

## PERUBAHAN BUDAYA KOMUNIKASI PADA PENGGUNA WHATSAPP DI ERA MEDIA BARU

RIFQI FAUZI

[rief.elfauzi01@gmail.com](mailto:rief.elfauzi01@gmail.com)

Universitas Islam Al-Ihya (Unisa) Kuningan

### Abstrak

Sebanyak 63 juta orang penduduk Indonesia saat ini aktif sebagai pengguna internet dan 95% masyarakat Indonesia yang menggunakan internet untuk mengakses jejaring sosial. Era media baru ini menjadikan media sosial sebagai primadona utama untuk menjalin hubungan sosial di dunia maya. Dengan *smartphone* yang mendukung aplikasi WhatsApp sebagai salah satu media sosial kekinian yang banyak digunakan oleh *digital natives*. Sebagai generasi kreatif dalam menggunakan teknologi, digital natives memanfaatkan WhatsApp sebagai media komunikasi saat ini. Pengguna WhatsApp secara terus menerus dapat membentuk sebuah kebiasaan yang pada akhirnya menjadi budaya dalam berkomunikasi.

Dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk meneliti budaya komunikasi *digital natives* yang terbentuk akibat penggunaan media sosial WhatsApp. Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui budaya komunikasi *digital natives* pada penggunaan WhatsApp. 2) Untuk mengetahui budaya komunikasi yang terbentuk dari penggunaan WhatsApp oleh *digital natives*. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan paradigma konstruktivis dengan menggunakan pendekatan penelitian *etnografi virtual*. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan wawancara secara *online* dan *offline* serta melakukan observasi yang dilakukan melalui *chat history* dan aktifitas penggunaan fitur-fitur WhatsApp oleh informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi perubahan budaya komunikasi di era konvensional ke era media baru, yakni dari komunikasi *face to face* menjadi *computer mediated communication*. Bagi *digital natives* budaya komunikasi yang terbentuk yaitu budaya teksting dengan membangun nilai kedekatan emosional dan kemudahan dalam menyampaikan informasi, serta menganut norma kecepatan, hiburan, kustomisasi dan kebebasan.

**Kata Kunci :** *Budaya Komunikasi, Era Media Baru, WhatsApp, Digital Natives.*

### Abstract

A total of 63 million Indonesians are currently active as internet users and 95% of Indonesians use the internet to access social networks. This new media era makes social media a prima donna primarily to establish social relationships in cyberspace. With smartphones that support the WhatsApp app as one of the contemporary social media that is widely used by digital natives. As a creative generation in using technology, digital natives make use of WhatsApp as a communication medium today. WhatsApp users can continuously form a habit that eventually becomes a culture of communication. In this

study, researchers interested to examine the digital communication culture natives formed by the use of social media WhatsApp.

The purpose of this research is 1) To know the culture of digital communication natives on the use of WhatsApp. 2) To know the communication culture formed from the use of WhatsApp by digital natives.

This type of research uses qualitative research with constructivist paradigm using virtual ethnography research approach. The data collection techniques are done by interviewing online and offline and make observations made through chat history and activities use WhatsApp features by informants.

The results showed that there is a change in communication culture in the conventional era into the new media era, ie from face to face communication to computer mediated communication. For digital natives, the established communication culture is a textile culture by building the value of emotional closeness and ease in conveying information, and embracing the norm of speed, entertainment, customization and freedom.

**Keywords:** *Communication Culture, New Media Era, WhatsApp, Digital Natives.*

## A. PENDAHULUAN

Keberadaan media sosial telah banyak membawa pengaruh dan perubahan terhadap cara seseorang dalam berkomunikasi. Hal ini dibuktikan bahwa pengguna di Internet di Indonesia saat ini mencapai 63 juta orang. Dari angka tersebut 95% menggunakan internet untuk mengakses media sosial. (<https://kominformasi.go.id>)

Berdasarkan data tersebut, masyarakat Indonesia berhubungan akrab dengan media sosial, tiada hari tanpa mengakses media sosial, sehingga media sosial menjadi candu bagi sebagian masyarakat. *Digital natives* sebagai generasi yang melek teknologi menggunakan media sosial untuk mengekspresikan dirinya, membentuk group, melakukan *networking* dan berpartisipasi dalam sebuah kegiatan. Salah satu media sosial yang saat ini tengah ramai digunakan oleh *digital natives* adalah aplikasi WhatsApp.

WhatsApp merupakan sebuah aplikasi sebagai pengirim pesan instant dengan jaringan internet yang dapat digunakan pada *smartphone*, *tablet* dan komputer. Hingga saat ini WhatsApp sebagai layanan pesan instant terpopuler di dunia yang pada Tahun 2017 telah mencapai 1.3 miliar pengguna aktif setiap harinya. (<https://inet.detik.com>)

Di Indonesia sendiri pada Januari 2017 pengguna WhatsApp mencapai 35,8 juta yang berada pada posisi kedua setelah *Google Play*. (<https://id.techinasia.com>)

Menurut Straubhaar dan Laruse (2006:20) memaparkan perubahan konsepsi tentang komunikasi pada era media konvensional dan media baru. Konsepsi komunikasi mulai dari *intrapersonal* hingga massa telah bergeser. Perubahan ini ditandai dengan penggunaan media yang jauh berbeda. Di era media baru ini, semua sistem informasi telah terdigitalisasi, sehingga hampir semua komunikasi berlangsung di dalam teknologi media. Sehingga *digital natives* membawa kebiasaan baru dalam budaya berkomunikasi.

Holmes (2012) dalam bukunya “Media, Teknologi, dan Masyarakat”, menyatakan bahwa orang yang hidup dalam *information society* tidak hanya bertemu dan menggunakan teknologi-teknologi informasi dan komunikasi, melainkan cara tindakan mereka semakin dibingkai oleh teknologi tersebut. Hal ini menimbulkan perubahan budaya komunikasi pada era konvensional menuju era media baru.

Bertolak dari latar belakang masalah tersebut, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana budaya komunikasi *digital natives* pada penggunaan WhatsApp?
2. Apa saja budaya komunikasi yang terbentuk akibat penggunaan WhatsApp oleh *digital natives*?

## **B. KAJIAN TEORITIS**

### **Implikasi Perkembangan Teknologi Komunikasi**

Pada dasarnya kehadiran teknologi komunikasi telah memberikan banyak kemudahan bagi siapapun yang menggunakan teknologi untuk dapat saling berinteraksi, mereka dapat terhubung dalam waktu tanpa harus mengkhawatirkan antara geografis dan keterlibatan fisik, bahkan teknologi telah mewakili kehadirannya dalam berkomunikasi. Dalam penelitian ini yang dilakukan dengan kehadiran teknologi *smartphone* melalui media sosial WhatsApp diantaranya sebagai berikut:

#### **a. Komunikasi Antarpribadi**

R. Wayne Pace (1979) mengemukakan bahwa komunikasi antarpribadi atau *communication interpersonal* merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung. (Cangara, 1998:32)

Beberapa definisi menurut para ahli beranggapan bahwa komunikasi antarpribadi berlangsung secara tatap muka, dimana komunikasi yang dilakukan harus berhadapan fisik, namun seiring berjalannya waktu komunikasi antarpribadi dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi komunikasi. Dengan demikian, komunikasi antarpribadi sudah mengalami perubahan yang sebelumnya kita mengenal karakteristiknya adalah tanpa media (*nirmedia*) dan saat ini terjadi evolusi menjadi bermedia atau menggunakan media (*mediated*). Meskipun tatap muka lebih baik dari segala bentuk komunikasi, hadirnya media baru harus diakui telah mengubah cara orang berkomunikasi dan sudah memberikan kontribusi yang besar terhadap hubungan antarpribadi.

#### **b. Komunikasi Kelompok**

Fungsi komunikasi kelompok menurut Sendjaja (2002:3-8) diantaranya, yaitu *Pertama*, adalah hubungan sosial, dalam arti bagaimana suatu kelompok mampu memelihara dan memantapkan hubungan sosial diantara para anggotanya, seperti

bagaimana suatu kelompok secara rutin memberikan kesempatan kepada anggotanya untuk melakukan aktifitas yang informal, santai, dan menghibur. *Kedua*, fungsi dari kelompok yaitu pendidikan, bagaimana sebuah kelompok secara formal maupun informal bekerja untuk mencapai dan mempertukarkan pengetahuan. *Ketiga*, yaitu fungsi persuasi, seorang anggota kelompok berupaya mempersuasi anggota lainnya supaya melakukan atau tidak melakukan sesuatu. *Keempat*, fungsi *problem solving*, kelompok juga dicerminkan dengan kegiatan-kegiatannya untuk memecahkan persoalan dan membuat keputusan-keputusan. Kemajuan teknologi komunikasi tidak bisa dipungkiri dapat menjadikan komunikasi kelompok lebih mudah. Sebagai contoh pada penggunaan *smartphone*, dimana orang dapat berinteraksi dengan mudah dengan membujuk group atau kelompok tertentu untuk saling berinteraksi melakukan percakapan.

### **c. Komunikasi Nonverbal**

Komunikasi yang berjalan melalui konteks komunikasi termediasi komputer tidak memiliki simbol-simbol nonverbal seperti yang terdapat pada komunikasi tatap muka. *Emoticon* atau stiker merupakan simbol yang digunakan untuk menggambarkan kondisi atau *mood* seseorang. Haung, Yen dan Zhang (2008:470), menemukan bahwa penggunaan *emoticon* pada komunikasi yang berjalan melalui *instant messaging* dapat mempercepat proses komunikasi, membuat komunikasi lebih menyenangkan dan mempermudah untuk mengekspresikan emosi. Selain itu mereka juga menemukan bahwa penggunaan *emoticon* memiliki manfaat karena pada pesan yang disampaikan terjadi peningkatan kekayaan informasi sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas komunikasi.

### **Budaya Komunikasi**

Dalam tradisi antropologi, Clifford Geertz (dalam Martin dan Nakayama, 2007:47) mengartikan budaya sebagai nilai yang secara historis memiliki karakteristiknya tersendiri dan bisa dilihat dari simbol yang muncul. Simbol ini bermakna sebagai suatu sistem dari konsep ekspresi komunikasi diantara manusia yang mengandung makna dan yang terus berkembang seiring pengetahuan manusia dalam menjalani kehidupan.

Budaya komunikasi pada dasarnya merupakan nilai-nilai yang muncul dari proses interaksi antar individu yang berlangsung secara terus menerus. Budaya komunikasi pada konteks penelitian ini adalah bentuk cara-cara *digital natives* berinteraksi di media sosial WhatsApp. Cara berinteraksi ini tentunya dilandasi oleh nilai-nilai yang telah terkonstruksi di dalam diri *digital natives* sebagai sebuah determinasi dari penggunaan teknologi baru.

**Tabel 1. Penerapan Teknologi Baru dalam Tingkat Tradisional**

| Tingkat       | Bentuk Tradisional                                | Penerapan Teknologi  |
|---------------|---|--|
| Antarpersonal | Tatap muka, surat                                 | Telepon, hubungan kelompok pribadi, surat elektronik.  |
| Kelompok      | Tatap muka  | Konferensi telepon, telekomunikasi computer.   |
| Organisasi    | Tatap muka, memo, pertemuan                       | Konferensi telepon, surat elektronik, manajemen dengan bantuan computer, sistem informasi, faxsimile.  |
| Publik        | Surat kabar, majalah, buku, televise, radio, film | Video tape, video disk, tv kabel, tv satelit langsung, video teks, teleteks, sistem informasi digital. |

(Sumber : Deddy Mulyana, 2000:226)

Tabel 1. Menunjukkan bahwa teknologi-teknologi baru yang berhubungan dengan tingkat komunikasi tradisional. Bentuk komunikasi yang dilakukan pada bentuk tradisional telah mengalami perubahan akibat teknologi. Bentuk komunikasi dilandasi oleh nilai-nilai dan cara berinteraksi yang dibangun karena penerapan teknologi ini akan membangun sebuah budaya pada generasi melek media.

### **Cyberculture**

Budaya siber atau *cyberculture* beranjak dari fenomena yang muncul di ruang siber serta media siber. Budaya pada dasarnya merupakan nilai-nilai yang muncul dari proses interaksi antar individu dalam menggunakan serta terkait dengan media. Nilai-nilai ini diakui, baik secara langsung maupun tidak, seiring dengan waktu yang dilalui dalam interaksi tersebut. (Nasrullah, 2014:139)

Karakteristik dunia virtual dapat menghasilkan efek dalam kehidupan ketika berhubungan dengan *cyberspace*. *Cyberspace* atau ruang siber bisa didekati dalam “*culture*” dan “*culture artefact*”. Sebagai suatu budaya, pada mulanya internet adalah model komunikasi yang sederhana bila dibandingkan dengan model komunikasi secara langsung atau *face to face*. Hal ini terjadi karena generasi internet digunakan untuk pesan-pesan menggunakan teks atau simbol dalam bentuk tulisan atau *emoticon* dan secara langsung dipahami oleh kedua belah pihak.

### **Media Baru**

Era media baru ditandai dengan apa yang disebut konvergensi media. Secara struktural konvergensi media berarti integrasi dari tiga aspek, yakni telekomunikasi, data komunikasi, dan komunikasi massa dalam satu medium (Jan Van Dijk, 2006:7 dalam Nasrullah, 2014:15).

Di media baru, khalayak memiliki otoritas dalam membangun teks serta memanfaatkan medium. Media baru juga memberikan keleluasaan khalayak untuk mentransformasi dirinya untuk memanfaatkan khalayak lainnya. Dimana komunikasi yang dilakukan pada media baru.

**Tabel 2. Perbedaan Antara Era Media Pertama dan Kedua**

| <b>Era Media Pertama</b>                                       | <b>Era Media Kedua</b>   |
|--|--|
| Tersentral (dari satu sumber ke banyak khalayak).              | Tersebar (dari banyak sumber ke banyak khalayak)                     |
| Terbuka peluang sumber atau media untuk dikuasai.              | Tertutupnya penguasaan media dan bebasnya control terhadap sumber.   |
| Tarfragmentasinya khalayak dan dianggap sebagai massa.         | Media memfasilitasi setiap khalayak (warga Negara)                   |
| Media dianggap dapat atau sebagai alat mempengaruhi kesadaran. | Media melibatkan pengalaman khalayak baik secara ruang maupun waktu. |

(Sumber : Nasrullah, 2014:14)

### ***Computer Mediated Communication (CMC)***

Salah satu aspek yang muncul dari perkembangan media baru yang mempertemukan individu atau kelompok di arena *virtual* dalam berkomunikasi yakni komunikasi yang termediasi komputer. Komputer, telepon genggam atau perangkat yang terkoneksi lainnya pada dasarnya tidak sekedar menjadi media yang memperantai proses distribusi dan sirkulasi pesan, tetapi sebagai medium layaknya aspek serta lingkungan dalam komunikasi tatap muka. Hanya saja, komunikasi yang terjadi di media siber lebih banyak tergantung pada teks, baik teks dalam pengertian sesungguhnya maupun simbol, ikon, atau penanda lain yang mewakili maksud dari pesan. (Nasrullah, 2014:79)

### ***Digital Natives***

*Digital natives* adalah mereka yang lahir setelah tahun 1980 ketika teknologi sosial digital *online*. Mereka semua memiliki akses untuk saling terhubung di teknologi digital. Dan mereka semua memiliki keterampilan untuk menggunakan teknologi tersebut. *Digital natives* terhubung secara terus menerus. Mereka memiliki banyak teman di ruang nyata dan dunia maya. Terkadang hubungan diantara *digital natives* tidak akan pernah memiliki kesempatan untuk bertemu di dunia *offline*. Melalui situs jejaring sosial, *digital natives* saling terhubung dengan pesan instant, dan berbagi foto dengan teman di seluruh dunia.

*Digital natives* adalah generasi yang kreatif. Ketika mendapatkan sebuah informasi, mereka akan mengubah dan mendesain ulang informasi tersebut, melalui tulisan, gambar, *emoticon* kemudian menampilkannya ke sebuah media internet atau media sosial.

### **WhatsApp**

Dibawah ini merupakan fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi media sosial WhatsApp sebagai sebuah media komunikasi :

- a. Pesan Reliable dan sederhana;
- b. Panggilan suara dan video berbicara dengan gratis;
- c. *Chat* group, dapat terhubung langsung dengan group, baik keluarga, teman, dan kerabat;
- d. Membuat percakapan terus berjalan, dengan menyinkronkan semua *chat* ke desktop;
- e. Membagikan foto atau video momen yang penting;
- f. Membagikan dokumen dengan mudah;
- g. Pesan suara, katakan yang ada di pikiran Anda tanpa harus mengetik pesan.  
(<https://www.WhatsApp.com>)

### C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan paradigma konstruktivis dengan menggunakan pendekatan penelitian *etnografi virtual*. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan wawancara secara *online* dan *offline* serta melakukan observasi yang dilakukan melalui *chat history* dan aktifitas penggunaan fitur-fitur WhatsApp oleh informan

### D. PEMBAHASAN

Straubhaar dan Larose dalam bukunya *Media Now : Understanding Media, Culture and Technology* (2006:20) memaparkan tentang perubahan konsepsi tentang komunikasi pada masa analog dan digital, era media konvensional dan media baru. Perubahan ini ditandai dengan penggunaan media yang jauh berbeda, dimana pada era sekarang hampir semua komunikasi berlangsung menggunakan teknologi.

*Digital natives* sebagai generasi kreatif akan teknologi, dalam penelitian ini mengalami perubahan cara atau pola berkomunikasi baik komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok maupun komunikasi organisasi. Pada saat era konvensional untuk melakukan interaksi dengan seseorang harus bertatap muka atau bertemu langsung, namun dengan seiring perkembangan teknologi komunikasi dapat membantu mereka untuk dapat berkomunikasi dengan bantuan telepon genggam melalui panggilan dan SMS. Pada era media baru saat ini telepon genggam kini telah menjadi telepon pintar/*smartphone* yang dapat menyalurkan informasi secara cepat melalui fasilitas internet.

Menurut Budiargo (2015:50) dalam bukunya *Berkomunikasi Ala Net Generation*, bahwa perkembangan teknologi khususnya *computer mediated communication*, dalam hal ini penggunaan internet telah mengubah sifat manusia secara evolutif, yang dulunya memerlukan pertemuan secara fisik dan psikis, menjadi pertemuan secara tidak nyata atau *virtual*. Hal tersebut mendukung hasil penelitian ini bahwasanya *digital natives* melakukan komunikasi tatap muka hanya jika diperlukan saja. Adapun kegiatan komunikasi yang

dilakukan melalui *computer mediated communication* seperti *email*, *instant messaging*, *social media*, dan yang paling penting adalah terhubungnya fasilitas internet melalui *smartphone*.

WhatsApp adalah aplikasi media sosial yang dapat melakukan *text/voice chat*, *photo sending*, *video sending*, *document sending* dan *location sending*. Sehingga dengan media sosial WhatsApp ini dapat mengkonstruksi sebuah budaya pada generasi melek teknologi juga lebih tepat digunakan sebagai komunikasi yang bersifat personal maupun group yang dapat menjadi sarana untuk menjaga hubungan dengan orang lain serta sebagai sebuah sumber informasi.

Pola komunikasi yang dibangun oleh *digital natives* pada penggunaan WhatsApp yaitu kedekatan bagi mereka yang dekat secara emosional, *digital natives* cenderung memilih media yang paling mendekati komunikasi tatap muka, dan itu bisa dilakukan dengan menggunakan aplikasi *smartphone* berupa WhatsApp. Sehingga para *digital natives* meyakini bahwa WhatsApp merupakan media komunikasi kekinian yang tepat untuk berkomunikasi secara personal maupun group, seperti keluarga, kerabat dan teman dekat.

Gasser dan Palfrey (2008:2) dalam buku berjudul *Born Digital : Understanding The First Generation of Digital natives* menyatakan hasil risetnya tentang *digital natives* bahwasanya mereka hidup dan berkomunikasi di dunia *online* dari pada dunia *offline*. Mayoritas aspek kehidupan mereka seperti interaksi sosial dan pertemanan dimediasi oleh teknologi digital. Hal ini menyebabkan akses informasi tersebar dengan cepat dan mudah. Pada penelitian ini, nilai kemudahan dalam menyebarkan informasi dianut oleh *digital natives*, mereka memanfaatkan media WhatsApp untuk menyebarkan berbagai informasi.

Begitupun menurut Tapscott dalam bukunya *Grown Up Digital* (2009:105) mengemukakan bahwa salah satu norma yang dianut oleh generasi internet yaitu kebebasan. Mereka menginginkan kebebasan dalam segala hal yang mereka perbuat, dari kebebasan memilih hingga kebebasan berekspresi. *Digital natives* memanfaatkan teknologi untuk mengekspresikan diri dan memilih media komunikasi mana yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Tapscott juga menyebutkan bahwa generasi internet juga senang membuat sesuatu sesuai selera yang biasa disebut dengan kustomisasi. Mereka membuat atau mengubah tampilan media sosial miliknya sesuai selera yang mereka inginkan. Dalam penelitian ini mereka berekspresi mengubah foto profil dan tema yang berjalan di latar WhatsApp miliknya.

Norma lainnya yang dianut oleh generasi internet adalah hiburan. Mereka membutuhkan suatu hiburan dan kegiatan bermain baik dalam kegiatan pekerjaan, pendidikan dan kehidupan sosial mereka. *Digital natives* pada penelitian ini membutuhkan WhatsApp untuk mengetahui perkembangan tentang status teman-temannya. Setiap orang cenderung terbuka akan informasi tentang dirinya di dalam aplikasi WhatsApp dengan mengupdate kegiatan atau perasaan yang dialami akan dirinya pada *timeline*. Mereka

menganggap WhatsApp sebagai sebuah sarana hiburan karena mereka merasa terhibur dengan membaca update yang muncul pada menu timelinnya.

Dan norma lainnya yang dianut generasi internet adalah kecepatan. *Digital natives* mengharapkan komunikasi yang sama cepat dari pihak-pihak lain, setiap pesan instan harus menghasilkan tanggapan yang juga instant.

Interaksi yang terjadi di dunia *cyber* pada kenyataannya terjadi melalui medium teks. Nasrullah (2014:83) dalam bukunya Teori dan Riset Media Siber (*Cybermedia*) menuliskan bahwa ada dua term yang bisa digunakan untuk mendekati bahasa di media *cyber* "*Netspeak*" pembicaraan yang seolah-olah penulisan, dan "*Netlingo*" merupakan bahasa teks baku menjadi bahasa teks yang seolah-olah mewakili ungkapan ketika berbicara. Dalam penelitian ini, *Neatspeak* dapat berupa penggunaan emoticon "☺" yang berarti senyum, "☹" yang berarti sedih atau kecewa. Selain itu juga dapat berupa tulisan seperti "hehehe", "hahaha", "wkwkwk" yakni pembicaraan yang seolah-olah penulisan. Hal ini menyebabkan munculnya budaya penulisan *texting* yaitu terbiasa menulis dan berkomunikasi dalam bentuk teks-teks singkat.

## E. Simpulan

Berdasarkan hasil telaah di atas, telah diuraikan bahwa: *Pertama*, dengan bergabungnya teknologi komunikasi berupa *smartphone* dapat menjadikan teknologi komunikasi yang lebih unggul dibandingkan dengan teknologi komunikasi terdahulu. Media *WhatsApp* merupakan salah satu aplikasi *smartphone* yang sangat populer di era media baru. Media *WhatsApp* digunakan *digital natives* sebagai media komunikasi utama yang memberikan banyak kemudahan untuk berinteraksi. Dalam penelitian ini *digital natives* mengalami beberapa perubahan cara dan pola berkomunikasi dari era konvensional ke era sekarang yakni era media baru. Dalam konteks komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok dan komunikasi organisasi yang dilakukan oleh *digital natives*, sebelum memasuki era media baru mereka berkomunikasi dilakukan secara langsung atau *face to face*. Setelah munculnya *smartphone* semakin memudahkan seseorang untuk tetap berkomunikasi dan berinteraksi satu sama lainnya yang cukup hanya dengan menggunakan media sosial *WhatsApp*. Dalam komunikasi organisasi yang dijalaninya, secara konvensional mereka mengutus seseorang untuk menyebar luaskan informasi berupa surat dan pesan singkat melalui pesan teks yang dikirim langsung kepada anggota organisasinya dan kemudian bertemu secara langsung untuk membahas hal-hal tertentu. Namun pada era media baru saat ini dengan memanfaatkan *smartphone* dan hanya menggunakan media sosial *WhatsApp* sudah dapat saling terhubung secara langsung melalui jaringan internet. *Digital natives* memanfaatkan media komunikasi tersebut untuk proses interaksi sosialnya, cara berkomunikasi melalui *smartphone* yang didukung dengan jaringan internet ini disebut *computer mediated communication*. *Digital natives* menggunakan media sosial *WhatsApp*

untuk menjalin hubungan sosial dan berbagi informasi baik dalam komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok dan komunikasi organisasi.

*Kedua*, Kebiasaan baru dalam budaya berkomunikasi itu terjadi akibat penggunaan teknologi *smartphone* yang terus menerus dijadikan sebagai media komunikasi yang paling efektif. *Digital vative* mengadopsi nilai kedekatan dan kepraktisan dalam menyebarkan berbagai informasi melalui media sosial *WhatsApp*. Sehingga pada era media baru saat ini generasi internet menganut norma kebebasan, kustomisasi, hiburan dan kecepatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Budiargo, Dian. 2015. *Berkomunikasi Ala Net Generation*. Jakarta : PT. Elex Media.
- Hafied Cangara. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Hine, Christine. 2000. *Virtual Ethnography*. London, Thousand Oaks, New Delhi : Sage Publications.
- Martin, Judith dan Thomas K. Nakayama. 2007. *Intercultural Communication in Context*. New York : Mc Graw Hill International
- Mulyana, Deddy. 2000. *Human Communication, Konteks-Konteks Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, Rulli. 2014. *Teori dan Riset Media Siber (Cybermedia)*. Jakarta : Kencana.
- Palfrey, John dan Gasser, Urs. 2008. *Born Digital Understanding The First Generation of Digital Natives*. New York : Basic Book.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2002. *Pengantar Komunikasi*. Jakarta : Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Straubhaar, Joseph, dan Robert LaRose. 2006. *Media Now : Communications Media in The Information Age*, Belmont USA : Wadsworth/Thomson Learning.
- Tapscott, Don. 2009. *Grown Up Digital : How The Net Generation Changing Your World*. iMc Graw Hill.
- <https://www.WhatsApp.com/features/>. (Online : Diakses tgl. 15 Oktober 2017)
- [https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita\\_satker](https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita_satker). (Online : Diakses tgl. 15 Oktober 2017)
- <https://inet.detik.com/cyberlife/d-3579471/pengguna-WhatsApp-kian-mencengangkan>. (Online : Diakses tgl. 15 Oktober 2017)
- <https://id.techinasia.com/comscore-whatsapp-adalah-aplikasi-terpopuler-di-indonesia>. (Online : Diakses tgl. 15 Oktober 2017)