

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

*Game online* di Indonesia dan banyak negara lainnya sedang berkembang dengan pesat hingga menjadi salah satu ajang yang diperlombakan di berbagai negara. Mulai dari tingkat lokal hingga tingkat internasional. *Game online* sendiri tidak dapat lepas dari tindakan-tindakan rasisme atau perkataan negatif baik dari lawan maupun kawan. Tindakan-tindakan negatif tersebut juga banyak terjadi di Indonesia yang masyarakatnya terdiri dari berbagai macam ras, suku dan agama yang beragam. Padahal tujuan orang bermain *game* adalah untuk menjadi hiburan namun sering kali disalah-artikan sebagai tempat untuk melampiaskan emosi dengan melakukan tindakan rasis (Noris, 2014:1).

Dalam *game online* tindakan rasis dilakukan karena individu yang bermain *game* tersebut menghubungkan individu dari berbagai penjuru dunia sehingga semua orang dapat mengakses permainan tersebut tanpa terkecuali. Pada permainan *game online* terdapat tempat untuk melakukan percakapan atau komunikasi yang berguna untuk pemain untuk saling berinteraksi antar kawan maupun lawan. Pada tempat tersebut sering menimbulkan pertengkaran yang berujung pada tindakan rasis. Alasan pemain *game online* melakukan tindakan rasis dikarenakan terdapat perasaan kesal terhadap ras atau etnis tertentu yang

bisa disebabkan karena kecurangan pada saat bermain *game online*, atau juga dikarenakan tindakan rasis terlebih dahulu dilakukan oleh etnis lain sehingga mengundang individu lainnya untuk melakukan tindakan rasis, serta juga memiliki riwayat balas dendam terhadap etnis tertentu. Salah satu tindakan rasis yang dilakukan oleh *gamers* pada saat bermain *online game* seperti saling mengejek antar individu, berkata kasar kepada teman maupun lawan, serta mengejek etnis lain dengan ejekan negatif lainnya (Noris, 2014).

Salah satu contoh tindakan negatif lainnya yang muncul di *game online* adalah penyalahgunaan media interaksi di dalam *game online* tersebut yakni *trash-talking*. *Trash-talking* merupakan sebuah bentuk komunikasi yang disengaja oleh individu untuk kesenangan pribadi maupun tujuan untuk mengganggu lawan (intimidasi) (Conmi, 2008). Interaksi komunikasi yang terjadi dalam *game online* ini memungkinkan para pemain untuk berkomunikasi dengan individu dari berbagai negara sehingga tidak menutup kemungkinan adanya perbedaan budaya dan pola komunikasi yang terjadi sehingga *trash-talking* yang muncul akan berbeda-beda dengan perilaku dan budayanya masing-masing. Tindakan *trash-talk* sering dianggap sebagai tindakan negatif yang mengganggu jalannya permainan, serta sangat mudah untuk lupa lawan bicara memiliki perasaannya sendiri.

Pada dasarnya *game online* adalah permainan yang dapat dimainkan oleh berbagai individu di tempat dan waktu yang berbeda. Oleh karena itu pemain *game online* bisa saling berkomunikasi atau berinteraksi dengan lingkungan sekitar di dalam *game* karena di dalam *game online* itu sendiri terdapat media

untuk membantu para pemain guna berinteraksi satu dengan yang lainnya. Terdapat banyak faktor yang menciptakan interaksi di dalam *game online* seperti pemenuhan kebutuhan terhadap informasi terkait *game* tersebut, faktor kejenuhan, dan keinginan untuk bermain bersama atau mencari teman pada *game* yang sama.

Namun demikian, seiring berkembangnya permainan *online* terutama di Indonesia menimbulkan fenomena baru yang muncul pada kalangan pemain *game online*. Salah satu dampak negatif yang ditimbulkan akibat *game online* adalah tindakan-tindakan rasis. Ruang virtual (*cyberspace*) yang menjadi media antar individu membuat interaksi tiap orang berlangsung tanpa bisa memahami kondisi psikologi lawan bicaranya. Hal ini memicu terjadinya ketidakharmonisan terhadap interaksi di ruang virtual. Komunikasi mencerminkan sejarah budaya, nilai, dan perspektif. Komunikasi verbal merupakan hal penting dalam sebuah komunikasi. Dari komunikasi verbal seseorang dapat diambil sebuah makna atau arti dari inti pembicaraan yang diberikan. Namun selain komunikasi verbal, komunikasi non-verbal pun juga merupakan hal yang sangat penting. Komunikasi nonverbal merupakan hal yang tidak kalah penting jika dibandingkan komunikasi verbal karena meskipun kita tidak memiliki niatan untuk melakukan komunikasi secara verbal namun, tanpa disadari kita melakukan komunikasi nonverbal. Kita mungkin tidak menyadari atau menunjukkan ketidaksukaan kita saat berkomunikasi dengan menggulung mata

atau memalingkan wajah namun kita tetap berkomunikasi dengan orang tersebut (Wood, 2006).

Pertemanan dalam *game online* merupakan hubungan yang bersifat sukarela dan tidak terlalu mengikat antara satu dengan yang lainnya. Tidak seperti hubungan keluarga yang memiliki pedoman atau struktur pasti, hubungan pertemanan berkumpul secara sukarela dan cenderung tidak memiliki struktur. Meskipun tidak memiliki struktur atau standar formal dalam hubungan pertemanan, orang-orang yang tergabung di dalam suatu kelompok memiliki beberapa pandangan dan gagasan yang cukup konsisten mengenai apa itu teman dan apa yang terjadi antar teman.

Pada hakikatnya manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dan memiliki kecenderungan membuat sebuah komunitas. Demikian juga dengan yang dilakukan di internet, manusia pun tetap ingin bersosialisasi dengan individu lainnya sehingga membentuk sebuah komunitas dengan tujuan untuk mencapai sebuah tujuan tertentu. Tanpa disadari, komunitas yang diciptakan oleh manusia telah berada dalam kehidupan nyata dan kehidupan masyarakat di dunia virtual (*cyber community*). Di dalam online game pun, terbentuk komunitas-komunitas yang dibentuk oleh para pemain (*gamers*).

Dengan hanya bertemu melalui aplikasi ketiga (*third party application*) yang digunakan para *gamers* untuk berkomunikasi seperti aplikasi *Discord*,

*Teamspeak*, dan sebagainya membuat banyak individu merasa terbuka untuk menyampaikan apa yang ingin dikatakan dengan tidak memikirkan apakah perkataan tersebut akan menyinggung lawan bicaranya. Banyak konflik yang terjadi diantara individu yang diakibatkan oleh candaan diantara anggota komunitas tersebut yang kemudian menimbulkan rasa ketersinggungan oleh anggota lainnya. Pesan yang disampaikan tersebut bisa dianggap sebagai ujaran kebencian (*hate speech*). Pada kejadian tersebut, ujaran kebencian bisa dipahami sebagai suatu bentuk penghinaan (Wolfson dalam Syahputra, 2017).

Selain itu, kedekatan hubungan sangat mengandalkan gagasan dari pengalaman masa lalu dan masa yang akan datang. Salah satu kunci dari kedekatan adalah sejarah atau pengalaman yang dialami bersama-sama (Wood, 2006:117). Dengan bertemunya beberapa individu yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda tersebut dapat menimbulkan permasalahan permasalahan lainnya seperti ketidak selarasan keinginan, *miscommunication* antara individu dan masih banyak hal-hal lainnya. Hal-hal tersebut dapat menimbulkan permasalahan-permasalahan baru dalam pertemanan khususnya pertemanan secara daring karena kurangnya komunikasi non-verbal. Konteks adalah pengaruh lain pada keputusan tentang kapan, bagaimana, dan tentang apa yang harus dikomunikasikan. Dengan hanya berkomunikasi melalui aplikasi ketiga dan tanpa bertemu tatap muka, komunikasi non-verbal yang seharusnya terdapat juga di dalam percakapan antar individu menjadi berkurang atau bahkan bisa

hilang dan hal tersebut yang bisa saja menjadikan pertukaran informasi menjadi bias dan akan menimbulkan permasalahan.

Perkembangan pesat pada bidang komunikasi dan informasi membuat banyak perubahan yang terjadi didalam kehidupan manusia khususnya dalam pola interaksi sosial. Selain itu, interaksi sosial dan pola komunikasi yang terbentuk tersebut menjadikan kebiasaan yang berbeda-beda di setiap kalangan yang memiliki latar belakang beragam. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang setiap harinya berkembang cepat dengan awal munculnya aplikasi web, yaitu *Internet (interconnection-networking)* ialah sebuah jaringan universal yang terdiri dari jutaan komputer yang saling terkoneksi satu sama lain dengan menggunakan aturan yang sama untuk saling berbagi informasi. Sehingga definisi *internet* ialah sekumpulan atau gabungan jaringan komputer lokal atau LAN (Local Area Network) menjadi jaringan komputer universal atau WAN (Wide Area Network) (Supriyanto, 2005:336).

Jumlah pengguna *internet* yang masif dan semakin berkembang telah mencapai angka 4 miliar pengguna ([www. internetworldstats.com](http://www.internetworldstats.com)). Seiring bertambahnya pengguna *internet*, pengguna *online game* pun juga terus bertambah. Dalam waktu beberapa tahun terakhir, *game online* sedang mengalami perkembangan yang amat pesat. Menurut data yang didapat dari [www.datareportal.com](http://www.datareportal.com), 4 dari 5 pengguna internet di dunia yang berusia 16 hingga 64 tahun memainkan *game* setiap bulannya, dimana itu berarti sebanyak

3,5 miliar orang dari total pengguna *internet* memainkan *game*. Selain itu, penjualan *game online* pada tahun 2019 telah naik sebesar 5% dari tahun lalu yang mencapai angka lebih dari 83 Juta Dollar Amerika. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika ([www.inet.detik.com](http://www.inet.detik.com)), terdapat lebih dari 40 juta orang Indonesia yang bermain *game* (konferensi pers IDBYTE ESPORTS 2019).

*Online Games* (Permainan Online) merupakan salah satu jenis permainan yang ada di komputer dengan memanfaatkan jaringan *internet* sebagai mediana. Biasanya pengguna *game online* mengakses *game online* yang dituju lewat sebuah sistem yang disediakan oleh perusahaan yang membuat permainan tersebut (*Developer*). Dengan berkembangnya *game online* yang sangat pesat membuat perubahan pada elemen dalam masyarakat yang ikut berubah khususnya di dalam sebuah komunitas atau kelompok tertentu yang terbentuk berdasarkan kedekatan atau spontan dan alami. Komunitas atau kelompok ini menjadi wadah anggota untuk menjalin hubungan dan menjaga kedekatan antara satu orang dengan individu lainnya yang tidak terbatas oleh tempat dan waktu yang berbeda pun menjadi fenomena baru untuk saling berinteraksi dan menjalin hubungan komunikasi dengan memanfaatkan teknologi. Karena semakin banyak orang yang bermain permainan *online* maka akan semakin banyak juga orang yang bertemu didalam permainan *online* dan menjadi teman ataupun membuat sebuah kelompok. Semakin banyaknya *game online* yang membutuhkan tim ataupun kelompok guna bisa bermain membuat semakin banyaknya pertemuan antar pemain *game online* di internet secara acak.

Dari latar belakang tersebut mengenai fenomena interaksi virtual di dunia *game online* dan interaksi pertemanan di komunitas virtual. Hal ini diangkat karena semakin pesatnya perkembangan *game online* yang diiringi terbentuknya komunitas virtual. Interaksi yang dilakukan oleh individu yang tergabung di dalam komunitas virtual *game online* hanya mengandalkan komunikasi melalui media *online* pada saat bermain *game*. Komunikasi yang hanya dilakukan tanpa tatap muka secara langsung sering menciptakan konflik baru. Konflik yang terjadi diantara individu yang diakibatkan oleh candaan diantara anggota komunitas tersebut yang kemudian menimbulkan rasa ketersinggungan oleh anggota lainnya. Pesan yang disampaikan tersebut bisa dianggap sebagai ujaran kebencian (*hate speech*).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dalam interaksi virtual terdapat beberapa permasalahan yang akan muncul terutama jika terdapat perbedaan-perbedaan seperti sejarah budaya, nilai-nilai norma dan perspektif tiap individu. Perbedaan budaya dalam penggunaan Bahasa juga terkadang dapat menimbulkan kesulitan dalam berkomunikasi. Satu suku atau ras yang bertemu dengan individu dari suku atau ras lainnya dalam berkomunikasi dapat terjadi kesulitan karena perbedaan budaya dalam penggunaan Bahasa. Komunikasi mencerminkan sejarah budaya, nilai, dan perspektif. Ini juga menciptakan atau mereproduksi budaya dengan menamai dan



menormalkan praktik yang dihargai oleh budaya (Wood, 2016:108). Konflik yang biasanya terjadi adalah saling menghina, mengejek dan kadang-kadang terdapat kata-kata rasis yang diucapkan saat berinteraksi di dalam *game online*. Perbedaan pendapat dan pandangan dari masing-masing individu pun dapat menimbulkan konflik. Selain itu perbedaan tujuan bermain *game online* pun dapat menyebabkan konflik seperti bermain untuk bersenang-senang dan bermain untuk kompetitif dapat menyebabkan konflik.

Pertumbuhan pemain *game online* di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir membuktikan bahwa semakin banyaknya masyarakat Indonesia yang menikmati *internet* dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menjadikan terdapatnya transformasi komunikasi yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat. Salah satu bentuk transformasi komunikasi tersebut adalah bagaimana individu yang termasuk dalam suatu bagian kelompok *game online* dapat mengembangkan hubungan pertemanannya tanpa harus bertemu tatap muka dan bagaimana para individu dapat mengembangkan hubungan pertemanan mereka dengan komunikasi yang baik tanpa menyinggung individu lain dan tidak memiliki dendam dengan anggota lainnya. Selain itu juga bagaimana mereka dapat menghindari konflik yang mungkin terjadi dalam komunikasi saat bermain *game*.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana para pemain *game online* berinteraksi dalam pemeliharaan hubungan pertemanan virtual baik di

dalam *game* maupun diluar *game* dan bagaimana mengatasi berbagai konflik yang kemungkinan akan muncul dalam interaksi tersebut.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Dari penjelasan latar belakang diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor dan bagaimana proses pemeliharaan hubungan pertemanan di dalam komunitas *gamers online*
2. Ingin mengetahui bagaimana para individu yang tergabung di dalam komunitas virtual dalam menghindari konflik yang akan muncul dalam pertemanan *online*.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memiliki intensi agar bisa bermanfaat untuk ilmu komunikasi terutama dalam komunikasi interpersonal khususnya pada teori pemeliharaan hubungan. Penelitian ini memberikan data dan keadaan bagaimana pola komunikasi yang terjadi melalui media online. Fokus utama penelitian ini adalah pola komunikasi untuk pemeliharaan hubungan pertemanan dalam komunitas di dunia virtual.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi rekomendasi dan panduan bagi penelitian selanjutnya dengan memberikan gambaran mengenai pola komunikasi untuk pemeliharaan hubungan pertemanan dalam komunitas *game online*, sehingga dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.

#### **1.4.3. Manfaat Sosial**

Penelitian ini diharapkan bisa membantu individu-individu yang termasuk di dalam sebuah komunitas virtual untuk dapat mengurangi konflik yang akan terjadi dikemudian hari dalam kelompok tersebut.

### **1.5. Kerangka Teori**

#### **1.5.1. Paradigma Penelitian**

Penelitian ini menggunakan paradigma Interpretif. Paradigma merupakan gabungan dari beberapa asumsi yang dipercayai secara bersama, konsepsi atau asumsi yang memfokuskan kepada cara berasumsi dan penelitian (Bogdan & Biklen dalam Moleong, 2016).

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan penelitian fenomenologi. Pendekatan fenomenologi menggunakan realita lewat pengalaman individu yang terbentuk melewati aplikasi bahasa dalam

kehidupan sehari-hari. Pendekatan fenomenologi sendiri digunakan guna melakukan observasi, menafsirkan, mengumpulkan data, menganalisis dan membuat kesimpulan pada sebuah fenomena. Fenomenologi sendiri menganalisis konstruksi sebuah pengalaman dari *point of view* orang pertama beserta dengan kondisi relevan yang nantinya akan membawa pada latar belakang dan kondisi sesungguhnya dibalik sebuah pengalaman terkait.

### **1.5.2. State of The Art**

1. Referensi dari penelitian sebelumnya yang digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian berjudul *Perilaku Komunikasi Interpersonal Pecandu Game Online (studi Kasus Pada PEcandu Game Online DOTA 2 Di Kota Serang)* yang dilakukan oleh Eliana Pratiwi, yang merupakan mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Penelitian tersebut merupakan skripsi yang disusun guna menyelesaikan pendidikan strata satu. Penelitian tersebut menggunakan metode studi kasus yang memiliki fokus kedalam sebuah fenomena masa kini yang berada di masyarakat serta memiliki fokus permasalahan pada penelitian mengenai bagaimana (*how*) dan mengapa (*why*) yang menggambarkan sebuah prinsip dasar dari studi kasus tersebut. Tujuan dari penelitian itu sendiri berguna untuk mengetahui pola interaksi pemain *game online* DOTA 2 di dalam maupun diluar *game*. Hasil

penelitian ini menemukan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pemain *game online* DOTA 2 lebih sering atau banyak dilakukan pada dunia virtual atau di dalam *game*. Selain itu pecandu *game online* DOTA 2 tersebut biasanya akan bersosialisasi dengan individu atau teman di dalam dunia virtual nya sebagai pengganti atau peralihannya akan interaksi di luar dunia virtual yang lebih rendah.

2. Penelitian yang menjadi referensi selanjutnya adalah penelitian yang berjudul *Komunikasi Interpersonal Antar Gamers dalam Interaksi Sosial (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Komunitas Game Online DOTA 2)* yang dilakukan oleh Muhammad Bayu Dwianda, yang merupakan mahasiswa ilmu komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Penelitian tersebut dilakukan guna memperoleh gelar sarjana strata satu. Penelitian tersebut merupakan penelitian deskriptif kualitatif dan menggunakan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa keterbukaan informasi dalam komunitas *gamers* sangat mempunyai pengaruh yang besar terhadap tingkat terjadinya interaksi sosial dalam komunitas *gamers* DOTA 2. Lebih lanjut, komunikasi interpersonal yang terjadi antara individu tidak hanya terjadi pada saat bermain game tetapi juga terjadi di luar game. Hal tersebut menyebabkan terdapatnya keterbukaan pada pola komunikasi yang bisa menciptakan interaksi sosial yang baik dan diperlihatkan melalui adanya hubungan baik, melakukan peran

individu pada sebuah tim, dan mencapai *goals* dari tim yakni mendapatkan kemenangan dari permainan tersebut serta tetap menjalin hubungan pertemanan yang erat dalam tim tersebut.

Hal tersebut menyebabkan keterbukaan pola komunikasi yang bisa mewujudkan interaksi sosial yang baik yang diperlihatkan dengan adanya hubungan baik, melakukan peran masing-masing individu dalam tim, dan mencapai tujuan bersama yakni menang dalam permainan *game* serta memiliki hubungan pertemanan yang erat.

3. Referensi berikutnya adalah penelitian yang berjudul *Analisis pemanfaatan virtual community sebagai media komunikasi kelompok melalui sosial media* yang dibuat oleh Rafki Muhammad, mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro yang dilakukan guna menyelesaikan pendidikan strata satu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dan memakai metode fenomenologi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis manfaat serta faktor yang mendorong individu berinteraksi kelompok secara virtual di sosial media. Sedangkan pendekatan fenomenologi digunakan untuk mengungkap kegunaan dan alasan pribadi anggota komunitas virtual yang berinteraksi dengan kelompoknya. Hasil penelitian ini menemukan bahwa alasan dan faktor seseorang bertahan di kelompok virtual adalah sebagai sarana berkualitas dan pengembangan diri, kelompok virtual dijadikan sebagai tempat pelarian dari dunia nyata,

kesamaan tujuan kelompok menumbuhkan tingkat partisipasi individu, kelompok virtual dijadikan sebagai teladan untuk bersikap, dan representasi fitur di sosial media sebagai bentuk eksistensi diri.

Berdasarkan dari *state of the art* yang digunakan sebagai referensi pada penelitian ini terdapat beberapa poin yang bisa membedakan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini membahas bagaimana kelompok virtual yang muncul dikarenakan bermain game yang sama kemudian membangun sebuah komunitas virtual yang didalamnya terdapat anggota-anggota yang terdiri dari berbagai daerah yang berkumpul menjadi satu dengan tujuan untuk bermain game dapat mempertahankan pertemanan virtualnya padahal tidak bertemu secara tatap muka atau fisik. Selain itu penelitian ini juga berfokus kepada pola komunikasi interpersonal antar anggota dalam menjaga hubungan pertemanan di dunia virtual.

### **1.5.3. Teori Pemeliharaan Hubungan**

Menurut Canary dan Standford (1992) dalam (Weiser dan J.Weigel,2016) mengidentifikasi 5 jenis utama taktik pemeliharaan hubungan yang bisa dilakukan, yaitu (1) *positivity* (berinteraksi dengan pasangan dengan cara yang ceria, optimis, dan tidak kritis), (2) *openness* (secara langsung mendiskusikan sifat dari hubungan), (3) *assurance* (menekankan keinginan seseorang untuk melanjutkan hubungan), (4)

*network* (berinteraksi dengan atau mengandalkan afiliasi dan teman yang sama), (5) *sharing task* (melakukan tanggung jawab yang sama guna menyelesaikan tugas yang seharusnya dilakukan oleh pasangan).

Lebih lanjut, Canary dan Stafford menjelaskan lebih luas mengenai 5 jenis taktik pemeliharaan hubungan yang bisa dilakukan sebagai berikut:

1. *Positivity*, merupakan cara untuk membangun pola interaksi yang lebih menyenangkan. Jika dalam interaksi tersebut terdapat ketidakcocokan, maka pihak yang terkait lebih baik untuk bersikap kooperatif. Strategi *positivity* dapat diperlihatkan oleh individu dengan melakukan beberapa cara yakni bersikap baik, ceria, gembira, ramah, sopan, bersemangat, romantis, dan saling membangun kepercayaan diri. Sementara itu, segala bentuk kritik yang mungkin dapat menghambat hubungan sebaiknya dihindari. Strategi *positivity* merupakan sikap yang dapat membuat suasana di dalam sebuah hubungan menjadi baik dan mengurangi konflik dan hal lainnya yang dapat menghambat sebuah hubungan (Stafford & Canary, 1991). Strategi ini biasanya dilakukan oleh organisasi atau individu agar dapat membuat hubungan menjadi menyenangkan untuk individu-individu yang terlibat (Hon & Grunig, 1999:14).
2. *Openness*, merupakan kondisi untuk membuka diri dan pikiran, perasaan, masalah, atau saran. Sedangkan untuk informasi yang



sifatnya rahasia sejatinya bisa untuk dikomunikasikan guna menjaga sebuah hubungan. Strategi ini lebih menonjolkan pada niat berbagi dari dalam diri yang tidak dibagikan pada semua orang, dan menunjukkan sisi spesial dari pihak yang berkomunikasi. Sementara itu, *openness* bisa dilakukan melalui diskusi-diskusi tentang sebuah hubungan, misalnya saling berbagi keinginan atau cita-cita yang ingin diwujudkan terkait hubungan. Keputusan yang sudah terjadi dimasa lalu dapat dibicarakan untuk sebuah renungan agar terjadi perubahan-perubahan untuk masa yang akan mendatang. Strategi *openness* pada media sosial dapat diartikan sebagai usaha untuk membuat proses informasi mengenai aktivitas yang dilakukan untuk menjadi transparan. Strategi ini dapat dilakukan dengan cara melakukan komunikasi satu arah, asimetris dua arah, dan simetris dua arah. Strategi ini merujuk kepada pemikiran dan perasaan individu yang terlibat (Hon & Grunig, 1999:14).

3. *Assurances*, merupakan strategi tentang suatu bentuk komitmen penanda hubungan tersebut. Strategi ini juga dapat diwujudkan dengan menunjukkan perilaku menekankan komitmen dan pada masa depan hubungan. Selain itu juga dapat ditunjukkan pada sikap percaya dan mendukung antara satu sama lain. Pada strategi ini, pihak-pihak yang berpartisipasi harus bisa memberikan kenyamanan pada individu lain dan saling mengutamakan satu sama lain. Strategi *assurances* pada media sosial dapat diartikan dengan usaha untuk membuktikan kepada

publik dengan memberikan perhatian dan komitmen untuk selalu menjaga hubungan dengan baik. Strategi ini juga adalah usaha yang biasa dilakukan oleh kelompok dalam sebuah guna untuk meyakinkan kelompok lain bahwa mereka berkomitmen dalam menjaga hubungan (Hon & Grunig, 1999:15).

4. *Task Sharing*, adalah perilaku untuk membantu pasangan guna mengerjakan pekerjaan atau kewajiban yang dikerjakan pihak lain sebagai pembagian tanggung jawab bersama. Selain itu, strategi *task sharing* juga merupakan usaha untuk menghimpun perhatian sosial guna penyelesaian masalah terkait kebutuhan bersama. Strategi ini mengacu pada bentuk dari tanggung jawab sosial organisasi serta untuk berbagi dalam penyelesaian masalah bersama.
5. *Networking*, merupakan kegiatan menghabiskan waktu bersama teman guna mencari relasi. Strategi *networking* melingkupi sikap ketergantungan dari bentuk dukungan orang di luar pertemanan namun tetap mempunyai kedekatan hubungan. Strategi *networking* tidak hanya memusatkan komunikasi pada jalinan hubungan individu, namun lebih melibatkan pihak-pihak lain diluar individu tersebut.

#### **1.5.4. Interaksionisme Simbolik**

Teori Interaksionisme Simbolik mempelajari karakter dari interaksi kegiatan sosial yang dinamis dari manusia. Dalam pandangan

teori ini, setiap orang bersifat aktif, reflektif, dan kreatif dalam mengartikan dan menunjukkan perilaku yang sulit untuk ditebak (West dan Turner, 2008). Mengacu pada teori ini, kehidupan sosial pada hakikatnya merupakan interaksi antara individu yang memakai simbol. Simbol-simbol ini menandakan perihal yang dimaksud oleh individu sebagai bentuk komunikasi dengan individu lainnya dan juga efek yang ditimbulkan atas penafsiran dari simbol-simbol tersebut pada perilaku pihak yang berada di dalam interaksi sosial tersebut.

Interaksionisme simbolik menggambarkan bagaimana individu menggunakan bahasa untuk membangun arti, bagaimana individu membuat dan menampilkan diri, serta bagaimana tiap individu tersebut bekerjasama dengan orang lain dengan menggunakan simbol untuk menciptakan masyarakat (Littlejohn, 2009:548). Menurut Herbert Blumer, terdapat 3 premis dasar dari perspektif tersebut (1) Karakter setiap individu terpengaruh oleh makna yang diri mereka miliki tentang seseorang dan peristiwa yang terjadi, (2) interaksi khususnya percakapan, penting untuk mengembangkan dan menyampaikan suatu makna (3) Makna atau pandangan seseorang tentang orang lain dan peristiwa yang terjadi dapat berubah seiring berjalannya waktu. Dasar teori ini adalah bahwa setiap orang berperilaku berdasarkan makna yang mereka dapat dan interpretasi pada situasi tertentu.

Selain itu (Herbert Mead,1934) menjelaskan bagaimana pikiran dari individu bisa berkembang melalui proses sosial. Ia juga menganalisa pengalaman dari pandangan perspektif komunikasi sebagai tujuan dari tatanan sosial. Proses komunikasi sosial merupakan hal utama dalam sistem dan proses dari pengalaman tiap manusia. Menurut Herbert Mead, dalam interaksionisme simbolik memiliki 3 konsep utama yaitu:

1. *Mind*

Konsep ini berkembang dalam sebuah proses komunikasi sosial yang tidak dapat diartikan sebagai proses yang terpisah. Terdapat dua fase yang dilibatkan dalam konsep ini yakni *conversation of gestures* dan *language*. Kedua konsep tersebut menandakan sebuah konteks sosial pada dua individu atau lebih yang saling berinteraksi satu sama lain.

Konsep ini dapat terlihat jika simbol yang digunakan pada sebuah interaksi komunikasi merupakan simbol yang signifikan. Konsep ini sendiri merupakan proses yang diwujudkan saat individu berinteraksi dengan diri sendiri menggunakan simbol-simbol yang signifikan seperti gestur dengan interpretasi.

2. *Self*

Konsep ini dapat diartikan melalui interaksi dengan orang lain dan merujuk pada reflektif kepribadian dari setiap individu. Agar dapat

paham dengan konsep *Self* ini, penting sekali untuk paham akan perkembangan diri yang kemungkinan hanya terjadi melalui proses pengambilan peran. Agar dapat melihat diri sendiri, individu dipaksa agar bisa memposisikan peran sebagai orang lain agar bisa merefleksikan diri kita. Proses pengambilan peran ini pun termasuk dalam bagian yang penting pada proses sebuah proses pengembangan diri.

### 3. *Society*

*Society* (masyarakat) terbentuk melalui proses interaksi antara individu yang saling selaras. Menurut Mead, interaksi yang terjadi pada manusia yang menempati tingkatan tertinggi apabila dibandingkan dengan makhluk lainnya. Hal ini karena dalam komunikasi yang dilakukan oleh manusia cenderung menggunakan bermacam-macam simbol signifikan yang dapat menjadi sebuah Bahasa tersendiri. Meskipun manusia sering memberikan tanggapan tanpa berpikir panjang terhadap gestur dari lawan bicaranya, namun interaksi yang dilakukan oleh setiap individu dapat konversi sesuai dengan kemampuan dari individu tersebut untuk membentuk dan mengartikan langsung dengan menggunakan simbol-simbol tersebut.

### **1.5.5. Dialektika Komunikasi Relasional**

Kualitas dari suatu hubungan yang sehat adalah memahami dan merasa nyaman dengan dialektika relasional, yang merupakan ketegangan yang berkelanjutan dan normal dalam hubungan pribadi. Meskipun ketegangan merupakan hal yang normal, namun bisa membuat frustrasi jika tidak dipahami (Baxter & Braithwaite, 2008). Teori dialektika relasional sendiri merupakan teori interpretatif tentang bagaimana komunikator menciptakan sebuah makna melalui interaksi komunikasi di dalam sebuah hubungan (Littlejohn, 2009). Selain itu, dialektika komunikasi juga digunakan untuk membantu memahami tentang bagaimana pola komunikasi dalam membentuk suatu hubungan sosial, hubungan pribadi dan kekeluargaan yang terjadi pada kehidupan manusia. Sementara menurut Leslie Baxter dan Barbara Montgomery (dalam Littlejohn, 2009), teori dialektika komunikasi memiliki dasar bahwa hubungan sosial yang diciptakan melalui interaksi yang dinamis akan mengarah pada kemauan yang berlawanan yang akan terus muncul dalam interaksi dari individu yang terlibat.

Selain itu terdapat empat strategi yang bisa digunakan secara umum untuk mengelola ketegangan dalam suatu hubungan yakni (1) *Selection*, strategi ini melibatkan pengambilan keputusan yang merupakan kebalikan untuk diutamakan sebagai tema relasional yang bertahan lama, seperti lebih memilih kepentingan kelompok dibandingkan kepentingan diri sendiri. (2) *Cyclic Alternation* merupakan strategi yang pada waktu

berbeda memiliki fokus pada satu individu lalu kemudian berpindah dengan yang lain dalam pola yang sama secara berkelanjutan. (3) *Neutralizing*, strategi ini meliputi mengurangi intensitas bersama oposisi dengan melakukan penyeimbangan perhatian yang bisa diberikan pada pihak lain. (4) *Reframing* merujuk kepada perubahan dialektika dengan memperlakukan oposisi sebagai satu kesatuan daripada pihak yang berlawanan. Teori ini berpusat pada ketegangan dialektika yang berkaitan dengan wacana persaingan yang memberikan teori ini pemahaman baru tentang kompleksitas hubungan interpersonal.

## **1.6. Operasionalisasi Konsep**

### **Komunikasi Untuk Pemeliharaan Hubungan**

Pemeliharaan hubungan merupakan suatu hal yang tidak mudah karena jika hubungan tersebut tidak memberikan manfaat atau *feedback* yang sesuai dengan keinginan individu tersebut maka individu memiliki kemungkinan untuk pergi dari hubungan tersebut. Hubungan yang menguntungkan atau memberikan *feedback* yang baik memiliki potensi untuk dipertahankan jika memiliki usaha pemeliharaan yang tidak sulit. Pemeliharaan hubungan sendiri memiliki arti sebagian usaha untuk membuat hubungan antar individu selalu pada kondisi baik atau memuaskan.

Menurut Devito (2013) dalam *The Interpersonal Communication*, terdapat beberapa kriteria komunikasi guna mempertahankan hubungan yang dapat dilakukan dengan beberapa cara yakni:

1. *Be Nice*, perilaku ini adalah perilaku prososial yang dimana individu memiliki sikap sopan, ceria dan ramah bahkan berkompromi jika itu melibatkan pengorbanan diri sendiri. Perilaku prososial juga termasuk membicarakan bagaimana kelanjutan hubungan dimasa yang akan mendatang.
2. *Communicate*, terkadang komunikasi hanya obrolan ringan saja namun tetap dilakukan untuk memelihara hubungan. Komunikasi yang dilakukan termasuk juga mengenai kejujuran dan keterbukaan dalam hubungan dan berbicara tentang perasaan satu sama lain.
3. *Be open*, menggunakan forum atau diskusi secara langsung dan mendengarkan pendapat dari satu individu dengan yang lainnya. Anda dapat berdiskusi hal-hal seperti apa yang diinginkan dari hubungan tersebut, saling memberi nasihat dan mengungkapkan empati.
4. *Give assurances*, anda dapat meyakinkan atau memberikan jaminan yang signifikan tentang pentingnya hubungan.
5. *Share joint activities*, anda dapat menghabiskan waktu bersama seperti bermain permainan yang paling disukai, melakukan perayaan ulang tahun atau menghabiskan waktu bersama dengan berbicara atau berdiskusi.



6. *Be positive*, anda dapat membuat interaksi yang menyenangkan misalnya mengalah untuk pasangan, mengerjakan kegiatan positif lainnya dan kegiatan lainnya. Hal tersebut dapat membantu menghindari masalah tertentu yang mungkin menimbulkan permasalahan di waktu yang mendatang.
7. *Focus on improving yourself*, memperbaiki diri sendiri untuk menjadi individu yang lebih baik lagi adalah hal yang harus dilakukan untuk mengembangkan suatu hubungan.
8. *Be empathic*, menjadi individu yang mempunyai empati terhadap pasangan atau lawan bicaranya dapat menjaga hubungan yang sudah terjalin menjadi lebih baik.

### **Komunitas Virtual**

Komunikasi tidak sekedar mengenai pertukaran *message* (pesan) antar individu, tapi juga tentang bagaimana hubungan antar partisipan pada interaksi tersebut. Setiap proses komunikasi, partisipan selalu ingin menyampaikan *message* yang ingin disampaikan terhadap individu lain. Begitu juga pada pemanfaatan media teknologi komunikasi baru (DeVito, 1997:41).

Pada abad ke 21 ini, teknologi yang mendukung pertukaran informasi dan komunikasi telah banyak berkembang, manusia kini telah memiliki berbagai saluran yang bisa berfungsi sebagai media untuk berkomunikasi

dan saling tukar informasi satu dengan lainnya tanpa harus bertemu fisik. Jaringan internet menjadi salah satu media yang menyediakan konektivitas antar manusia secara masif. Komunikasi melalui diskusi di internet (*e-mail, room chat, dan online discussion*) yang membuka peluang bagi individu untuk keikutsertaannya dalam jejaring sosial secara luas atau biasa disebut dengan komunitas virtual (*cyber community*).

Komunikasi dalam kelompok virtual sangat berbeda dengan komunikasi tatap muka (*face to face*). Dalam buku *Communicating in Small Groups* yang ditulis oleh Steven Beebe dan John Masterson, terdapat salah satu teori yang menjelaskan dan memprediksi bagaimana kita menggunakan internet.

## **Metode Penelitian**

### **Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Sementara itu pada penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Pendekatan fenomenologi merupakan pendekatan yang menjelaskan fakta melalui pengalaman individu yang dibuat melalui tutur kata atau bahasa dalam kehidupan sehari-hari. Pendekatan fenomenologi mengeksplorasi struktur pengalaman individu dari perspektif orang pertama disertakan keadaan yang

relevan sehingga dapat membawa kepada kondisi sesungguhnya dibalik sebuah pengalaman individu tersebut.

### **1.7.2. Subjek Penelitian dan Situs Penelitian**

Subjek dari penelitian ini adalah individu yang tergabung dalam komunitas *game online* yang mayoritas waktunya dihabiskan bertemu dalam *permainan* dan jarang berkomunikasi secara tatap muka. Subjek yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah individu yang tergabung dalam komunitas *game online* berusia 18-30 tahun dan sudah menjalin hubungan pertemanan secara virtual selama minimal satu tahun. Kriteria tersebut didasarkan dengan asumsi bahwa hubungan yang melibatkan individu dengan rentang usia 18-30 tahun, penelitian ini akan mendapatkan variasi yang unik secara personal. Usia hubungan pertemanan selama satu tahun dianggap sedang dalam tahapan untuk mengenal lebih jauh individu lain dan berusaha untuk menghindari konflik-konflik yang mungkin akan terjadi dan yang sudah terjadi dalam interaksi saat bermain.

Sementara itu, situs penelitian diambil pada komunitas *game online Indo Cracked Club*, *Biawak Fams*, dan *Komunitas Gamer's* yang beranggotakan individu yang gemar bermain *game First Person Shooter (FPS)* serta *Survival Games* dan bermain dengan platform *Personal Computer (PC)*. Penelitian dilakukan dengan menggunakan *voice-call* pada aplikasi Discord sebagai media komunikasi antara anggota yang disebabkan dalam komunitas virtual

ini para anggota yang berumur 18-30 tahun yang tersebar dari berbagai daerah di Indonesia tanpa mempertimbangkan lokasi geografis mereka.

### **1.7.3. Jenis Data dan Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari hasil penelitian yang dilakukan di lapangan. Data yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada anggota dari kelompok virtual. Wawancara dan observasi dilakukan pada sejumlah anggota dari komunitas *game online* sebagai narasumber atau informan. Hasil dari wawancara yang akan diperhitungkan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara mengenai pemeliharaan hubungan pertemanan yang mengarah kepada wawancara mengenai interaksi antara anggota komunitas *game online* pada saat berkumpul untuk bermain bersama.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari luar subjek penelitian. Data ini didapatkan melalui studi kepustakaan, jurnal, buku, artikel, internet, dan referensi lain yang dianggap bisa mendukung dan masih relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

#### **1.7.4. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam dilakukan guna mendapatkan informasi yang mendalam serta agar dapat mengerti interpretasi dari sebuah objek dalam memberikan arti pada fenomena terkait. Wawancara mendalam dilakukan guna mendapatkan informasi yang mendalam serta agar dapat mengerti interpretasi dari sebuah objek dalam memberikan arti pada fenomena terkait. Wawancara mendalam yang digunakan bersifat terbuka dan tidak berstruktur yang disusun untuk membuat pandangan dan opini dari partisipan (Creswell, 2014). Wawancara mendalam ini memiliki pedoman berupa garis besar dari permasalahan yang akan ditanyakan. Dengan melakukan wawancara mendalam, dapat diperoleh data yang lebih banyak sehingga pemaknaan objek mengenai fenomena terkait bisa diinterpretasikan dengan baik. Hasil dari sumber data tersebut perlu untuk dicatat bagian yang dianggap penting dan tidak penting, serta butuh pengelompokkan pada data yang sama. Hubungan antara satu data dengan data lainnya perlu dikonstruksikan agar dapat menghasilkan suatu pola dan makna tertentu. Apabila terdapat data yang masih diragukan, sumber data atau informan bisa diwawancara kembali agar mendapatkan kepastian data (Sugiyono, 2013).

### **1.7.5. Analisis dan Interpretasi Data**

Pengertian dari analisis data adalah sebuah proses secara konstan yang membutuhkan koreksi secara terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan analitis, serta menulis catatan-catatan kecil selama penelitian (Creswell, 2014). Analisis data kualitatif melibatkan proses pengumpulan data, interpretasi data dan pelaporan hasil dari data tersebut. Terdapat beberapa metode analisis yang bersifat spesifik dan terstruktur sesuai dengan pemikiran (Creswell, 2014):

1. Deskripsi mengenai pengalaman personal dengan fenomena yang sedang dipelajari
2. Membuat daftar pernyataan dari hasil wawancara atau sumber lainnya.
3. Memilih pernyataan penting untuk dikelompokkan menjadi makna
4. Menulis deskripsi tekstural mengenai apakah yang dialami dari pengalaman individu tersebut
5. Menjelaskan deskripsi struktural bagaimana pengalaman tersebut terjadi

### **1.7.6. Kualitas Data**

Untuk menetapkan keabsahan dari sebuah data dibutuhkan teknik pemeriksaan. Teknik pemeriksaan dilakukan berdasarkan beberapa jumlah kriteria tertentu. Terdapat 4 kriteria yang digunakan, yakni kepercayaan

(*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), kepastian (*confirmability*).

1. *Credibility*, informasi dan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan tinjauan pustaka harus memiliki kredibilitas atau dengan kata lain informasi yang didapatkan harus valid dan bisa dipertanggung jawabkan
2. *Transferability*, kriteria ini berperan sebagai konsep validitas dimana peneliti mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks.
3. *Dependability*, kriteria ini merupakan teknik pemeriksaan data dengan melakukan peninjauan dari segala aspek penelitian dengan ditambah oleh faktor lain yang berkaitan dengan penelitian.
4. *Confirmability*, kriteria ini mengkonfirmasi bahwa sesuatu merupakan objektif atau tidak bergantung kepada persetujuan dari beberapa orang kepada sebuah pandangan, pendapat dan penemuan seseorang.

