

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital ini, komunikasi interpersonal telah mengalami transformasi yang cukup signifikan dengan seiring kemajuan teknologi. Pengguna internet Indonesia meningkat dengan cepat yaitu 221 juta orang pada 2024 menurut hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJI). Jumlah tersebut mengalami peningkatan hingga 2,8% dibandingkan periode sebelumnya yang berjumlah 215 juta pelanggan.¹ Dampak dari pesatnya penggunaan teknologi *internet* adalah salah satunya munculnya berbagai macam *platform* media sosial. Hal ini karena aktivitas dalam berjejaring sosial didukung oleh meluasnya teknologi *internet*. Bermunculannya berbagai macam jenis media sosial, maka fungsi media sosial tidak lagi sekedar jaringan pertemanan maya. Azar sebagai aplikasi *video chat* hadir memungkinkan individu untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain di seluruh belahan dunia, melampaui batas geografis dan budaya. Oleh karena itu, komunikasi tidak hanya terbatas pada berbicara satu sama lain secara langsung (*face to face*) saja.

¹ Monavia, [APJI: Data Jumlah Pengguna Internet di Indonesia hingga 2024 - DataIndonesia.id](https://dataindonesia.id) Diakses pada 28 April 2024, pukul 14.00.

Fenomena yang menarik dengan hadirnya digitalisasi yang kian masif adalah relasi interpersonal yang dihasilkan dari komunikasi interpersonal individu melalui aplikasi *video chat*, seperti Azar misalnya. Manusia sebagai makhluk sosial berartikan bahwa esensi manusia adalah memiliki hubungan dengan sesamanya. Sehingga jejaring sosial telah menjadi garda terdepan dalam relasi interpersonal di masyarakat. Melalui sosial media, individu dapat menjalin pertemanan, berinteraksi dengan calon rekan bisnis, calon kekasih, bahkan juga mendapatkan musuh lewat *internet*. Azar adalah *platform* yang menghadirkan media interaksi yang mampu menghubungkan individu tanpa batasan geografi, budaya, waktu, dan penghalang jarak lainnya. Sehingga setiap individu dapat berinteraksi, berkomunikasi, bahkan membentuk suatu relasi di aplikasi *video chat* Azar. Fenomena ini menunjukkan pada kita bagaimana teknologi telah mengubah cara kita bersosialisasi.

Adanya fitur dimana penggunaanya dapat berinteraksi secara acak dengan pengguna lainnya melalui *video chat* menjadikan Azar sebagai *platform* yang menarik untuk dipelajari dalam konteks relasi interpersonal. Namun di tengah kecanggihan teknologi yang memudahkan individu berelasi satu sama lain, muncul keresahan akan bahaya yang kian hari kian mengintai pengguna jejaring sosial yang tidak awas. Setelah berinteraksi melalui jejaring sosial, tidak berhenti di sana saja individu dapat menindaklanjuti hubungan mereka melalui tatap muka. Ini yang dihadirkan Azar di tengah

jejaring sosial lainnya yang terhenti pada *text relationship* semata. Lewat Azar, pengguna dapat merasakan pengalaman berinteraksi secara tatap muka dan *real time* melalui *video call*. Bahkan, banyak yang luput diperhatikan oleh aplikasi sejenis Azar di luar sana, yang tidak menambahkan fitur proteksi tambahan. Azar berorientasi pada kepuasan penggunaannya dalam berselancar, untuk itu sebagai proteksi Azar memberikan fitur keamanan yang tidak dimiliki aplikasi sejenisnya.

Apabila terdeteksi adanya perilaku mencurigakan (perilaku tidak senonoh), fitur kecerdasan buatan (AI) yang dimiliki Azar akan aktif dengan menampilkan *blue screen* atau yang dikenal dengan layar yang hitam. Kemudian, dikarenakan Azar adalah aplikasi berjejaring yang memungkinkan semua pengguna dari seluruh dunia untuk berinteraksi satu sama lain *barrier language* atau hambatan dalam berkomunikasi yang memungkinkan adanya kesalahpahaman atau salah tafsir, Azar melengkapi aplikasinya dengan fitur penerjemah otomatis. Terjadinya perbedaan nilai atau motif keinginan personal dalam menggunakan aplikasi Azar, menjadi permasalahan yang kerap muncul bagi pengguna-pengguna yang ingin membentuk relasi melalui aplikasi Azar. Keterbatasan individu dalam berkomunikasi menjadi hambatan seseorang dalam membentuk dan mempertahankan suatu hubungan, terlebih dalam media sosial. Azar sebagai aplikasi yang berada dalam naungan perusahaan Match Group, seperti halnya aplikasi Tinder, OKCupid, dan sejenisnya, mampu menghadirkan aplikasi yang multifungsi untuk menjembatani semua jenis minat penggunaannya. Misalnya, minat untuk

membentuk jaringan pertemanan, menjembatani pengguna yang memiliki ketertarikan pada hal-hal yang sama, dan banyak lagi.

Tidak dapat dipungkiri, hadirnya teknologi *internet* juga memudahkan terjadinya berbagai macam praktik kejahatan baru, misalnya 1) kejahatan seksual, dikarenakan banyak pengguna aplikasi jejaring untuk tujuan menyalurkan hasrat seksualnya; 2) keamanan data, setiap aplikasi akan meminta izin akses terhadap beberapa hal seperti izin pengaksesan kamera, kontak, dan lain sebagainya yang jika tidak dicermati dapat menimbulkan kejahatan terhadap data pribadi pengguna di kemudian hari; dan 3) berdampak pada kesehatan mental, menurut studi di luar negeri pengguna *dating apps*, khususnya melaporkan tingkat kepuasan terkait wajah dan tubuh mereka dibandingkan non pengguna *dating apps*. Hal ini juga berdampak pada kesehatan mental terkait keberhargaan diri individu pengguna jejaring sosial yang akan berkorelasi pada keterbukaan diri dalam membangun interaksi dan relasi.²

Pada penelitian ini, penulis akan menganalisis relasi interpersonal pengguna Azar menurut perspektif Teori Pertukaran Sosial George C. Homans sebagai kerangka teoritis. Manusia sebagai individu yang terikat sesama sosial mengharuskan manusia untuk berelasi dengan manusia lainnya. Hubungan-hubungan antar manusia dengan sesamanya, menurut Heidegger sebagai *vorhandenes*. Lebih tepatnya adalah hubungan antara subjek yang memberi dan subjek yang menerima. Relasi yang menggambarkan

² Eka Ami, [4 Bahaya Dating Apps bagi Kesehatan \(idntimes.com\)](#) Diakses pada 28 April 2024, pukul 14.22.

subjek-subjek ini disebut antarsubjektivitas atau intersubjektivitas. Intersubjektivitas adalah relasi interpersonal yang menyangkut hubungan timbal balik antar individu.

Analogi manusia adalah makhluk sosial dimaknai bahwa setiap orang menjalin hubungan dengan orang lain, paling tidak dengan tujuan untuk memperhatikan satu sama lain. Sehingga, individu diharapkan dapat memberikan kontribusi atau dukungan satu sama lain. Dalam hubungan tersebut, tentunya individu membutuhkan biaya (*cost*), seperti waktu, perhatian, dan lain sebagainya. Sehingga antara biaya dan timbal balik (*reward*) perlu dipertimbangkan untuk menganalisis secara objektif hubungan tersebut (berhasil atau tidak).

Pengembangan hubungan dapat dilakukan apabila ada efektivitas komunikasi interpersonal yang terjalin pada kedua belah pihak. Miller dalam *Explorations in Interpersonal Communication*, menerangkan “Memahami proses komunikasi interpersonal menuntut hubungan simbiosis antara komunikasi dan perkembangan relasional, dan pada gilirannya (secara serentak), perkembangan relasional mempengaruhi sifat komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan tersebut.”³ Stimulan yang diungkapkan oleh seseorang sebagai kebutuhan atau kepentingan berdasarkan *respons* dari orang lain sangat menentukan kualitas relasi interpersonal yang kokoh. Perasaan saling dapat memperkuat relasi yang ada meskipun terdapat

³ Manap Solihat, Melly, dkk, *Interpersonal Skill*. Bandung: Rekayasa Sains: Agustus 2014, Hal 104.

perbedaan kepentingan atau kebutuhan.⁴ Pendekatan teori pertukaran lebih menekankan bahwa ada hubungan dalam kehidupan sosial manusia. Ini mengacu pada nilai transenden dari keseimbangan, keselarasan, dan keharmonisan dalam hubungan sosial, yang dimulai dengan adanya ketertarikan dan kenyamanan dalam komunikasi. Bentuk timbal balik atau adanya *cost and reward* merupakan ciri khas dari teori pertukaran, sehingga dalam penelitian penulis mempertimbangkan berdasarkan pada peneliti-peneliti terdahulu tentang komunikasi interpersonal, penulis memilih untuk berfokus pada analisis relasi interpersonal pengguna *video chat* Azar karena masih kurangnya penelitian yang berfokus pada relasi interpersonal pada konteks media sosial.

Azar sebagai objek penelitian didasarkan pada penelitian-penelitian sebelumnya yang masih terdapat kekosongan penelitian pada penggunaan aplikasi Azar. Padahal, dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang berfokus pada jejaring aplikasi sejenis, Azar memiliki keunggulan yang tidak dimiliki jejaring sosial sejenis. Misalnya, kecerdasan buatan (AI) yang membawa Azar lebih memiliki proteksi akan praktik kejahatan pornografi. Bahkan fitur sederhana Azar yang menjembatani penggunaannya untuk berinteraksi secara *real time* menggunakan basis *video call*, hal ini tidak dimiliki oleh aplikasi sejenis lainnya, misalnya Tinder, Bumble, ataupun OKCupid. Hadirnya AI memungkinkan media sosial menjadi lebih personal dan relevan untuk penggunaannya. Algoritma yang digunakan media sosial

⁴ Rustini Wulandari dan Amelia Rahmi, *Relasi Interpersonal dalam Psikologi Komunikasi*, Islamic Communication Journal, Vol 03, No 1. 2018, Hal 57.

dapat menampilkan konten yang relevan, dengan menganalisis preferensi pengguna berdasarkan riwayat interaksi mereka dengan mempertimbangkan faktor lainnya, seperti lokasi, minat, maupun preferensi terkini.⁵ Sehingga AI hadir dalam membantu mengoptimalkan pengalaman pengguna dengan meningkatkan optimalisasi relevansi konten yang ditampilkan. Di Azar, AI bertugas untuk 1) pendeteksi konten yang melanggar; 2) pengenalan wajah dan identifikasi pengguna; 3) peningkatan pengalaman pengguna; 4) privasi dan keamanan data.

Penelitian ini berfokus pada bagaimana pengguna berinteraksi dengan orang-orang baru secara acak dan memanfaatkan media *video chat* Azar untuk membangun dan mempertahankan hubungan interpersonal. Teori Pertukaran Sosial oleh George C. Homans, sebagai kerangka teoritis pada penelitian ini menekankan bahwa hubungan interpersonal adalah hasil dari proses pertukaran di antara individu-individu yang berusaha untuk memaksimalkan keuntungan mereka dan meminimalkan kerugian mereka. Pada konteks penelitian ini, pengguna berusaha untuk mendapatkan manfaat maksimal dari interaksi mereka (misalnya, mendapatkan teman baru, belajar budaya atau hal-hal baru, dan sebagainya) sambil meminimalkan kerugian potensial (misalnya, risiko pelanggaran privasi, penipuan, dan lainnya). Pada konteks aplikasi *video chat* Azar, pertukaran dapat berupa waktu, perhatian atau atensi, ataupun informasi yang dibagikan oleh pengguna. Setiap

⁵ [Peran Kecerdasan Buatan dalam Media Sosial: Transformasi dan Tantangan - Rynita.Com](#) diakses pada 28 April 2024, pukul 16.05.

pengguna dapat berinteraksi lebih banyak atau lebih sedikit didasarkan pada apa yang pengguna rasakan sebagai imbalan dari interaksi yang telah terjalin.

Untuk membantu mendukung kekayaan sumber data pada penelitian ini, penulis memetakan subjek penelitian yang mendekati dengan fenomena yang penulis angkat dalam penelitian ini. Pengguna aplikasi *video chat* Azar sebagai aktor utama dalam penelitian ini, berangkat dari relasi penulis dengan informan yang merupakan pengguna aplikasi *video chat* Azar yang telah membagikan pengalamannya selama menggunakan aplikasi *video chat* Azar. Selain berangkat dari relasi penulis dengan informan, juga terdapat relasi informan dengan pengguna-pengguna Azar lainnya.

Pengalaman ini didapatkan informan dari interaksi berulang, acak, dan dengan berbagai individu dengan latar belakang yang berbeda-beda. Melalui *video chat*, pengguna dapat berinteraksi dan membangun relasi, yang bahkan menjadi relasi di luar aplikasi *video chat* Azar. Hal ini menunjukkan fenomena perubahan bentuk interaksi dan cara berelasi individu di era digitalisasi, yaitu dengan media *video chat* seperti Azar salah satunya. Adanya interaksi dan berwujud pada terbentuknya relasi, menjadi kajian yang komprehensif untuk melangkah pada penelitian relasi interpersonal secara *virtual* seperti yang diangkat pada penelitian ini.

Melalui penelitian ini, harapannya dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana pertemanan *virtual* individu pengguna aplikasi *video chat* Azar membangun dan mempertahankan relasi atau pertemanan *virtual* mereka dalam konteks *digital*. Hasil dari penelitian ini

harapannya dapat memberikan wawasan baru bagi praktisi dan peneliti dalam bidang Ilmu Komunikasi, khususnya dalam memahami Teori Pertukaran Sosial dalam konteks *digital* dan sosial media. Studi ini juga harapannya dapat memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi dalam mengembangkan aplikasi *video chat* Azar kedepannya lebih baik lagi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan pada latar belakang, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana Relasi Interpersonal Pengguna Aplikasi *Video Chat* dalam Menjalin Pertemanan *Virtual* (Perspektif Teori Pertukaran Sosial George C. Homans)?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui relasi interpersonal pengguna aplikasi *video chat* dalam menjalin pertemanan *virtual* (perspektif Teori Pertukaran Sosial George C. Homans)

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi aktif secara akademisi maupun praktis untuk kepentingan khalayak dalam kaitannya Relasi Interpersonal Pengguna Aplikasi *Video Chat* Azar dalam Menjalin Pertemanan *Virtual* (Perspektif Teori Pertukaran Sosial George C. Homans).

Secara umum, manfaat penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

- a. Diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu mengembangkan keilmuan komunikasi yang berkaitan dengan penggunaan media sosial sebagai alat untuk mendapatkan informasi.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan akademik dan mampu menyempurnakan penelitian yang telah ada, serta diharapkan dapat memantik penelitian-penelitian lainnya di kemudian hari.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam bermedia sosial, sehingga dapat menciptakan iklim media sosial yang sehat dan dapat mewujudkan tujuan dari pengembang aplikasi untuk menghadirkan aplikasi media yang interaktif berskala global.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat membentuk kesadaran untuk berperilaku bijak dan beretika dalam bermedia sosial.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Paradigma Penelitian

Penelitian pada dasarnya adalah alat untuk mengetahui apa yang benar atau salah. Para peneliti dan praktisi menggunakan paradigma penelitian untuk memecahkan masalah dalam upaya mereka untuk menemukan kebenaran. Menurut Bogdan dan Biklen, paradigma

penelitian adalah kumpulan longgar dari berbagai asumsi, konsep, atau ide yang mengarahkan cara penelitian dilakukan.⁶ Jadi dapat disimpulkan paradigma penelitian merupakan seperangkat keyakinan yang berdasar pada asumsi-asumsi yang dapat dibuktikan kebenarannya.

Untuk memberikan penjelasan tentang peristiwa sosial atau budaya yang diteliti, penulis menggunakan pendekatan interpretif, yang didasarkan pada perspektif dan pengalaman orang yang diteliti. Pendekatan interpretif biasanya mengacu pada sistem sosial yang memaknai perilaku secara detail melalui pengamatan langsung.⁷ Paradigma ini mengutamakan hukum dan prosedur yang baku, sehingga setiap gejala atau peristiwa memiliki arti yang berbeda. Pendekatan kualitatif pada akhirnya berasal dari pendekatan interpretif. Dimana pendekatan kualitatif tidak menggunakan perhitungan angka-angka. Sehingga fenomena dari kejadian yang menjadi data-data dalam penelitian ini nantinya akan dipaparkan menggunakan pemaparan kejadian menggunakan penjabaran secara deskriptif. Informasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara serta observasi mendalam untuk mendapatkan fakta dan data lapangan yang riil.

⁶ Hamzah B. Uno, "*Paradigma Penelitian*", Prosiding Webinar Magister Pendidikan Dasar Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo, 14 Juli 2020, hal 2.

⁷ Ibid, hal. 78.

1.5.2 Metode Penelitian

Metodologi penelitian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) terdiri dari kata metode yang artinya adalah cara kerja tersistem yang memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan untuk tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan penelitian sendiri berarti metode untuk menemukan kebenaran dan asas-asas gejala alam, masyarakat, atau kemanusiaan dengan menggunakan disiplin ilmu yang relevan.⁸ Jadi dapat disimpulkan bahwa Metodologi penelitian adalah kelompok metode atau teknik yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian. Sumber data atau informasi dapat berasal dari artikel, jurnal, tesis, buku, koran, dan sebagainya. Selain itu, sumber data atau informasi juga dapat diperoleh melalui alat elektronik seperti media sosial, radio, dan televisi. Bahkan survei dan wawancara dapat digunakan untuk mendapatkan sumber data.

Pada kajian ini, penulis menggunakan Metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menggambarkan "apa adanya" suatu variabel, gejala, atau keadaan. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, atau frekuensi hubungan tertentu yang terjadi di masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk menemukan pengetahuan sebanyak-banyaknya mengenai suatu objek tertentu pada keadaan atau gejala tertentu. Lebih tepatnya, penelitian deskriptif dilakukan dengan tujuan untuk

⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia, [Arti kata metode - Kamus Besar Bahasa Indonesia \(KBBI\) Online](#) diakses pada 14 Maret 2024 pukul 10.48.

menyelidiki masalah-masalah yang muncul dalam masyarakat dan situasi tertentu mengenai hubungan antara kegiatan, sikap, pandangan, dan dampak dari fenomena.⁹ Sehingga penelitian deskriptif juga disebut dengan metode *interpretive* karena data hasil penelitian merupakan data apa adanya dari hasil di lapangan yang dideskripsikan dan diinterpretasikan.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif “Relasi Interpersonal Pengguna Aplikasi *Video Chat* Azar dalam Menjalin Pertemanan *Virtual* (Perspektif Teori Pertukaran Sosial George C. Homans)”, penulis mencoba untuk berfokus pada bagaimana relasi dapat terjadi pada komunikasi interpersonal *virtual* di aplikasi *video chat* Azar dan bagaimana pengguna memandang hubungan mereka yang terbentuk melalui aplikasi Azar, sehingga pengguna terlibat dalam rantai relasi tersebut mempertimbangkan pertukaran sosial yang dalam konteks Teori Pertukaran Sosial George C. Homans yang mengasumsikan adanya keuntungan dan pengorbanan yang ditawarkan untuk sebuah relasi. Tentunya, hal ini juga dapat dilihat di luar konteks *cost* dan *reward*, tetapi dapat dilihat bahwa pengguna memiliki motivasi, harapan, rasionalitas, dan faktor-faktor eksternal lainnya seperti faktor sosial budaya yang dapat dipertukarkan melalui interaksi termediai.

⁹ Rusandi, dkk, Merancang Penelitian Kualitatif Deskriptif. Hal. 3.

1.5.3 Subjek dan Objek Penelitian

1) Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah membatasi subjek penelitian menjadi objek, objek, individu, lokasi, dan data untuk variabel penelitian.¹⁰ Pada penelitian, subjek ditetapkan dengan cara *purposive sampling* yaitu dengan menyesuaikan maksud serta tujuan dari penelitian. Strategi dan tujuan penulis menentukan pemilihan informan. Kasus-kasus informatif adalah dasar pemilihan informan. Penulis mengajukan beberapa kriteria informan seperti, 1) Pengguna aktif aplikasi *video chat* Azar dan 2) Telah memiliki pertemanan dengan sesama pengguna Azar menggunakan pesan *messenger* yang lebih *personal*, misalnya Instagram atau Telegram (telah memiliki kontinuitas hubungan di Azar dengan sesama penggunanya). Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan informasi dari 4 (empat) informan, yaitu Justin, Niiyo, Wer, dan Arya yang masing-masing memiliki latar belakang yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini yang berdasar pada pengalaman subjektif pengguna dalam menjalin pertemanan *virtual*.

2) Objek Penelitian

Fokus penelitian adalah ruang lingkup kecil. Menurut Iwan Satibi, objek penelitian biasanya akan menggambarkan atau memetakan sasaran

¹⁰ Kak Ambis, *Pengertian Subjek Penelitian menurut Para Ahli*. <https://www.duniakampus.com/riset/subjek-penelitian-menurut-para-ahli/#:~:text=Menurut%20Arikunto%20%282016%29%2C%20subjek%20penelitian%20adalah%20memberi%20batasan,data%20untuk%20variabel%20penelitian%20melekat%2C%20dan%20yang%20dipermasalahanan.> diakses pada 27 Mei 2024, pukul 20.32.

penelitian.¹¹ Pada penelitian ini, penulis menjadikan aplikasi *video chat* Azar sebagai objek penelitian yang nantinya akan menjadi media penelitian pada analisis relasi interpersonal penggunaannya ditinjau dari pengalaman subjektif pengguna dalam menjalin relasi dilihat dari sudut pandang Teori Pertukaran Sosial.

1.6 Jenis Data

1.6.1 Data Primer

Data primer, atau data langsung, adalah data yang dikumpulkan dan diolah secara langsung dari sumbernya tanpa perantara pihak lain (langsung dari objeknya). Sumber data primer dalam konteks penelitian ini, meliputi:

- 1) Wawancara: Wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab dengan pengguna aplikasi Azar untuk memahami pengalaman dan persepsi mereka terhadap interaksi yang terjadi di aplikasi Azar.
- 2) Observasi: Observasi dilakukan secara langsung terhadap interaksi yang terjadi dengan pengguna aplikasi Azar.

1.6.2 Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian disebut data sekunder. Data penelitian dikumpulkan dari sumber lain, seperti buku, jurnal, dokumen, dan lainnya.¹² Sumber data lain dalam

¹¹ Andrew Fernando Pakpahan dkk, *Metode Penelitian Ilmiah*, Penerbit Yayasan Kita Menulis. Tahun 2021, Hal. 46.

¹² Ibid, Hal. 68.

konteks penelitian ini adalah 1) Penelitian Terdahulu, adalah rujukan pada studi sebelumnya yang telah meneliti terkait relasi interpersonal pada media sosial. 2) Data publik/artikel, adalah data yang dapat diperoleh melalui ulasan/forum publik maupun merujuk pada artikel mengenai aplikasi Azar.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Metode atau strategi untuk mengumpulkan data atau informasi tentang subjek dan objek penelitian dikenal sebagai teknik pengumpulan data. Berikut ini adalah sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Observasi adalah salah satu metode untuk memperoleh informasi dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek maupun subjek penelitian di lapangan. Penulis melakukan proses observasi dengan cara penulis turun ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan analisa mengenai perilaku dari aktivitas individu-individu. Metode observasi pada penelitian ini dilakukan dengan menerapkan metode observasi partisipasi. Metode ini merupakan teknik pengumpulan data dimana penulis bisa menulis berdasarkan persepsinya terhadap suatu peristiwa, perasaan dan pemikiran yang dilakukan atau diucapkan.

Pada penelitian ini, penulis turun ke lapangan dengan menjadi bagian dari pengguna aplikasi Azar. Penulis mengamati setiap proses komunikasi hingga terbentuknya relasi interpersonal para pengguna

aplikasi Azar, sehingga mengacu pada asumsi penelitian ini bahwa Azar menjadi media terbentuknya relasi interpersonal antar penggunanya yang terpisahkan oleh kemustahilan atas batas geografis, budaya, waktu, dan bahasa. Observasi dilakukan dengan cara *matchmaking* yaitu bertujuan untuk menemukan mitra/teman *virtual/partner* yang tepat. Periode observasi dilakukan secara serius dan mendalam sejak awal 2024. Pada proses *matchmaking*, penulis menemui banyak hambatan, salah satunya adalah fase penulis terperangkap pada obrolan instan atau belum sampai pada pembentukan relasi. Hal ini terjadi karena terdapat perbedaan *value* atau nilai dalam relasi yang ada antara penulis dengan teman *virtual* tersebut sehingga penulis mengalami *stuck and lost contact* sebelum terjadinya pemeliharaan relasi.

2. Wawancara

Wawancara merupakan cara untuk mengumpulkan data dalam penelitian dengan melakukan serangkaian tanya jawab dengan subjek penelitian. Segala informasi yang diperoleh melalui komunikasi verbal maupun non verbal antara informan dengan penulis, kemudian akan dilakukannya pencatatan dalam pedoman wawancara penelitian guna memperoleh data yang diinginkan. Wawancara merupakan proses pengumpulan data yang melibatkan unsur interaksi antara penulis dengan informan yang akan digali informasinya. Proses wawancara dilakukan dengan tanya jawab melalui sambungan telepon dan *chatting* dengan mempertimbangkan masing-masing kesibukan pribadi informan. Pada

prosesnya, wawancara dapat dilakukan dengan tidak terstruktur dan bersifat terbuka untuk mendapatkan kesesuaian informasi dan data.

Penulis melakukan wawancara terhadap informan pengguna Azar dengan cara melalui sambungan alat komunikasi (telepon maupun pesan tertulis), dengan mempertimbangkan kesibukan masing-masing informan. Penulis mengajukan beberapa pertanyaan wawancara menggunakan pedoman wawancara yang disesuaikan dengan data atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, penulis menggunakan informasi dari 4 (empat) informan yang memiliki latar belakang yang berbeda. Untuk mempermudah penggalian informasi sesuai kebutuhan penelitian, penulis mengajukan beberapa kriteria informan, yaitu 1) Pengguna aktif Azar dan 2) Telah memiliki pertemanan dengan sesama pengguna Azar menggunakan pesan *messenger* yang lebih *personal*, misalnya Instagram atau Telegram (telah memiliki kontinuitas hubungan di Azar dengan sesama penggunanya).

1.8 Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif, pemilihan metode sangat bergantung pada *research questions*; *research strategies* dan *theoretical framework*.¹³ Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Tujuan dari reduksi data adalah untuk mengurangi jumlah data yang tidak penting sehingga dapat diproses dalam tahap berikutnya.

¹³ Ibid. Hal. 171.

Simbol, pernyataan, peristiwa, atau kejadian adalah bentuk data kualitatif. Analisis data diperlukan karena data banyak dan mentah.

b. Pemahaman (*Understanding*) dan pengujian

Pada tahap ini, setelah melakukan reduksi data dengan pengkodean data wawancara, penulis dapat mencari makna atau pemberian makna pada data. Dalam proses ini, penulis tetap berpedoman pada hubungan antara temuan, wawancara, observasi, dan analisis dokumen pendukung yang ada untuk memberikan makna pada data.

c. Interpretasi

Untuk menghindari bias, dalam penginterpretasian data diperlukan pengaitan dengan teori yang berkaitan dikarenakan tidak dapat lepas dari konteks/setting penelitian. Untuk memudahkan analisis, penulis dapat menggunakan strategi a) *narrative*, b) *ideal types*, c) *success approximation*, d) *illustrative method*, e) *path dependency and contingency*, f) *domain analysis*, g) *analytical comparison*. Oleh sebab itu, penulis memaksimalkan analisis data menggunakan Metode perbandingan analitis (*strategy analytical comparison*) mengidentifikasi ciri-ciri dari hasil dan temuan, kemudian membandingkan persamaan dan perbedaan yang ditemukan untuk menentukan seberapa dekat hasil tersebut dengan hasil utama.

1.9 Kerangka Konsep, Definisi Konsep, dan Operasionalisasi Konsep

1.9.1 Kerangka Konsep



Gambar 1.9.1 Kerangka Konsep
(Olahan Penulis)¹⁴

1.9.2 Definisi Konsep

1. Teori Pertukaran Sosial

Teori psikologi sosial dikenal sebagai teori pertukaran sosial. Ini adalah perspektif sosiologi tentang stabilitas proses negosiasi antara berbagai macam pihak dan perubahan sosial.¹⁵ Teori pertukaran sosial berfokus pada tingkat analisis mikro, atau kenyataan sosial antar pribadi. Berbeda dengan analisis teori interaksi simbolik, George C. Homans memusatkan perhatiannya tidak hanya sekedar pada tingkat kesadaran subjektif atau hubungan timbal balik yang dinamis. Selain itu, Homans berpendapat bahwa teori pertukaran sosial didasarkan pada prinsip transaksi ekonomi elementer: ada timbal balik yang mengharapakan orang menyediakan

¹⁴ George C. Homans. *The Human Group*. Associate Professor of Sociology Harvard University.

¹⁵ Danang Sunyoto, *Pertukaran Sosial dan Teori Pendukung*, Purbalingga: Eureka Media Aksara, Tahun 2023. Hal. 1.

barang dan jasa, dan orang lain berharap mendapatkan barang dan jasa yang diinginkan sebagai imbalannya.¹⁶ Saat seseorang memberikan sesuatu kepada orang lain dengan harapan mendapatkan timbal balik, ini dikenal sebagai pertukaran sosial. Ini dapat berupa pertukaran materiil, seperti barang atau uang, atau pertukaran nonmaterial, seperti dukungan emosional atau informasi. Maka Homans dalam Teori Pertukarannya, menggunakan tiga konsep pokok sebagai indikator pengukuran pertukaran sosial dalam kelompok mikro, yaitu:¹⁷

- a. Aktivitas, adalah mengacu tindakan individu. Homans menganalogikannya sebagai variabel yang dapat diukur, misalnya dengan laju suatu tindakan atau kegiatan.
- b. Interaksi, adalah elemen perilaku sosial yang melibatkan kontak dan pergaulan. Homans menganalogikan interaksi individu pada kegiatan menggergaji. Pada awalnya, menggergaji adalah sebuah aktivitas, tetapi adanya dorongan yang dilakukan salah satu pihak dengan diikuti respon tindakan serupa dari pihak yang lainnya merupakan sebuah interaksi.
- c. Sentimen, adalah serangkaian tindakan afeksi atas interaksi yang melibatkan perilaku individu. Persetujuan atau ketidaksetujuan tindakan individu mendorong keadaan psikologis individu untuk

¹⁶ Umar, *Pendekatan Social Exchange George C. Homans*, Tajdid: Jurnal Pemikiran Keislaman dan Kemanusiaan. Vol. 1 No.1. Tahun 2017, Hal. 99.

¹⁷ Homans, *The Human Group*. England Tahun 1951. Hal. 35-40.

bereaksi. Jadi Homans menggambarkan sentimen sebagai reaksi internal tubuh manusia atas dorongan eksternal berupa interaksi.

Usaha Homans mengidentifikasi variabel pertukaran sosial pada individu membawa asumsi dasar bahwa hubungan manusia adalah ketergantungan dan relasi digambarkan sebagai sebuah proses terjadinya pertukaran dari ketiga konsep pokok individu dalam memperbesar keuntungan dan mengurangi kerugian.¹⁸ Pada pertukaran yang dilakukan antar individu, menurut Homans sebagai

*“The exchange of activity, tangible or intangible, and more or less rewarding or costly, between at least two persons”.*¹⁹

Biaya atau *cost* tidak serta merta dalam bentuk uang melainkan sebagai usaha untuk mencapai penghargaan yang dijadikan tujuan. Oleh sebab itu pola-pola pertukaran (*exchange*) Homans harus dianalisis dengan memperhatikan motif dan perasaan individu dalam transaksi. Untuk mengukur variabel pertukaran dalam sebuah relasi, maka Homans menggunakan tiga konsep pokoknya (interaksi-aktivitas-sentimen).

2. Relasi Interpersonal Pengguna Aplikasi Video Chat Azar

Azar adalah aplikasi video chat yang menghubungkan pengguna-pengguna secara global dari berbagai belahan dunia. Melalui

¹⁸ Shokhibul Mighfar, *Social Exchange Theory*, Jurnal Lisan Al-Hal. Vol 9 No. 2, Tahun 2015. Hal. 270.

¹⁹ Karen S. Cook and Eric Rice, *Social Exchange Theory: Handbook of Social Psychology*. Tahun 2006. Hal 54.

Azar, pengguna dapat melakukan interaksi secara nyata melalui panggilan *video chat* langsung, menonton *live streaming* dari para pengguna lainnya, dan dapat menelusuri calon pertemanan melalui fitur *Lounge*. Aplikasi ini dibuat untuk pengguna dapat mengekspresikan diri melalui personalisasi akun yang dilengkapi dengan fitur lokasi, biografi singkat, dan *interest* atau hal-hal yang menjadi ketertarikan pengguna di sana. Melalui fitur *premium* dan pembelian *diamond*, pengguna dapat lebih mengoptimalkan dengan siapa pengguna berinteraksi dengan teman di Azar.

Relasi interpersonal merujuk pada hubungan sosial pengguna aplikasi Azar, mencakup interaksi, komunikasi, dan hubungan yang terbentuk antar pengguna. Banyak variabel yang dapat memengaruhi jumlah, jenis, dan kualitas hubungan pengguna Azar. Seperti faktor kedekatan *background*, umur, *gender*, dan sebagainya. Hal tersebut mempengaruhi bagaimana dan seberapa sering pengguna dapat saling berinteraksi satu sama lain terhadap sumber-sumber terbentuknya hubungan sosial. Relasi Interpersonal pengguna aplikasi Azar tidak terlepas dari *humanistic aspect*, yang menurut R.D Nye terdapat lima sumber konflik yang menjadi bagian dari dinamika hubungan manusia yaitu 1) Kompetisi, 2) Dominasi, 3) Kegagalan, 4) Provokasi, 5) Perbedaan Nilai. Untuk menjalin hubungan dengan baik, Jalaluddin Rakhmat (2007: 129) menyatakan terdapat tiga faktor yang dapat menumbuhkan hubungan interpersonal dan komunikasi interpersonal,

yaitu 1) *Trust*, 2) *Supportive*, 3) *Open Mindedness*.²⁰ Sedangkan bagi Homans, individu dalam menciptakan dan memelihara struktur sosial dipengaruhi oleh rangsangan, penghargaan, dan hukuman yang mempengaruhi perilaku individu.²¹

3. Pengembangan dan Pemutusan Relasi

Keputusan akan pengembangan atau pemutusan relasi didasarkan pada asumsi untung-rugi yang telah diperhitungkan oleh individu dalam relasi sosialnya. Pengembangan relasi dilakukan individu saat seseorang merasa dalam relasi sosial tersebut, antara *cost and reward* sebanding (adanya timbal balik). Kemudian, pemutusan relasi dilakukan individu saat seseorang merasa adanya ketidakseimbangan antara *cost and reward*. Entah perasaan atas *cost* yang melampaui batas (tinggi) atau *reward* yang didapatkan tidak sebanding dengan *cost* yang dikeluarkan (usaha, waktu, dsb). Pada konsep pertukaran sosial Homans, keputusan pengembangan dan pemutusan relasi didasarkan perhitungan untung-rugi pada ketiga indikator utama pertukaran sosial, yaitu meliputi interaksi, aktivitas, dan sentimen. Kecenderungan pengembangan hubungan terjadi, ketika terpenuhinya ketiga indikator menurut Homans tersebut. dan sebaliknya, pemutusan relasi terjadi ketika salah satu indikator tersebut tidak terpenuhi dalam suatu relasi sosial.

²⁰ Manap Solihat, Melly, dkk, *Interpersonal Skill*, Bandung: Rekayasa Sains, Agustus 2014, Hal 128-129.

²¹ Marie Paneth, *George C. Homans, the Human Group and Elementary Social Behaviour*; [George C. Homans, the human group and elementary social behaviour – infed.org](https://www.infed.org/homans/homans.html); diakses pada 24 Mei 2024, pukul 16.07.

1.9.3 Operasionalisasi Konsep

No	Konsep	Operasionalisasi
1.	Relasi Interpersonal	<p>Relasi interpersonal merupakan aspek yang penting dalam komunikasi interpersonal. Relasi interpersonal adalah hubungan antara individu dengan individu lainnya. Terbentuknya relasi interpersonal erat kaitannya dengan relasi dan kesamaan kepentingan. Pada konteks ini, maka relasi interpersonal dapat digambarkan sebagai hubungan yang memiliki tujuan atau kepentingan sehingga diperlukannya hubungan yang seimbang (timbang balik). Keterlibatan dengan individu lain meliputi langkah-langkah membentuk kedekatan dan melakukan sesuatu yang dapat dipertukarkan. Pada konteks penelitian ini, individu membentuk suatu relasi interpersonal dengan saling berinteraksi, melakukan aktivitas bersama, dan terlibat dalam pemenuhan sentimen/perasaan satu sama lain.</p>
2.	Interaksi	Pada konteks penelitian ini, tindakan pengguna

		<p>Azar dapat menjadi stimulus atau rangsangan bagi pengguna lainnya sehingga tercipta interaksi. Interaksi yang terjadi di aplikasi Azar adalah hubungan timbal balik antar pengguna Azar yang terlibat dalam komunikasi dan interaksi. Interaksi adalah variabel yang dapat diukur sehubungan dengan seberapa sering dan berapa lama orang berbicara dalam percakapan; seberapa sering dan seberapa cepat seseorang seseorang memulai pembicaraan atau tindakan; berapa banyak orang yang terlibat dalam interaksi pada tempat dan waktu tertentu.</p>
3.	Aktivitas	<p>Aktivitas adalah mengacu pada tindakan yang dilakukan seseorang yang memungkinkan tidak memerlukan interaksi dengan orang lain atau mengekspresikan sentimen interpersonal. Pada konteks penelitian ini, aktivitas adalah sesuatu hal yang dibagikan kepada pengguna lainnya di aplikasi Azar, misalnya kegiatan. Pada konteks ini, dapat dipahami bahwa sebuah kegiatan akan mempengaruhi pola interaksi dan perasaan. Pengguna Azar melalui panggilan</p>

		<p><i>video chat</i>, dapat menampilkan atau mengekspresikan penampilan individu dalam kegiatan berinteraksi dengan pengguna lainnya dan atau kegiatan pengguna menjadi sebuah elemen dalam interaksi yang dilakukan dengan pengguna lainnya di Azar. Artinya, kegiatan individu pengguna adalah aktivitas yang kemudian dibagikan melalui pengalaman menggunakan aplikasi <i>video chat</i> Azar.</p>
4.	Sentimen	<p>Sentimen adalah perilaku ekspresif seseorang terhadap orang lain, menurut Homan sentimen meliputi:</p> <p style="text-align: center;"><i>“liking and disliking for individuals, approval and disapproval of the things they do”</i>,</p> <p>Artinya adalah sesuatu yang disukai atau tidak disukai, sesuatu yang disetujui atau tidak disetujui atas hal-hal yang dilakukan seseorang dalam interaksi. Sentimen itu sendiri termanifestasi dalam ekspresi wajah, sikap tubuh, dan perkataan seseorang kepada orang lain. Pada konteks penelitian ini, segala bentuk</p>

		<p>ekspresi atau perasaan adalah keadaan subjektif atas cerminan perilaku. Contohnya adalah reaksi emosional terhadap stimulus yang termanifestasi pada bagaimana komunikasi dan interaksi berjalan pada pengguna aplikasi Azar.</p>
5.	<p>Untung-Rugi</p>	<p>Di Dalam relasi sosial, terdapat pertukaran sosial yang menggambarkan hubungan antar individu yang didasarkan pada konsep untung-rugi. Bahwa asumsi individu sebagai manusia sosial yang terlibat dalam interaksi sosial, didasarkan pada keinginan untuk memperbesar keuntungan dan memperkecil kerugian atau biaya yang dikeluarkan. Pada konteks penelitian ini, pertimbangan untung-rugi berdampak secara langsung pada keputusan individu dalam keterlibatannya di suatu relasi interpersonal. Individu yang merasa hubungannya tidak seimbang ($\text{untung} < \text{rugi/biaya}$), maka akan cenderung untuk memutuskan relasi tersebut dan begitu juga sebaliknya. Apabila individu dalam relasi tersebut merasa hubungannya</p>

		menguntungkan/seminimal-minimalnya seimbang, maka individu tersebut cenderung untuk mengembangkan relasi interpersonal.
--	--	---