

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Individu-individu yang bermain *game online* menyebabkan sebuah ruang virtual (*cyberspace*) diciptakan sebagai media untuk berinteraksi tanpa harus bertemu tatap muka. Namun, karena latar belakang yang berbeda-beda antara individu, ini mungkin menyebabkan masalah baru di dalam pertemanan daring karena kurangnya komunikasi non-verbal. Konteks ini juga berpengaruh pada keputusan saat, bagaimana, dan tentang apa yang dikomunikasikan tanpa bertatap muka, komunikasi non-verbal yang normalnya hadir dalam pembicaraan antar individu mungkin berkurang atau bahkan hilang, yang mungkin membuat pertukaran informasi menjadi tidak adil dan menimbulkan masalah.

Ruang virtual yang terbentuk dari para pemain *game online* memiliki kedua sisi, baik dan buruk. Salah satu dampak buruk yang ditimbulkan adalah ruang untuk konflik antar anggota. Banyak konflik antar anggota dimulai dengan aktivitas seperti chatting dan bercanda yang menciptakan sensitivitas di antara anggota. Pesan yang dikirim sering dianggap sebagai ujaran kebencian (*hate speech*). *Hate speech* dipahami sebagai bentuk penghinaan (Wolfson dalam Syahputra, 2017). Penelitian Syahputra (2017) menunjukkan bahwa perang siber di media sosial telah membentuk dua polarisasi netizen, yaitu kelompok konservatif dan kelompok liberal. Kedua kelompok

itu aktif dalam memproduksi wacana, opini, informasi, isu, dan rumor melalui media sosial.

Ruang siber menyebabkan interaksi antar-individu menjadi dipengaruhi oleh media, sehingga tidak memungkinkan untuk mengetahui situasi psikologi lawan bicara. Ini menyebabkan ketidakseimbangan dalam hubungan sosial di dunia maya.

Ketegangan dalam hubungan pertemanan dalam sebuah komunitas virtual muncul diakibatkan adanya ketidakseimbangan dalam sebuah hubungan di dunia maya. Dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh Arung (2019) konflik terjadi karena adanya kesalahpahaman. Biasanya, kesalahpahaman timbul karena anggota komunitas virtual menginterpretasikan teks yang mereka terima dengan cara yang berbeda. Divergensi dalam penafsiran pesan kadang-kadang memicu perdebatan antara mereka, yang seringkali berujung pada konflik sosial. Soekanto (2017, 86) menggunakan istilah pertentangan pribadi untuk merujuk pada konflik antarindividu yang muncul karena perbedaan pandangan.

Komunitas virtual digunakan tidak hanya untuk pertukaran informasi, tetapi juga sebagai platform hiburan dan bercanda dengan anggota lain. Humor dalam komunitas virtual seringkali diekspresikan melalui ejekan atau berbagi gambar yang mungkin merendahkan anggota lainnya, dan ini dapat mengakibatkan perilaku saling mengolok atau mencemooh satu sama lain. Perilaku saling mengolok atau mencemooh tersebut dinamakan *cyberbullying*. *Cyberbullying*, menurut Hertz (2008), merupakan bentuk penindasan atau kekerasan yang melibatkan ejekan, penyebaran informasi

palsu, penggunaan kata-kata kasar, menyebarkan rumor, ancaman, atau komentar agresif. Tindakan ini terjadi melalui berbagai media seperti email, ruang obrolan, pesan instan, situs web (termasuk blog), atau pesan singkat (SMS).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Whittaker dan Robin M. Kowalski (2015) menunjukkan bahwa salah satu pemicu konflik dalam komunitas virtual adalah perilaku bullying. Interaksi yang dimulai dengan candaan akhirnya berubah menjadi ejekan antar anggota, menyebabkan seseorang merasa terpojok dan berujung pada saling menghujat.

Dilansir dari laman jatimnow.com hasil survei U-Report pada tahun 2019 terhadap 2.777 anak muda Indonesia dengan jenjang usia 14-24 tahun menunjukkan bahwa 45% mengalami cyber bullying, di mana anak laki-laki yang terkena lebih tinggi daripada anak perempuan, masing-masing sebesar 49% dan 41%. Di samping itu, 3 dari 10 anak mengalami eksploitasi dan kekerasan seksual secara online (<https://jatimnow.com/baca-46626-45-persen-anak-muda-indonesia-jadi-korban-cyber-bullying>).

Cyberbullying atau perundungan di dunia maya menjadi semakin umum di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi menjadi salah satu penyebabnya. UNICEF menyatakan bahwa pada tahun 2022, sebanyak 45% dari 2.777 responden anak Indonesia mengaku telah menjadi korban cyberbullying. Temuan data dari Microsoft tahun 2021 juga menyebutkan bahwa Indonesia merupakan negara dengan tingkat kesopanan di dunia maya paling rendah di Asia Tenggara

(<https://timesindonesia.co.id/kopi-times/439915/literasi-digital-penangkal-cyberbullying#:~:text=UNICEF%20merilis%20data%20pada%20tahun,mengaku%20telah%20menjadi%20korban%20cyberbullying>).

Game online telah menjadi fenomena di seluruh dunia dengan pengguna dari berbagai negara termasuk Indonesia. Pertumbuhan industri *game online* semakin pesat, dimulai dari tingkat lokal hingga tingkat internasional. Banyaknya *game* yang tersedia dimanfaatkan oleh para pengguna untuk mendapatkan kesempatan bersosialisasi dan bermain, mengasah kemampuan serta meningkatkan keterampilan mereka dalam bermain *game* tersebut. *Game online* juga menawarkan kesempatan bagi pecinta *game* untuk berkompetisi dengan pemain lain di berbagai tingkat. Pada tahap ini, pengembang *game* telah menciptakan berbagai fitur seperti konten interaktif, menarik, dan banyak fitur lainnya. Pengguna dapat menggunakan ini untuk membuat pengalaman bermain *game* yang tak terlupakan.

Game online merupakan sebuah platform yang pengaplikasiannya memungkinkan para pemain untuk berkomunikasi dan berinteraksi di dalamnya. Salah satu alasan mengapa *game online* begitu populer adalah karena kemampuannya untuk memenuhi berbagai jenis kebutuhan para pemain. Terutama, *game online* dapat membantu para pemain untuk mencari informasi mengenai *game* tersebut dan mencari teman untuk bermain dengan permainan yang sama. Selain itu, *game online* juga memberikan fasilitas untuk para pemain untuk bersantai dan menghilangkan

kejenuhan. Adanya fitur yang diberikan ini, *game online* dapat menghadirkan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan untuk para pemain.

Valorant adalah salah satu *game shooter* online 5v5 yang dikembangkan oleh Riot Games. Game ini dirilis secara global pada tahun 2020. *Valorant* adalah *game* yang menggabungkan elemen dari berbagai genre seperti shooter, MOBA, dan strategi. *Game* ini menawarkan banyak fitur unik, seperti mode "*Spike Rush*" yang memungkinkan pemain untuk bermain dan menyelesaikan sebuah permainan dengan waktu yang singkat, dan mode "*Escalation*" yang menambahkan tingkat kesulitan secara bertahap. *Valorant* juga menampilkan konten eksklusif seperti karakter yang dapat dimainkan, senjata, dan gaya bermain yang berbeda. *Game* ini telah mendapatkan pujian dari para pemain dan komunitas game karena kualitas grafisnya, gameplay-nya yang menarik, dan fitur-fitur uniknya.

Manusia adalah makhluk sosial yang pada dasarnya tidak dapat hidup secara mandiri dan memiliki kecenderungan untuk membentuk komunitas. Ini juga berlaku di dunia maya, di mana orang ingin bersosialisasi dengan orang lain di sekitar mereka untuk mencapai tujuan tertentu. Bahkan, komunitas virtual (*cyber community*) telah muncul di kehidupan nyata dan masyarakat. Mereka dapat saling bertemu walau dipisahkan oleh kelas atau laut (pulau). Saat ini, platform virtual juga membantu tujuan bisnis, mereka digunakan untuk menemukan pekerjaan, menjalankan usaha, memecahkan masalah perusahaan, dan melakukan segala fungsi yang biasanya dilayani oleh kelompok tatap muka (DeVito, 2014: 212). Hal ini juga terlihat dalam

game online, di mana para pemain (*gamers*) membentuk komunitas. Komunitas-komunitas ini membantu para pemain untuk bekerja sama, berbagi informasi, dan berinteraksi dengan orang lain untuk mencapai tujuan mereka.

Pembentukan komunitas virtual di dukung dengan adanya aplikasi-aplikasi *online* yang dapat menjangkau hubungan pertemanan dari berbagai belahan dunia. Salah satu aplikasi yang digunakan oleh para pemain *game online* yakni *Discord*. *Discord* adalah sebuah platform komunikasi yang menggunakan suara, video, dan teks sebagai mediumnya. Awalnya, platform ini dibuat khusus untuk memenuhi kebutuhan komunitas gamer. Peluncurannya dilakukan pada bulan Mei 2015 oleh Jason Citron dan Stan Vishnevskiy. Mereka ingin menciptakan sebuah aplikasi yang dapat menggantikan program voice chat yang sudah ada dengan solusi yang lebih unggul dan efisien.

Hubungan di dunia *game online* adalah suatu hubungan yang relatif bebas dan tidak mengikat, berbeda dengan hubungan keluarga yang memiliki aturan dan struktur yang jelas. Pertemanan bersifat sukarela dan tidak memiliki struktur yang pasti. Walaupun demikian, para anggota sebuah kelompok tetap memiliki ide dan pandangan yang konsisten mengenai apa yang dimaksud dengan teman dan bagaimana hubungan antara teman-teman harus berjalan.

Meskipun begitu, fenomena baru yang muncul pada kalangan pemain game online karena terus berkembangnya permainan online terutama di Indonesia. Efek negatif yang terjadi akibat game online termasuk tindakan rasis. *Cyberspace* sebagai

media interaksi antar individu menciptakan kondisi di mana orang-orang tidak dapat memahami psikologi lawan bicaranya, menyebabkan ketidakharmonisan dalam interaksi di ruang virtual.

1.2. Rumusan Masalah

Interaksi di dunia maya yang tidak seimbang dapat menciptakan ketegangan dalam hubungan pertemanan dalam suatu komunitas virtual. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Arung (2019), konflik muncul akibat kesalahpahaman, yang sering kali timbul karena interpretasi yang berbeda terhadap teks yang diterima oleh anggota komunitas. Perbedaan dalam penafsiran pesan seringkali memicu perdebatan di antara mereka, yang akhirnya berujung pada konflik sosial. Soekanto (2017, 86) menggunakan istilah pertentangan pribadi untuk merujuk pada konflik antarindividu yang timbul karena perbedaan pandangan.

Adapun perilaku bullying yang agresif dalam komunitas virtual menyebabkan perubahan dalam pola interaksi dari candaan awal menjadi ekspresi kebencian. Penelitian oleh Whittaker dan Robin M. Kowalski (2015) menunjukkan bahwa komentar yang agresif memiliki dampak pada persepsi tentang munculnya cyberbullying.

Berdasarkan teori Willard (dalam Sari & Suryanto, 2012: 53) terdapat enam bentuk yang dapat menggambarkan cyberbullying:

1. *Flaming*, ialah mengirimkan pesan teks yang mengandung kata-kata penuh kemarahan, kasar, dan/atau frontal.
2. Gangguan (*Harrasment*) merupakan bentuk *cyberbullying* yang melibatkan berbagai jenis pesan mengganggu melalui email, sms, atau pesan teks di jejaring sosial yang dilakukan secara terus-menerus.
3. Pencemaran nama baik, di mana pelaku menyebarkan keburukan tentang seseorang di internet dengan maksud merusak reputasi dan nama baik individu tersebut, dapat berupa fitnah/gosip atau membuat postingan yang bernada kebencian atau mengumbar kejelekan korban.
4. Pemalsuan identitas, pelaku menyamar sebagai orang lain dan mengirim pesan atau status yang merugikan untuk membuat teman korban mengira bahwa itu berasal dari korban.
5. *Outing*, di mana pelaku menyebarluaskan rahasia orang lain atau foto-foto pribadi orang lain dengan maksud mengungkapkan borok atau privasi orang lain tersebut.
6. Penipuan atau tipu daya, pelaku merayu korban dengan tipu daya agar memperoleh rahasia atau foto pribadi individu yang kemudian digunakan sebagai senjata untuk mempermalukan atau mengancam korban.

Konflik yang kerap muncul dalam interaksi di dunia permainan daring mencakup perilaku yang saling merendahkan, ejekan, bahkan penggunaan bahasa yang bersifat rasis. Sering kali ditemukan juga ketika terdapat sudut pandang dan pendapat

yang berbeda antara individu menjadi pemicu timbulnya konflik. Selain itu, bermain permainan daring dengan tujuan yang beragam, seperti halnya bersenang-senang atau bersaing, juga dapat menjadi sumber terjadinya konflik.

Peningkatan dari segi pemain *game online* di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menyatakan bahwa semakin maraknya masyarakat Indonesia menikmati internet dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam bermain *game*, menyebabkan pembaruan komunikasi di dalam kehidupan bermasyarakat. Contohnya, bagaimana anggota kelompok *game* dapat mengembangkan pertemanan tanpa perlu bertemu secara langsung, serta cara menjaga hubungan dengan komunikasi yang baik tanpa menyakiti individu lain ataupun berdentam dengan anggota lain. Selain itu, bagaimana mereka dapat menghindari konflik yang mungkin timbul dalam berkomunikasi saat bermain *game*.

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui bagaimana individu yang bermain permainan daring *Valorant* dan juga tergabung dalam komunitas virtual *Valorant* Indonesia dalam berinteraksi guna menjaga hubungan pertemanannya.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pemeliharaan hubungan pertemanan yang berlangsung di dalam komunitas virtual pemain game *Valorant* tanpa harus bertemu atau tatap muka.

2. Untuk mengetahui para individu yang tergabung di dalam komunitas virtual dalam menjaga pertemanan dengan mengelola konflik yang muncul dalam pertemanan *online*.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan penjelasan tentang bagaimana individu yang tergabung dalam sebuah komunitas virtual dapat mengelola konflik untuk menjaga sebuah hubungan pertemanan tanpa harus bertatap muka secara langsung melalui kacamata teori pemeliharaan hubungan, teori interaksionisme simbolik dan teori dialektika relasional, serta dapat mengembangkan kebermanfaatian teori sesuai dengan hasil yang didapat dari penelitian.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan panduan dan rekomendasi bagi penelitian berikutnya, menyajikan gambaran pola komunikasi untuk menjaga hubungan pertemanan dalam komunitas *game online* sebagai referensi dasar untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan tema yang sama.

1.4.3. Manfaat Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan yang komprehensif kepada kalangan masyarakat mengenai komunikasi dalam memelihara sebuah

hubungan pertemanan secara virtual khususnya kepada mereka yang tergabung dalam sebuah komunitas virtual *game online* serta membantu individu-individu yang tergabung di dalam komunitas virtual tersebut untuk dapat mengelola serta meminimalkan konflik di masa yang akan datang di kelompok itu.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1. Paradigma Penelitian

Paradigma menjadi pondasi bagi teori dan penyelidikan sosial. Sementara teori berupaya memberikan penjelasan, paradigma memberikan sudut pandang yang berbeda. Secara langsung, paradigma tidak memberikan penjelasan apa pun, namun mereka menyediakan kerangka logis di mana teori-teori dapat dikembangkan (Babbie, 2020: 29). Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini ialah paradigma interpretif. Paradigma penelitian interpretif menurut Vardiansyah (2008: 67), percaya bahwa individu secara sengaja dan aktif menciptakan realitas sosial mereka sendiri. Setiap individu memiliki kemampuan untuk memberikan makna terhadap tindakan yang mereka lakukan.

Penelitian interpretif juga dimaknai oleh para peneliti kualitatif sebagai suatu interpretasi atas apa yang mereka lihat, dengar, dan pahami. Interpretasi-interpretasi mereka bisa saja berbeda dengan latar belakang, sejarah, konteks, dan pemahaman-pemahaman mereka sebelumnya.

1.5.2. State of The Art

1. Referensi dari penelitian sebelumnya yang digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian berjudul Analisis Pemanfaatan *Virtual Community* sebagai Media Komunikasi Kelompok melalui Sosial Media yang ditulis oleh Rafki Muhammad seorang mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro yang dikerjakan guna menyelesaikan pendidikan strata satu. Deskriptif kualitatif merupakan basis dari penelitian tersebut yang menggunakan metode fenomenologi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki manfaat dan faktor yang mendorong individu bergabung dan berkomunikasi di kelompok virtual pada media sosial. Pendekatan fenomenologi dianggap tepat guna untuk mengungkap mengapa anggota komunitas virtual berpartisipasi dalam kelompoknya. Hasil penelitian mengungkap bahwa alasan dan faktor yang mendorong orang untuk menetap di kelompok virtual adalah sebagai wadah untuk mengembangkan diri, sebagai tempat pelarian dari dunia nyata, kesamaan tujuan kelompok menciptakan tingkat partisipasi yang tinggi, kelompok virtual dijadikan sebagai acuan untuk bersikap, dan representasi fitur di media sosial sebagai bentuk eksistensi diri.

2. Penelitian yang dapat menjadi referensi selanjutnya adalah studi deskriptif kualitatif berjudul Komunikasi Interpersonal Antar Gamers dalam Interaksi Sosial (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Komunitas Game Online DOTA 2)

yang dilakukan oleh Muhammad Bayu Dwianda, seorang mahasiswa ilmu komunikasi di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gelar sarjana program strata satu. Penelitian tersebut merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan pendekatan studi kasus. Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa keterbukaan informasi dalam komunitas gamers memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat interaksi sosial dalam komunitas gamers DOTA 2. Selain itu, komunikasi interpersonal antara individu tidak hanya terjadi saat bermain game, tetapi juga terjadi di luar konteks permainan. Dampak dari keterbukaan dalam pola komunikasi adalah terciptanya interaksi sosial yang positif.

Hal ini tercermin melalui hubungan yang baik antar individu, peran yang dijalankan dengan baik dalam tim, pencapaian tujuan tim dalam meraih kemenangan dalam permainan, serta menjaga hubungan yang erat dan saling mendukung di dalam tim tersebut.

Konsekuensinya, keterbukaan dalam pola komunikasi dapat menghasilkan interaksi sosial yang positif yang tercermin dalam hubungan yang baik antara individu, pelaksanaan peran masing-masing individu dalam tim, pencapaian tujuan bersama yaitu meraih kemenangan dalam permainan game, serta terbentuknya hubungan persahabatan yang erat.

3. Referensi dari penelitian berikutnya dengan judul Komunikasi untuk Pemeliharaan Hubungan Pertemanan antara *Gamers Online* yang diteliti oleh

saudara Rafi Usman Basir seorang mahasiswa Ilmu Komunikasi di Universitas Diponegoro, penelitian tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan gelar strata satu. Penelitian tersebut merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan femonologi dengan tujuan untuk memahami faktor-faktor dan tahapan dalam pemeliharaan sebuah hubungan pertemanan di dalam komunitas *gamers online*, serta untuk mengetahui bagaimana individu-individu yang berpartisipasi dalam komunitas virtual dapat mengelak atau mencegah dari konflik yang mungkin timbul dalam pertemanan online. Dalam penelitian tersebut yang menggunakan metode wawancara mendalam tentang komunikasi dalam pemeliharaan hubungan pertemanan antara gamers online menemukan bahwa kurangnya kontak fisik membuat individu tidak dapat merasakan kedekatan sepenuhnya dengan teman daring. Menjaga keharmonisan dalam jangka panjang pada sebuah hubungan pertemanan dapat dicapai melalui kesetiaan dalam menjaga serta meningkatkan hubungan pertemanan dalam komunitas game online itu sendiri. Penting bagi individu dalam komunitas virtual untuk memiliki sikap kerjasama yang baik dalam menghadapi perdebatan guna mencegah konflik dan menjaga keharmonisan hubungan.

Merujuk pada *state of the art* yang menjadi referensi pada penelitian ini terdapat beberapa bagian yang menjadi pembeda dari penelitian sebelumnya. Fokus penelitian ini adalah mengkaji kelompok virtual yang terbentuk melalui permainan yang sama yakni *valorant*, di mana anggota-anggota dari berbagai

daerah dapat bergabung menjadi satu dengan komunitas virtual. Tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari bagaimana anggota-anggota tersebut dapat mempertahankan hubungan pertemanan mereka dalam dunia virtual tanpa bertemu secara tatap muka atau fisik. Selain itu, penelitian ini juga menitikberatkan pada komunikasi pemeliharaan hubungan antara anggota dalam menjaga hubungan pertemanan di dunia virtual.

1.5.3. Teori Pemeliharaan Hubungan

Pemeliharaan hubungan (*relationship maintenance*) menurut Ayres dapat didefinisikan sebagai upaya menjaga stabilitas hubungan agar tidak mengalami penurunan atau peningkatan (dalam Canary, 2003: 10).

Canary (2003: 133) menyampaikan, terdapat sepuluh elemen dalam pemeliharaan hubungan jarak jauh. Pertama, sikap positif mengacu pada sikap menciptakan interaksi yang menyenangkan dan memberikan pujian. Individu berusaha menjaga agar interaksi tetap ceria dan penuh kasih sayang. Kedua, keterbukaan (*openness*) melibatkan dalam menyampaikan pikiran, perasaan, masalah, dan saran. Meskipun ada informasi yang rahasia, strategi ini mendorong komunikasi untuk menjaga hubungan dan menunjukkan sisi istimewa pihak yang terlibat. Ketiga, jaminan (*assurances*) adalah memberikan kepastian dan komitmen dalam hubungan, dengan memberikan dukungan dan hiburan saat pasangan mengalami masalah. Keempat, berbagi tugas (*task sharing*) adalah saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan atau tanggung jawab yang biasanya

dilakukan oleh satu pihak. Kelima, jaringan sosial (*social networks*) melibatkan komunikasi serta berinteraksi dengan orang-orang di sekitar pasangan, termasuk keluarga dan orang terdekat, untuk menjaga hubungan persahabatan. Keenam, kegiatan bersama (*joint activities*) melibatkan melakukan kegiatan dan menghabiskan waktu bersama. Ketujuh, komunikasi melalui media (*mediated communication*) seperti telepon, teknologi, kartu, atau surat. Kedelapan, menghindari (*avoidance*) adalah menghindari situasi atau isu tertentu untuk menghormati privasi pasangan. Kesembilan, perilaku antisosial (*antisocial*) mencakup sikap yang tidak ramah atau menggunakan kekerasan dalam hubungan. Terakhir, humor melibatkan penggunaan berbagai jenis humor untuk menciptakan suasana yang menyenangkan, seperti memberi panggilan unik atau bercerita tentang hal-hal lucu kepada pasangan.

1.5.4. Teori Interaksionisme Simbolik

Teori interaksionisme simbolik berpusat pada penyelidikan mengenai sifat yang berubah-ubah dari aktivitas sosial individu. Dalam perspektif teori ini, setiap orang berperan sebagai agen yang aktif, pemikir, dan kreatif dalam proses interpretasi dan ekspresi perilaku mereka yang seringkali kompleks dan tidak mudah diprediksi (West dan Turner, 2017:72). Kehidupan sosial dalam konteks teori ini didasari dengan dilibatkannya interaksi antara individu yang menggunakan simbol. Simbol-simbol ini mencerminkan makna yang dimaksudkan oleh individu sebagai bentuk komunikasi dengan individu lain, dan mempengaruhi penafsiran

simbol-simbol tersebut terhadap perilaku pihak yang terlibat dalam interaksi sosial tersebut.

Teori interaksionisme simbolik merupakan sebuah pergerakan dalam sosiologi yang berfokus pada bagaimana individu membentuk makna dan susunan dalam masyarakat melalui percakapan. Menurut Barbara Ballis Lal (dalam Littlejohn & Foss, 2009:231) mengungkapkan bahwa interaksionisme simbolik dapat dipahami sebagai bahasa merupakan salah satu bagian penting dalam kehidupan sosial dan melalui makna-makna yang ditemukan dalam simbol-simbol dari kelompok utama manusia dapat memahami pengalaman yang mereka lakukan.

1.5.5. Teori Dialektika Relasional

Teori dialektika relasional atau yang sering disebut sebagai hubungan dialektik menjelaskan cara individu dapat mengelola konflik antara kekuatan yang saling bertentangan dengan individu lain yang mungkin dapat mengganggu sebuah hubungan. Pada pandangan ini, Baxter menekankan bahwa hubungan adalah sebuah dinamika dialogis dan dialektis yang berarti hubungan adalah tempat di mana semua konflik muncul yang terkadang merupakan hasil dari perbedaan dan pertentangan, dapat diatasi melalui komunikasi yang terstruktur. (Braithwaite, 2014: 394)

Perspektif dialog yang terjadi dalam sebuah hubungan menurut Morissan (2009: 195-198) ada empat yakni: Pertama dialog akan membentuk sebuah

hubungan, dalam perspektif ini peran dialog dianggap krusial dalam proses pembentukan dan perkembangan suatu hubungan. Melalui dialog, individu membentuk pemahaman dan interpretasi pribadi terhadap hubungan tersebut. Kedua, dialog memberikan peluang untuk mencapai kesatuan dalam perbedaan, hal ini bermaksud bahwa perbedaan yang dimiliki antara individu satu dengan yang lainnya dapat menjadi pemicu potensial bagi konflik dalam sebuah hubungan. Pada pandangan ini, Baxter menekankan bahwa dialog memiliki potensi untuk mengurangi ketegangan yang mungkin timbul. Keterbukaan dalam komunikasi individu dapat mendukung upaya untuk mencapai harmoni dan memperkuat komitmen dalam menjaga hubungan. Dalam perspektif ini, pertentangan dianggap sebagai elemen yang bisa memberikan dorongan untuk menjaga keseimbangan dalam hubungan. Ketiga, dialog bersifat estetis dimana estetis memiliki makna lain yakni keindahan, terdapat empat sifat keindahan dalam perspektif ini yakni, *balance* (keseimbangan), *coherence* (kesatuan), *form* (bentuk), dan *wholeness* (keseluruhan). Usaha individu dalam berkomunikasi menciptakan sebuah dimensi keindahan tersendiri. Ketika dialog berjalan efektif akan memiliki kemampuan untuk mengurangi tekanan yang mungkin muncul akibat perbedaan dan konflik dalam hubungan serta menciptakan perasaan keyakinan akan kesatuan dan solidaritas di dalam diri individu. Keempat, wacana merupakan sebuah dialog, perspektif ini menyatakan bahwa dialog adalah hasil dari pemikiran individu yang diungkapkan dalam bentuk interaksi saling berpengaruh antara individu-individu selama periode waktu tertentu.

Selain itu terdapat juga empat metode umum yang dapat diterapkan untuk mengelola ketegangan dalam sebuah hubungan. Pertama adalah *selection*, strategi yang melibatkan pengambilan keputusan yang menempatkan tema relasional di atas kepentingan pribadi, seperti memprioritaskan kepentingan kelompok daripada kepentingan individu sendiri. Kedua, *Cyclic Alternation* adalah strategi yang ketika mempunyai waktu berbeda menitik beratkan kepada fokus individu tertentu dan kemudian beralih ke individu lain dalam pola yang berulang secara berkelanjutan. Ketiga, *Neutralizing* adalah strategi yang melibatkan upaya untuk mengurangi intensitas konflik dengan mengalihkan perhatian pada pihak lain. Keempat, *Reframing* merupakan sebuah konsep dalam teori yang mengubah cara kita melihat konflik dengan menganggap oposisi sebagai bagian yang tak terpisahkan dari keseluruhan. Pendekatan ini menyoroti ketegangan dialektika yang muncul dalam komunikasi yang kompetitif dan memberikan pemahaman lebih dalam tentang kompleksitas hubungan antarpribadi.

1.6. Operasional Konsep

1.6.1. Komunikasi untuk Pemeliharaan Hubungan

Sebuah hubungan yang dijalin tidaklah mudah untuk menjaganya karena jika hubungan tersebut tidak memberikan manfaat atau umpan balik yang sesuai dengan harapan individu, maka individu tersebut mungkin akan meninggalkan hubungan tersebut. Hubungan yang saling menguntungkan atau memberikan umpan balik yang positif memiliki potensi untuk dipertahankan jika terdapat upaya

yang tidak terlalu sulit dalam pemeliharaannya. Pemeliharaan hubungan itu sendiri berarti melakukan sebagian usaha untuk menjaga hubungan antar individu agar selalu berada dalam kondisi baik atau memuaskan.

Komunikasi yang dapat dilakukan untuk mempertahankan hubungan menurut Devito (2016: 263) dalam bukunya "*The Interpersonal Communication*," terdapat beberapa kriteria di dalamnya yakni: Pertama, perilaku yang baik, di mana individu menunjukkan sikap sopan, ceria, ramah, bahkan bersedia berkompromi dengan pengorbanan diri sendiri. Perilaku prososial juga termasuk dalam membicarakan kelanjutan hubungan di masa depan. Kedua, komunikasi yang berkelanjutan, termasuk obrolan ringan yang bertujuan memelihara hubungan, serta mencakup kejujuran, keterbukaan, dan berbicara tentang perasaan satu sama lain. Ketiga, menjadi terbuka dengan menggunakan forum atau diskusi langsung, mendengarkan pendapat dari individu lain, berdiskusi mengenai harapan dalam hubungan, memberi nasihat, dan menunjukkan empati. Keempat, memberikan jaminan yang signifikan tentang pentingnya hubungan. Kelima, berbagi kegiatan bersama seperti bermain permainan favorit, merayakan ulang tahun, atau menghabiskan waktu bersama dengan berbicara atau berdiskusi. Keenam, menciptakan interaksi yang menyenangkan, seperti mengalah untuk pasangan dan melibatkan diri dalam kegiatan positif lainnya, yang dapat membantu menghindari masalah di masa depan. Ketujuh, fokus pada perbaikan diri sendiri untuk menjadi individu yang lebih baik dan mengembangkan hubungan. Terakhir, menjadi

empatik terhadap pasangan atau lawan bicara untuk menjaga hubungan yang lebih baik.

1.6.2. Komunitas Virtual

Dunia maya menciptakan beragama fenomena dengan diiringi oleh kemajuan waktu dan zaman. Satu di antaranya ialah fenomena komunitas maya atau *virtual community*. Komunitas ini muncul melalui bentuk komunikasi elektronik berupa papan buletin komputer dengan koneksi modem pada dekade 1970-an (Severin dan Tankard, 2011: 447).

Komunikasi tidak hanya melibatkan pertukaran pesan antara individu, tetapi juga melibatkan hubungan antara partisipan dalam interaksi tersebut. Setiap proses komunikasi melibatkan keinginan partisipan untuk menyampaikan pesan kepada individu lain. Hal ini juga berlaku dalam penggunaan media teknologi komunikasi baru (DeVito, 2014: 41).

Perkembangan teknologi pada abad ke-21 saat ini sangat mendukung pertukaran informasi dan komunikasi telah berkembang dengan pesat. Manusia saat ini memiliki berbagai saluran yang berfungsi sebagai media untuk berkomunikasi dan berbagi informasi tanpa harus bertemu secara fisik. Jaringan internet menjadi salah satu media utama yang menyediakan konektivitas antar manusia secara massal. Komunikasi melalui diskusi di internet, seperti melalui email, ruang obrolan, dan diskusi online, membuka peluang bagi individu untuk

terlibat dalam jaringan sosial yang luas, dikenal juga sebagai komunitas virtual atau komunitas daring (*cyber community*).

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif melibatkan rumusan masalah yang membimbing peneliti untuk menyelidiki dan menggambarkan situasi sosial secara menyeluruh, mendalam, dan luas. Pandangan Bogdan dan Taylor seperti yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, pendekatan kualitatif melibatkan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan, mencakup pendapat orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif memfokuskan pada fenomena sosial dan mendengarkan pandangan serta perasaan peserta penelitian (Moleong, 2007:4).

Metode penelitian yang digunakan adalah fenomenologi yang berarti studi tentang pengetahuan yang berasal dari kesadaran, atau cara memahami suatu objek atau peristiwa dengan mengalaminya secara sadar (Littlejohn & Foss, 2009: 184). Konsep utama fenomenologi adalah makna. Makna merupakan isi penting yang muncul dari pengalaman sadar manusia. Hakikat pengalaman yang sadar diidentifikasi dengan akurasi yang mendalam dan tepat (Smith, Flowers & Larkin, 2009: 11). Kajian fenomenologis berfokus pada sesuatu yang disebut

intensionalitas yang dialami dalam kesadaran individu. Intensionalitas menggambarkan hubungan antara proses yang terjadi dalam kesadaran dan objek yang terkait dengan proses tersebut. Dalam istilah fenomenologi, pengalaman atau kesadaran selalu merupakan kesadaran akan sesuatu, melihat berarti melihat sesuatu, mengingat berarti mengingat sesuatu, dan menilai berarti melihat sesuatu. Sesuatu adalah objek kesadaran yang dirangsang oleh persepsi terhadap objek "nyata", atau oleh tindakan ingatan atau penciptaan (Smith, Flowers & Larkin, 2009: 12).

1.7.2. Subjek Penelitian dan Situs Penelitian

Subjek penelitian atau informan merujuk kepada pihak yang mampu memberikan data secara langsung dan informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian. Sementara itu, partisipan merujuk kepada individu yang mampu menyediakan data dalam bentuk informasi kritis atau interpretasi terhadap suatu kasus (Yin, 2014:342-343).

Partisipan atau informan dari penelitian ini adalah individu yang tergabung dalam komunitas game online *Valorant* yang sebagian besar waktu mereka habiskan untuk bermain dan jarang berkomunikasi secara langsung. Subjek yang diperlukan untuk penelitian ini adalah individu berusia antara 18-30 tahun yang tergabung dalam komunitas game online dan telah menjalin hubungan pertemanan secara virtual selama setidaknya satu tahun. Kriteria ini didasarkan pada asumsi

bahwa melibatkan individu dalam rentang usia 18-30 tahun akan memberikan variasi yang unik dalam hal pengalaman pribadi.

Hubungan pertemanan yang berusia satu tahun dianggap berada dalam tahap di mana individu saling mengenal lebih baik dan berusaha untuk menghindari konflik yang mungkin timbul atau yang sudah terjadi selama interaksi bermain.

Penelitian ini dilakukan pada komunitas game online Valorant Indonesia yang terdiri dari individu yang menyukai permainan dengan mode *First Person Shooter* (FPS) dan bermain menggunakan platform *Personal Computer* (PC). Dalam mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan *voice-call* melalui aplikasi *Discord* sebagai media komunikasi antara anggota komunitas. Hal ini disebabkan oleh anggota komunitas yang berusia 18-30 tahun yang berasal dari berbagai daerah di Indonesia, tanpa memperhatikan lokasi geografis mereka.

1.7.3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Sumber data primer dalam penelitian kualitatif, menurut Neuman (2014: 477), melibatkan penggunaan kata-kata, gambar, dan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber seperti dokumen, pengamatan, tulisan, rekaman suara, video, serta gambar atau foto. Terdapat dua jenis data yang digunakan oleh peneliti, yaitu data primer dan data sekunder.

b. Data Primer

Data primer yang akan didapatkan dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara secara mendalam dengan dikombinasikan melakukan wawancara melalui saluran telepon atau tidak bertatap muka secara langsung terhadap individu yang tergabung dalam komunitas virtual *game online Valorant Indonesia*. Sumber utama yang akan ditampilkan dalam penelitian ini merupakan kata-kata atau kalimat serta perilaku yang dilakukan oleh informan secara individu dari hasil wawancara. Hasil wawancara yang didapat dari informan merupakan sebuah pengalaman individu dalam melakukan komunikasi untuk mengelola konflik agar dapat memelihara sebuah hubungan pertemanan dalam komunitas virtual dan hasil wawancara tersebut akan digunakan dalam penelitian ini sebagai sumber utama.

c. Data Sekunder

Penelitian ini juga tak luput mengutip atau mengambil sumber-sumber tertulis untuk dijadikan sumber kedua. Pada penelitian ini data sekunder yang digunakan berasal dari buku, literatur, jurnal, artikel ilmiah dan bahan bacaan yang relevan dengan komunikasi virtual dalam konteks pemeliharaan hubungan pertemanan.

1.7.4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menerapkan metode pengumpulan data melalui wawancara intensif atau menurut Minichiello (1990) (dalam Sarantakos, 2014: 292) biasa

dikenal dengan wawancara mendalam (*in depth interview*). Teknik ini digunakan oleh peneliti sosial, baik sebagai metode tunggal maupun bersamaan dengan metode lainnya, yang melibatkan teknik wawancara tidak terstruktur. Sarantakos (2014: 292) mengungkapkan bahwa teknik wawancara mendalam merupakan teknik yang sangat canggih serta mengharuskan mempunyai pengetahuan yang mendalam mengenai subjek penelitian, pengalaman luas dalam wawancara, serta kemampuan komunikasi yang efektif untuk membina dan menjaga kepercayaan serta hubungan yang baik dengan responden.

Pengumpulan data melalui wawancara dengan menggunakan media komunikasi telepon akan menjadi metode selanjutnya dalam penelitian ini. Pada umumnya melibatkan karakteristik struktural yang serupa dengan teknik wawancara konvensional, hanya saja dilakukan melalui panggilan telepon. Meskipun perbedaan ini mungkin terlihat tidak terlalu signifikan, tetapi memang memerlukan penyesuaian tertentu dalam beberapa aspek dari proses penelitian (Frey, 1989). (dalam Sarantakos, 2014: 293). Perlu diperhatikan dalam metode ini pertanyaan perlu diformulasikan dengan cermat untuk memastikan pemahaman yang jelas terhadap kontennya ketika diajukan dalam panggilan telepon.

1.7.5. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data yang dikemukakan oleh Gay (2006: 480) adalah langkah yang diambil oleh peneliti kualitatif untuk merangkum data yang terkumpul secara akurat dan dapat dipercaya. Hal ini melibatkan penyajian temuan penelitian dengan cara yang umum dilakukan. Sementara itu terdapat metode analisis yang bersifat spesifik dan terstruktur sesuai dengan pemikiran yang disampaikan oleh Creswell (2013: 193) antara lain :

1. Membuat dan mengelompokan data awal yang sudah diperoleh sebelumnya.
2. Mengembangkan daftar pernyataan yang signifikan, kemudian menemukan sebuah pernyataan (dalam wawancara atau sumber data lainnya) tentang bagaimana individu mengalami topik tersebut dalam hal ini pemeliharaan hubungan pertemanan antara *gamer* dalam komunitas virtual
3. Mengambil pernyataan-pernyataan penting dan kemudian kelompokkan ke dalam unit informasi yang lebih besar, yang disebut "unit makna" atau tema.
4. Mengkonstruksi deskripsi tekstural masing-masing informan tentang "apa" yang dialami oleh para partisipan dalam penelitian dengan fenomena tersebut, termasuk pernyataan-pernyataan verbal dari informan yang berguna bagi penelitian dalam hal ini mengenai pemeliharaan sebuah hubungan pertemanan dan pengelolaan konflik dalam sebuah komunitas virtual

5. Menjabarkan mengenai deskripsi struktural tentang bagaimana pengalaman tersebut terjadi. Membuat deskripsi tekstural, penggabungan deskripsi tekstural dengan variasi imajinasi atau prespektif peneliti terkait pemeliharaan sebuah hubungan pertemanan dan pengelolaan konflik dalam sebuah komunitas virtual
6. Menggabungkan deskripsi tekstural dan struktural untuk menyajikan makna dan esensi dari masalah penelitian sehingga hasilnya memberikan representasi keseluruhan dari tema atau pembicaraan penelitian tersebut.