapp? 4) Apa saja yang boleh/pantas dan tidak boleh/tidak pantas disampaikan di grup Whatsapp? 5) Kapan saja waktu aktif grup Whatsapp? 6) Bagaimana cara membangun komunikasi efektif pada grup Whatsapp? 7) Bagaimana cara mengoptimalkan menu-menu pada grup Whatsapp? 7) Apa saja dampak yang dapat ditimbulkan jika tidak memperhatikan pertanyaan-pertanyaan di atas? Pertanyaan-pertanyaan tersebut juga dijadikan sebagai cara agar warga mau berdiskusi secara aktif dalam kegiatan ini.

Namun di sisi lain, terdapat pula beberapa hambatan yang dirasakan oleh tim dalam melaksanakan kegiatan tersebut, diantaranya:

1. Tempat pelaksanaan

Dari segi tempat pelaksanaan, kondisi di wilayah Jalan Jaha adalah wilayah padat penduduk yang belum memiliki balai pertemuan atau aula serbaguna di sekitar lokasi, sehingga tim sedikit terhambat dengan persiapan kegiatan tersebut. Solusi yang dilakukan untuk menghadapi hambatan tersebut yaitu dengan meminta ijin kepada Ketua RT dan salah satu warga setempat untuk bersedia meminjamkan teras rumahnya sebagai tempat pertemuan kegiatan ini.

2. Kehadiran peserta

Dalam pelaksanaan kegiatan ini tim mengundang sedikitnya 20 perwakilan warga untuk dapat hadir, namun dalam pelaksanaannya peserta yang hadir kurang dari 20 orang. Setelah dikonfirmasi oleh tim, ternyata faktor yang menyebabkan ketidakhadiran beberapa peserta adalah dikarenakan kesibukan masing-masing peserta sebagai ibu rumah tangga, seperti menjemput anak pulang sekolah, pekerjaan rumah yang belum selesai, dan aktivitas lainnya. Namun demikian, pelaksanaan kegiatan ini tetap berjalan sesuai rencana dengan berapapun jumlah peserta yang hadir pada saat itu.

3. Keaktifan peserta

Materi tentang pemanfaatan grup whatsapp sebagai media komunikasi merupakan hal yang sangat dekat dengan kehidupan masyarakat pada umumnya, termasuk warga RT. 012. Sehingga penyampaian materi ini diharapkan dapat memberikan feedback yang baik dari peserta selama mengikuti kegiatan. Namun hambatan yang dirasakan adalah beberapa peserta diketahui kurang aktif dan antusias ketika berdiskusi. Hal tersebut bisa diketahui terjadi karena beberapa faktor, diantaranya (a) pelaksanaan kegiatan kurang didukung dengan media audio visual (proyektor) dikarenakan keterbatasan fasilitas dan tempat; (b) konsentrasi warga yang kurang fokus dan kurang kondusif dikarenakan beberapa di antara peserta membawa balitanya pada saat kegiatan; (c) Tidak semua warga sering mengikuti kegiatan seperti ini, sehingga beberapa di antaranya masih sungkan dan perlu beradaptasi untuk berdiskusi dan berbagi pengalaman.

Adapun hasil yang dicapai dari pelaksanaan kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Peserta kegiatan memahami materi yang telah disampaikan dan didiskusikan dengan cukup baik dan mulai diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini didasarkan pada informasi yang didapatkan dari Ketua RT beberapa waktu kemudian setelah kegiatan dilaksanakan bahwa penggunaan grup Whatsapp RT oleh para warga dirasakan lebih baik dan efektif.
2. Tim mendapatkan pengalaman dan informasi yang lebih banyak terkait dengan kondisi dan karakteristik masyarakat yang sangat beragam, sehingga untuk dapat melaksanakan kegiatan-kegiatan serupa di waktu yang akan datang tim dapat belajar pada pengalaman-pengalaman yang telah dirasakan saat ini, sehingga kegiatan dapat berjalan lebih baik.



Gambar 2. Foto sebelum kegiatan dengan Ketua RT. 012 dan perwakilan warga



Gambar 3. Peserta yang hadir dalam kegiatan PKM



Gambar 4. Penyampaian materi dan diskusi dengan peserta



Gambar 5. Sesi foto setelah penutupan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan, maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa 1) Ketua RT. 012 sebagai pemangku kepentingan mendukung penuh terlaksananya kegiatan ini sebagai salah satu penunjang untuk meningkatkan wawasan dan pemahaman warga tentang optimalisasi pemanfaatan grup whatsapp di lingkungan RT; 2) Terdapat perubahan perilaku yang ditunjukkan oleh warga dalam menggunakan grup whatsapp RT yang berarti bahwa ada feedback yang dihasilkan dari pelaksanaan kegiatan ini; 3) Aktivitas masyarakat, khususnya ibu rumah tangga, menjadi tantangan tersendiri bagi tim dalam mengadakan kegiatan ini. Sehingga pemahaman tentang karakteristik dan kondisi warga perlu diperhitungkan dan dipersiapkan dengan matang sebelum melaksanakan kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Baz S., Raúl. (2017). A Proposal of Basic Conduct/Behavior Rules for WhatsApp Groups. <https://medium.com/en-los-espejos-de-un-cafe/a-proposal-of-basic-conduct-behavior-rules-for-whatsapp-groups-ef241d7f54f6>.
- Chen, Julianne dan Pearlyn Neo. (2019). Texting the Waters: An Assessment of Focus Groups Conducted Via the WhatsApp Smartphone Messaging Application. *Sage Journals*, Vol. 12(3). <https://doi.org/10.1177/2059799119884276>.

- Farnsworth, John dan Browyn Boon. (2010). Analysing Group Dynamics within the Focus Group. *Sage Journals*, Vol. 10(5): 605-624. <https://doi.org/10.1177/1468794110375223>.
- Gençer, Hüseyin. (2019). Group Dynamics and Behaviour. *Universal Journal of Educational Research*, Vol. 7(1): 223-229. DOI: 10.13189/ujer.2019.070128. <http://www.hrpub.org>.
- Goetsch, David L. dan Stanly B. Davis. (2000). *Quality Management Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Service*. New Jersey: Prentice Hall.
- Haryanto, Agus Tri. (2019). Riset Januari 2019: WhatsApp Digilai Netizen Indonesia. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4461246/riset-januari-2019-whatsapp-digilai-netizen-indonesia>.
- Pradhan, N. dan Niti Chopra. (2008). *Communication Skills for Educational Managers*. Jaipur: Book Enclave.