

# ***E-GOSSIP: STUDI KASUS BUDAYA GOSIP PENGGUNA WHATSAPP***

## ***E-GOSSIP: CASE STUDY OF WHATSAPP USERS CULTURAL***

**Dwi Surti Junida**

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Jalan Sulatan Alauddin No.63

Pos-el: [dwisurtijunida@gmail.com](mailto:dwisurtijunida@gmail.com)

Ponsel: 085255459865

Diterima: 2 Juli 2018; Direvisi: 28 September 2018; Disetujui: 30 November 2018

### ***ABSTRACT***

*This study aims to describe the virtual communication of WhatsApp users and describe the cultural gossip that arises from chatting on WhatsApp application. This research is descriptive by using qualitative method through participatory observation techniques and in-depth interviews in terms of gaining information about chatting in virtual communication and the cause of gossip when communicating on WhatsApp. Whatsapp is a chatting application that allows sharing messages, pictures, and videos to other users. From the result of this study, it was found that the cultural gossip from chat users was considered positive and negative. The positive element of the cultural gossip serves as social control and allows positive information distortion. If you overstate information and reduce events that do not necessarily prove, the possibility of a news changes into a negative element. Therefore, WhatsApp becomes a new space in cultural gossip through interaction in virtual communication between WhatsApp users.*

**Keywords:** *WhatsApp, virtual communication, and cultural gossip.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan komunikasi virtual para pengguna *WhatsApp* dan menggambarkan budaya gosip yang muncul dari obrolan di aplikasi *WhatsApp*. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif melalui teknik observasi partisipan dan wawancara mendalam dalam hal menggali informasi tentang obrolan dalam komunikasi virtual dan penyebab munculnya gosip saat berkomunikasi di *WhatsApp*. *WhatsApp* adalah sebuah aplikasi obrolan (*chatting*) yang memungkinkan menggunakan berbagi pesan, gambar, dan video kepada pengguna lain. Dari hasil penelitian ini ditemukan budaya gosip dari obrolan para penggunanya dinilai positif dan negatif. Unsur positif dari budaya gosip berfungsi sebagai kontrol sosial dan memungkinkan terjadinya distorsi informasi positif. Jika berlebihan informasi dan mengurangi peristiwa yang belum tentu terbukti, kemungkinan sebuah berita berubah menjadi unsur negatif. Oleh sebab itu, *WhatsApp* menjadi ruang baru dalam budaya gosip melalui interaksi dalam komunikasi virtual antar pengguna *WhatsApp*.

**Kata kunci:** *WhatsApp, komunikasi virtual, dan budaya gosip.*

### **PENDAHULUAN**

Terjadi pergeseran sumber informasi, mulai dari media cetak seperti koran, majalah, pamflet dan *bunner*, hingga media kekinian yaitu media daring. Media daring hadir sebagai aplikasi baru berbasis internet yang berfungsi menyebarkan informasi dengan mudah dan cepat. Hanya dengan menekan-nekan *smartphone*, orang bisa dengan cepatnya menyebarkan informasi. Mengikuti perkembangan teknologi informasi membuat kita semakin tertarik menggunakan

media daring sebagai bagian dari teknologi digital kekinian. Mulai dari anak kecil hingga lanjut usia sudah mahir menggunakannya. Hasil penelitian saya tahun 2017 (Junida, 2017:4) menjelaskan bahwa kemajuan teknologi informasi menjadi ruang bermain baru bagi anak-anak usia dini. Mereka menemukan ranah bermain dan belajar yang baru dengan memainkan jari-jemari di gawai yang sangat mudah dan cepat.

Media daring merupakan suatu perkembangan mutakhir dari teknologi

perkembangan web baru berbasis internet yang memudahkan semua orang untuk dapat berkomunikasi, berpartisipasi, saling berbagi dan membentuk sebuah jaringan secara online sehingga dapat menyebarkan konten mereka sendiri. Media daring adalah situs yang menjadi tempat orang-orang berkomunikasi dengan teman-teman mereka yang mereka kenal di dunia nyata maupun dunia maya. (Zarella dalam Aditya, R, 2015:1-4)

Sudah sering terdengar dan terbukti dampak positif dan negatif dari media online, dampak positifnya yang selalu dirasakan adalah memudahkan kita untuk berinteraksi dengan banyak orang, memperluas pergaulan, jarak dan waktu bukan lagi masalah, lebih mudah dalam mengekspresikan diri, penyebaran informasi serta dapat berlangsung secara cepat dan biaya lebih murah. Selain itu, tentu dampak negatifnya juga tak kalah penting, sebut saja seperti menjauhkan orang-orang yang sudah dekat dan sebaliknya, interaksi secara tatap muka cenderung menurun, membuat orang-orang menjadi kecanduan terhadap internet dan rentan terhadap pengaruh buruk orang lain.

Media daring yang banyak diminati di Indonesia seperti sebut saja *facebook*, *twitter*, *vlogger*, *whatsApp* dan sebagainya. *WhatsApp* adalah salah satu media daring berupa aplikasi *chatting* (mengobrol) yang tersedia di bursa *smartphone* yang memungkinkan penggunaannya berbagi gambar dan pesan. *WhatsApp* merupakan jejaring sosial berbentuk aplikasi pesan seluler lintas *platform* yang memungkinkan kita untuk bertukar pesan tanpa harus membayar SMS, dengan berkirim pesan satu sama lain. Ini dimungkinkan karena *whatsApp* memakai paket data internet yang kita pakai untuk mengirimkan email dan menjelajahi internet, sehingga mengirim pesan dan tetap berhubungan dengan teman-teman tidak akan dikenakan biaya (Kristanto, 2010:17). Menurut pendiri *whatsApp*, Brian Acton, Indonesia merupakan salah satu dari lima negara yang menjadi pangsa pasar paling penting bagi perusahaan *whatsapp*. Hal ini dapat dilihat dari tingkat pertumbuhan

pengguna layanan *whatsApp* dan juga jumlah pengguna layanan *whatsApp* (Sri, 2017).

*WhatsApp* adalah cara yang cepat dan sederhana untuk berbicara dengan siapa pun di seluruh dunia. Lebih dari 1,5 milyar orang di lebih dari 180 negara menggunakan *whatsapp* untuk tetap terhubung dengan teman dan keluarga, kapan pun dan di mana pun. *WhatsApp* adalah cara yang sederhana dan aman untuk membagikan momen favorit, mengirim informasi penting, atau berbincang-bincang dengan teman serta menolong orang-orang untuk terhubung dan berbagi di mana pun mereka berada di seluruh dunia (<https://www.whatsapp.com/research/awards/?l=id>, diakses pada tanggal 13 September 2018).

Bagaimana dengan Indonesia? Sejauh ini *whatsapp* masih belum mengeluarkan pernyataan resmi mengenai jumlah penggunaannya di bangsa ini tetapi yang jelas, *whatsApp* merupakan aplikasi mengobrol yang cukup populer di negara kita. Menurut hasil survei dari Nielsen pada bulan Juli 2014, 79 persen konsumen *smartphone* di Indonesia menggunakan BBM, disusul oleh *whatsApp* dengan 57 persen dan Line dengan 30 persen pengguna (<https://id.techinasia.com/jumlah-pengguna-whatsapp-700-juta-voice-call-whatsapp>. diakses pada tanggal 24 Agustus 2018).

Hasil wawancara dengan seorang informan berinisial RN (50 tahun) menurutnya menggunakan *whatsApp* untuk berkomunikasi dan berbagi informasi di grup posyandu di salah satu puskesmas Kecamatan Panakkukang tempatnya bekerja sangat memuaskan baginya. Menurutnya *whatsApp* lebih disukai karena dianggap lebih murah daripada *short message service* dengan mengirimkan informasi berupa gambar dan video sehingga memudahkan mereka menyebarkan informasi dengan cepat (Wawancara, Ibu Ratna umur 50 tahun pada tanggal 23 Mei 2018).

Selain unsur positif, saya juga temukan dampak negatif dari penggunaan *whatsApp* misalnya konflik antarindividu yang dilatarbelakangi oleh perbedaan menyangkut

perasaan, pendirian, pendapat atau ide yang berkaitan dengan harga diri, kebanggaan, dan identitas seseorang. Sering saya temukan saat berlangsungnya komunikasi di grup *whatsApp* memicu ketersinggungan saat salah seorang anggota grup menulis kalimat atau kata yang direspon negatif oleh pengguna lain seangkatan grup. Contohnya, salah satu anggota grup *whatsApp* organisasi masyarakat Majelis Taklim berinisial MJ. Dalam obrolan mereka, salah seorang anggota grup tidak bermaksud menyinggung anggota yang lain, akan tetapi salah satu dari mereka ada yang tersinggung dari ucapannya melalui sebuah kata atau kalimat.

Gambaran tersebut membuat ketertarikan saya mendalami komunikasi virtual dari media daring *whatsApp*. Menelusuri pengguna aktif maupun pasif dalam berinteraksi dengan pengguna lain di *whatsapp*, mengobrol dan menyebarkan informasi baik positif maupun negatif dalam bergosip di *whatsApp*. Serta membuktikan unsur/dampak mana (positif/negatif) yang lebih mendominasi interaksi sosial dalam media baru bergosip berbasis internet tersebut.

Adapun yang menjadi fokus masalah dalam tulisan ini yaitu bagaimana proses komunikasi virtual di media sosial *whatsApp* dan bagaimana menggambarkan budaya gosip yang muncul antarpengguna dalam komunikasi virtual di *whatsApp*. Dengan demikian tujuan dari tulisan ini adalah untuk mendeskripsikan proses komunikasi virtual para pengguna *whatsApp* saat berkomunikasi dan untuk menggambarkan budaya gosip yang muncul antarpengguna dalam komunikasi di *whatsApp*.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Komunikasi Virtual

Komunitas virtual adalah fenomena yang banyak muncul seiring dengan hadirnya media baru. Fenomena ini muncul karena media baru memungkinkan penggunaannya untuk menggunakan ruang seluas-luasnya di media baru, memperluas jaringan seluas-luasnya, dan menunjukkan identitas yang lain dengan yang

dimiliki pengguna tersebut di dunia nyata (Flew, 2002).

Komunikasi virtual adalah komunikasi dimana proses penyampaian dan penerimaan pesan dengan melalui ruan maya yang bersifat interaktif. Komunikasi virtual atau *virtual communication* tersebut yang dipahami sebagai *reality* yang sering disalahpahami sebagai alam maya, padahal keberadaan sistem elektronik itu sendiri adalah konkrit dimana komunikasi virtual sebenarnya dilakukan dengan cara representasi informasi digital yang bersifat diskrit.

Komunikasi virtual adalah cara berkomunikasi dengan penyampaian dan penerimaan pesan dilakukan melalui *cyberspace* atau biasa disebut dunia maya. Bentuk-bentuk komunikasi virtual pada abad ini sangat digandrungi setiap orang dan dapat ditemukan di mana saja serta kapan saja. Salah satu bentuk komunikasi virtual adalah pada penggunaan internet. Internet adalah media komunikasi yang cukup efektif dan efisien dengan menyediakan layanan fasilitas seperti *web*, *chatting (mIR chat)*, dan *email*, *friendster*, *facebook* dan *twitter*. Komunikasi virtual membuat manusia menyukai pola komunikasi yang menggunakan media daripada pola komunikasi tradisional yaitu tatap muka. Johson dalam Kaye (Werner J., 2001:458). berpendapat bahwa penggunaan internet lebih dapat diandalkan oleh netter jika dibandingkan dengan ekuivalen-ekuivalen tradisional mereka.

### Budaya Gosip

Kebudayaan diciptakan dan dipertahankan melalui aktifitas komunikasi oleh para individu. Secara bersama-sama dalam perilaku kolektif menciptakan realita (kebudayaan) yang mengikat dan harus dipatuhi oleh tiap individu agar dapat menjadi bagian dari unit kelompoknya. (Djuarsa, S., 1994:193). Maka jelas bahwa antara komunikasi dengan kebudayaan terjadi hubungan yang sangat erat. Hubungan ini ditandai dengan saling interaksi dan bercengkrama yang sering

disebut dengan gosip. Gosip diartikan sebagai fenomena yang berpotensi dalam menganalisis bagaimana kebudayaan dan masyarakat bekerja. Gosip selayaknya mampu memberikan petunjuk tentang dimensi yang terorganisir dan tersegmentasi dalam sebuah kelompok (Saville-Troike, 2003: 27).

Tiap individu berkomunikasi dipengaruhi oleh budaya masing-masing, budaya memiliki tanggungjawab atas seluruh perilaku komunikatif serta makna yang dimiliki dan dihasilkan oleh tiap individu. Konsekuensinya, bila dua orang yang berbeda budaya bertemu dan melakukan komunikasi maka akan berbeda pula pemaknaan yang dimilikinya, dan itu sangat jelas akan menimbulkan kesulitan tertentu. Dimana proses sebuah komunikasi dapat dikatakan sebagai bentuk ritual yang tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian pesan saja, akan tetapi lebih pada adanya pengalaman simbolik untuk memproduksi, melanggengkan dan mengubah realita. Realita yang melahirkan simbol-simbol pada saat berkomunikasi.

Gosip bisa bermakna positif maupun negatif, berikut saya paparkan tentang keduanya. Gosip atau membicarakan orang lain yang tidak ada bersama mereka, akan meningkatkan keterikatan sosial menurut berbagai penelitian yang telah dilakukan. Berikut saya kutipkan beberapa penemuan tentang gosip. Menurut Dr. Robin Dunbar professor psikologi dari Universitas Liverpool yang dikutip oleh Johana (2006:17), gosip adalah versi manusia tentang *social grooming* yaitu perilaku biasa di antara primata sosial lainnya. Robin menggambarkan seekor kera yang mengelus bulu dan mengambil kutu dari bulu kera lainnya, untuk memperkuat ikatan kelompoknya. Pada manusia Robin menganggap gosip membantu kita mengembangkan hubungan terpercaya dan mengangkat ikatan sosial (Johana, 2006: 231-246).

Selain itu psikolog Dr. Sarah Wert yang dijelaskan oleh Johana (2006:122-137) menjelaskan bahwa gosip merupakan sumber yang tidak akan habis dalam percakapan

dengan orang lain. Kajiannya tentang gosip yang diterbitkan di *Review of General Psychology* menguraikan bahwa gosip meliputi beberapa bentuk perbandingan sosial. Dalam artikelnya tersebut Wert mencatat bahwa membandingkan diri dengan orang yang kurang terampil atau orang dengan status sosial lebih rendah dapat meningkatkan harga diri. Di samping itu membuat gosip tentang orang yang memiliki status yang tinggi, apakah itu pimpinan atau selebriti, dapat membantu kita memperoleh informasi yang akan membantu kita besaing dengan mereka dari status lebih tinggi sekaligus juga merendahkan mereka. Fakta gosip hanya dapat dikaji dalam konteks relasi yang lebih besar. Terdapat beberapa penelitian sebelumnya tentang gosip seperti penelitian Gluckman yang banyak dipengaruhi oleh Herkovitz yang menganggap gosip dapat mewujudkan kerekatan dan moralitas. Hal menjelaskan proses tersebut menunjukkan relasi antara pola komunikasi dengan pegaktifan nilai-nilai masyarakat yang dimiliki secara bersama <sup>1</sup>.

Proses interaksi yang mereka lakukan erat hubungannya antara satu individu dengan individu lain dan bagaimana hubungan tersebut terjalin dengan kelompok. Interaksi sosial adalah suatu hubungan yang mempunyai pengaruh secara dinamis antara individu dengan individu, antara individu dengan sebuah kelompok dalam situasi sosial (Santoso, 2010:164). Di sisi lain dalam berinteraksi di lingkup *socio cultural* kadang menimbulkan persoalan-persoalan yang berasal dari keragaman budaya. Kadang beda budaya dapat menimbulkan distorsi informasi dalam berinteraksi. Contoh: pada situasi sosial tertentu katakanlah ada tiga orang ibu-ibu yang sedang ngobrol di sebuah pos ronda di kompleks perumahan. Ketiganya sangat asik menceritakan seseorang yang tidak berada dalam lingkaran interaksi tersebut sebuah orang itu adalah si Z. Tidak lama kemudian datang seorang ibu katakanlah si A ke pos yang sedang diduduki ketiga ibu-ibu tadi, ibu si A ini pun ikut bercerita tentang sosok si Z. Ia menambahkan

<sup>1</sup>, Max. Gosip and Scandal, (Current Anthropology, Vol 4 No. 3), hlm 307-316

informasi yang tidak dibahas oleh ketiga ibu-ibu tadi yang terlebih dahulu telah mengobrol. Selanjutnya datang dua orang ibu-ibu lain sebut saja ibu B dan C, mereka pun ikut menceritakan sosok si Z. Keduanya pun menambahkan bahkan mengurangi informasi tentang sosok si Z yang menjadi topik dalam pembicaraan. Nah dari kejadian ini dapat menarik kesimpulan bahwa dalam situasi sosial tertentu, saat kita berinteraksi, maksudnya lebih dari dua individu tentang sesuatu hal memungkinkan terjadinya distorsi informasi atau perubahan informasi yang telah dikurangi ataukah ditambahkan. Sehingga informasi tersebut tidak utuh lagi dan bisa jadi sudah tidak akurat sesuai realita yang ada (Junida, 2017:4).

## METODE

Penelitian ini dilakukan di Kota Makassar sebagai salah satu pengguna media daring *whatsApp*. Informan dalam penelitian ini ditentukan secara sengaja atau *purposive* dengan syarat bahwa yang dipilih sebagai informan ialah orang yang mengetahui dan terlibat langsung dengan media daring *whatsApp* yaitu orang yang memiliki aplikasi *whatsapp* serta orang yang aktif maupun pasif mengakses/menggunakan aplikasi tersebut. Dalam tulisan ini, nama informan saya samarkan dengan menuliskan inisial demi melindungi privasi informan.

Dalam mengumpulkan data, saya menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya di lapangan. Data primernya berupa informasi tentang proses komunikasi virtual dalam *whatsApp* serta munculnya budaya gosip yang dihasilkan dalam interaksi komunikasi para pengguna *whatsApp*. Dalam penelitian ini, data primer diambil dengan melakukan observasi partisipasi dan wawancara mendalam dengan beberapa informan. Selain itu, data sekunder juga digunakan sebagai data pendukung data primer dari penelitian ini melalui studi kepustakaan yang diambil dari beberapa

buku serta beberapa tulisan yang mendukung penelitian ini tentang interaksi komunikasi virtual dan fenomena bergosip.

Menganalisis dengan mengklasifikasikan data yang bersumber dari dampak positif dan negatif dari bergosip, lalu mengelompokkan kategori tersebut serta menguji asumsi atau permasalahan dari kedua dampak tersebut, terutama ditemukan dampak negatif yang dominan beserta alasannya.

## PEMBAHASAN

### Whatsapp Media Komunikasi Baru dalam Membentuk Budaya Gosip

Komunikasi adalah setiap proses pertukaran informasi, gagasan, dan perasaan. Menurut Hybels dan Weafer 1992 dikutip Alo Liliweri (2003:67) komunikasi harus dipahami sebagai interaksi antar pribadi yang menggunakan sistem simbol linguistik, misalnya meliputi verbal (kata-kata) dan para verbal serta non verbal. Menurut Kaarl sistem ini dapat disosialisasikan secara langsung/tatap muka atau melalui media lain (tulisan, lisan dan visual) (Alo, Liliwer, 2003: 68).

Ada tiga pandangan dalam komunikasi yaitu komunikasi dipandang sebagai aktivitas simbolis, proses dan pertukaran makna. Komunikasi dipandang sebagai simbol karena aktivitas berkomunikasi menggunakan simbol-simbol bermakna yang diubah ke dalam kata-kata (verbal) untuk ditulis dan diucapkan atau simbol bukan kata-kata verbal (non verbal) untuk diperagakan. Simbol komunikasi itu dapat berbentuk tindakan dan aktivitas manusia yang mewakili makna tertentu.

Terdapat beberapa pendapat terhadap gosip berdasarkan status yang telah ditentukan atas dasar perbedaan pekerjaan dan pendidikan individu. Perbedaan ini menciptakan kelas-kelas sosial tertentu dalam masyarakat. Perbedaan ini seperti perbedaan dalam hal cara pandang terhadap sesuatu, adat kebiasaan dan lain sebagainya. Sekalipun dalam beberapa kelas-kelas sosial tertentu, ini memiliki aspek-aspek

yang sama terhadap kebudayaan pokok dalam sebuah masyarakat. Tiap masyarakat memiliki dimensi pengalaman yang dimiliki secara sama, terkait dengan cara individu mengartikan dan menilai arti dari sebuah bahasa.

Selain itu, dikutip Juanida (dalam Junida, 2017) bahwa gosip tidak selalu negatif tetapi juga dinilai positif. Gosip atau membicarakan orang lain ketika ia tidak ada di situ, akan meningkatkan keterikatan sosial menurut berbagai penelitian yang telah dilakukan. Berikut saya kutipkan beberapa penemuan tentang gosip. Robin menggambarkan seekor kera yang mengelus bulu dan mengambil kutu dari bulu kera lainnya, untuk memperkuat ikatan kelompoknya (Johana, 2006:17-18). Pada manusia, Robin menganggap gosip membantu kita mengembangkan hubungan terpercaya dan mengangkat ikatan sosial.

## **Dampak Positif Gosip dalam Komunikasi Whatsapp**

### **1. Gosip sebagai Kontrol Sosial**

Sebagaimana telah saya bahas sebelumnya bahwa dampak positif mengakses internet dapat menjalin interaksi tanpa mempertimbangkan jarak dan waktu, lebih mudah dalam mengekspresikan diri, penyebaran informasi serta dapat berlangsung secara cepat dan biayanya lebih murah. Menurut RN setelah menggunakan aplikasi *whatsapp*, dia bisa berhemat dengan membeli kuota internet seharga Rp 35.000 dipakai selama 2 bulan ketimbang sebelumnya bisa sampai Rp 50.000 sebulan membeli pulsa prabayar. Melalui *whatsapp* ibu RN merasa terbantu dalam penyebaran informasi di tempat kerjanya (Wawancara Ibu RN pada 30 Juni 2018).

Hal serupa dirasakan oleh AR yang menganggap bahwa *whatsapp* dapat membuatnya bisa bertatap muka dengan saudara-saudaranya yang jauh. *WhatsApp* membuatnya dapat berbicara dengan biaya murah kepada kerabatnya yang lama tidak bertemu dan berada di luar pulau Sulawesi sehingga silaturahmi

terjaga dengan baik (Wawancara Ibu AR, 14 September 2018).

Selain itu, ditemukan dalam penelitian ini ternyata gosip dapat dianggap sebagai alat kontrol sosial. Hasil datanya menunjukkan gosip berkontribusi (walau tidak besar) untuk bisa mengontrol atau setidaknya mempengaruhi orang lain dalam penyebaran informasi. Hal ini masuk dalam fungsinya sebagai pengontrol sosial dalam interaksi kelompok di grup *whatsapp*. Grup *whatsapp* adalah suatu fitur dalam aplikasi *whatsapp* yang berfungsi sebagai cara yang baik untuk tetap menjalin komunikasi dengan keluarga, teman, dan rekan kerja. Kelompok grup pemerintah daerah tingkat RW & RT dapat menjalin koordinasi yang lancar. Menurut AD (32 tahun), baginya bergabungnya dia ke dalam grup RW membuatnya lancar berkomunikasi dengan pak RW. Informasi perihal kegiatan-kegiatan masyarakat kompleksnya seperti saat perayaan HUT RI pada 17 Agustus, perayaan tahun baru, kegiatan gotong-royong, kegiatan keislaman dan semua kegiatan yang melibatkan pemerintah setempat. Sebagai masyarakat, AD merasa terbantu dengan adanya grup *whatsapp* karena sebelumnya jika ingin mengurus persuratan yang berkaitan dengan pejabat setempat, dia tidak perlu lagi bersusah payah ke rumah pak RW (apalagi jika susah ditemui), cukup dengan menghubunginya via *whatsapp* di grup sudah dapat mengetahui dengan pasti posisi pak RW (Wawancara Bapak AD, 28 Mei 2018).

### **2. Gosip sebagai Distorsi Informasi Positif**

Perubahan informasi atau saya bahasakan dalam kasus ini adalah distorsi informasi adalah perubahan yang sering terjadi dalam bergosip. Pembicaraannya bisa menyangkut persoalan pribadi yang dapat meningkatkan keakraban satu sama lain. Apalagi sebuah komunikasi tidak secara langsung diarahkan untuk menyebarkan pesan dalam suatu ruang, namun lebih kepada pemeliharaan suatu komunitas dalam suatu waktu (Junida, 2017:18). Distorsi informasi terjadi karena melebih-lebihkan informasi dan mengurang-

ngurangi peristiwa yang belum tentu terbukti. Bahkan ada yang menganggap bahwa terjadinya sebuah distorsi menunjukkan perubahan bentuk yang menonjol dari karakteristik visual objek sehingga mendapatkan bentuk yang sesuai dengan konsep estetika seorang seniman. Misalnya melebih-lebihkan ukuran yang sebenarnya lurus dibengkokkan atau mengubah bagian-bagian yang mereka anggap dapat mendominasi bentuk keseluruhannya dari objek lain ke objek yang telah digambar sebelumnya (Junida, 2017:16).

Ada yang mengatakan bahwa beda perilaku wanita, beda pula yang dilakukan oleh pihak pria. Dalam kasus ini, para pria pun kadang bergosip sesama pria. Bahkan menurut informan berinisial IC mengatakan bahwa "...ih biasa tonji laki-laki bergosip, itu lagi mereka lebih heboh dari kita.." (Wawancara Ibu AC, 15 November 2018). Menurut para pria, dalam hal ini pria yang sudah memiliki istri dan anak juga sering bergosip. Sama dengan wanita, ada para pria yang antusias dan hanya pasif saat bergosip. Menurut IC hal ini wajar sekali terjadi, bisa juga menjadi ajang curhat untuk mereka sekalipun tidak bisa disamakan dengan para wanita karena para pria tidak menceritakan semua yang dialami dengan orang lain, lebih kepada hal-hal yang umum saja seperti perseteruan secara laten terhadap orang lain tentang pembangunan masjid, acara atau kegiatan masjid dan kegiatan pos ronda sampai pembangunan rumah juga kadang menjadi topik atau isu umum yang menarik untuk mereka bicarakan. Mungkin hal ini berkenaan dengan pendapat (Saville-Troike, 2003:27) bahwa seorang individu memiliki pengetahuan tentang bagaimana ia memilih informasi yang ingin disampaikan, kapan ia melakukan, ia harus bicara dan kapan ia tidak diizinkan untuk bicara, bagaimana menyampaikan informasi kepada individu dengan perbedaan peran dan status, bagaimana perilaku nonverbal dalam pantas dalam peristiwa itu, dan semua yang mencakup menggunakan bahasa dan menggunakan komunikasi dalam situasi sosial tertentu.

Hanya saja jika melebih-lebihkan informasi baik positif dan mengurangi-ngurangi peristiwa yang belum tentu terbukti bisa menjadi berita berubah menjadi negatif, maka hal itu dapat merugikan orang lain yang dijadikan objek informasi. Hal tersebut memungkinkan munculnya unsur negatif jika informasi itu melalui penyebaran yang melebih-lebihkan ukuran yang sebenarnya lurus dibengkokkan atau mengubah bagian-bagian dari informasi yang sebenarnya.

## **Dampak Negatif Budaya Gosip dalam Komunikasi di Whatsapp**

### **1. Konflik Yang Muncul dalam Whatsapp**

Akulturasi budaya melalui media sosial seperti kehadiran *whatsapp* tak terhindarkan. Dalam kamus besar istilah antropologi yang ditulis oleh Koentjaraningrat dkk(2009:247:248), akulturasi adalah sebuah proses di mana para individu warga suatu masyarakat dihadapkan dengan pengaruh kebudayaan asing. Dalam proses itu sebagian mengambil alih secara efektif sedikit atau banyak unsur kebudayaan asing itu dan sebagian berusaha menolak pengaruh itu. Segala hal bentuk budaya asing itu masuk mempengaruhi pola pikir masyarakat kita yang plural. Gaya hidup pun tak luput mewarnai para penggunanya, sehingga tak heran jika kita dengan mudahnya meniru gaya hidup orang barat sebagai orang yang memiliki peran besar dalam media sosial tersebut.

Menurut Sanjaya (<http://repository.gunadarma.ac.id>) *whatsApp* adalah penghubung antara satu pengguna dengan pengguna lain yang menggunakan aplikasi tersebut. Seseorang yang menggunakan *whatsApp* dapat mensinkronisasi dengan jejaring sosial yang digunakan (*facebook*, *twitter*, dan lain-lain) sehingga dapat terhubung dengan pengguna *whatsApp* lainnya. Maka pengguna dapat terhubung dengan pengguna lain dengan memanfaatkan fitur-fitur yang ada pada aplikasi *whatsApp messenger*. Selain itu menurut Ida Sanjaya, aplikasi *whatsApp* dapat juga digunakan sebagai sarana komunikasi antarpribadi antara pengguna tersebut terhadap

pengguna lainnya. Jika ingin menggunakan *whatsApp* dalam konteks pribadi, maka pengguna dapat menyimpan nomor telepon pengguna lainnya sehingga pengguna dapat saling terhubung. Seseorang cenderung lebih memanfaatkan media komunikasi layaknya *whatsApp* sebagai media yang lebih simpel dan efisien untuk saling bertukar informasi dengan pengguna lainnya seperti digunakan dalam berkomunikasi melalui jaringan pribadi *chatting*.

Dampak negatif menggunakan aplikasi berbasis daring ini pun tidak luput menjadi virus bagi penggunanya sebut saja timbulnya konflik saat pengguna sedang *chatting* di grup *whatsApp*. Salah seorang informan yang saya wawancarai, berinisial LN (35 tahun) menganggap bahwa potensi konflik penggunaan *whatsApp* bisa bermula dari obrolan pengguna di grup *whatsApp* (Wawancara Ibu IC, 15 November 2018). Apalagi potensi konflik dalam situasi apa pun dalam hubungan antarkelompok bisa terjadi karena selain status kepemimpinan, peran dan komunikasi, konflik juga masuk dalam topik berkelompok.

Konflik yang rentan muncul didasari dari cara pengelolaannya. Terdapat bentuk-bentuk dalam konflik yaitu konflik interindividu, antarindividu dan antarkelompok (Mulyadi, 2002). Konflik interindividu adalah konflik yang paling erat kaitannya dengan emosi individu yang muncul dari dua penyebab yaitu ketidaksesuaian seseorang dalam melaksanakan sebuah peranan. Kalau konflik antarindividu adalah konflik yang terjadi antarseseorang dengan satu atau lebih, hal ini kadang menyangkut perbedaan gagasan, pendapat, kepentingan telah saya sebutkan sebelumnya atau yang bersifat emosional. Hal ini banyak saya temukan di dunia *whatsApp*, para penggunanya sengaja atau tidak menyinggung pengguna yang lain sehingga potensi konflik tersembunyi (laten) bisa terjadi.

Dalam berkomunikasi di situasi apa pun, potensi konflik bisa muncul tatkala ada dua orang atau lebih yang sedang berkomunikasi, baik komunikasi verbal atau pun nonverbal. Konflik adalah aspek intrinsik dan tidak

mungkin dihindarkan dalam perubahan sosial. Konflik merupakan sebuah ekspresi heterogenitas kepentingan, nilai, dan keyakinan yang muncul sebagai formasi baru yang ditimbulkan oleh perubahan sosial yang muncul bertentangan dengan hambatan yang diwariskan (Miall, 2000:8).

Sebenarnya ada yang menganggap konflik itu baik, seperti (Mulyadi, 2002:23) menuliskan faktor positif dari konflik dapat meningkatkan solidaritas sesama anggota kelompok atau *in group solidarity*, munculnya pribadi-pribadi yang kuat dan tahan uji menghadapi berbagai situasi konflik, dapat membantu menghidupkan kembali norma-norma lama dan menciptakan norma-norma baru serta munculnya kompromi baru apabila pihak yang berkonflik dalam kekuatan seimbang. Misalnya, adanya kesadaran dari pihak-pihak yang berkonflik untuk bersatu kembali karena dirasakan bahwa konflik yang berlarut tidak membawa keuntungan bagi kedua belah pihak.

Dalam *chatting-an* di *whatsApp*, konflik yang terjadi tidaklah dapat tergolong sebagai perilaku yang berasal dari masalah yang serius. Kadang dimulai dari tersebarnya informasi seputar umum dari salah satu penggunanya sehingga menimbulkan konflik laten. Informan saya berinisial AS (Wawancara: 20 Agustus 2018) menyebarkan satu foto di salah satu grup *whatsAppnya*, isi foto itu adalah foto satu halaman media cetak koran yang diambil dari salah satu kegiatan ibu-ibu dalam grup tersebut. Judul dari isi koran itu membuat salah satu anggota grup mereka tersinggung karena berunsur negatif yang ditujukan ke ibu-ibu dalam grup. Awalnya beberapa ibu di grup itu merasa senang karena fotonya masuk koran terlihat dari isi percakapan di grup, akan tetapi UN (dalam wawancaranya: 29 Agustus 2018) melihat keganjalan dari keterangan fotonya yang berunsur negatif, sesaat terjadilah perdebatan di grup. Suami AS adalah wartawan yang mengambil gambar tersebut sehingga AS bermaksud menyebarkan foto itu karena foto ibu-ibu dalam grup ada di situ. AS ingin menunjukkan status suaminya sebagai

wartawan yang telah berjasa memasukkan foto ibu-ibu grup ke koran akan tetapi AS tidak melihat keterangan dari foto tersebut yang membawa perdebatan dalam obrolan grup dengan UN. Saat saya mewawancarai AS, ia merasa tidak bersalah dan menganggap hal itu biasa saja. AS merasa UN berlebihan menanggapi sehingga AS merasa terpojok saat perdebatan waktu itu. Setelah kejadian tersebut setiap UN berkomentar di grup perihal apapun AS tidak mau menanggapi dengan tidak membalas pesan-pesan UN karena masih merasa tersinggung. AS merasa malu dengan ibu-ibu dalam grup atas kejadian yang telah dilakukannya beberapa waktu lalu dan masih menyimpan konflik laten terhadap UN. Begitu pun saat semua bertemu langsung dalam kegiatan kelompok mereka, AS hanya menyapa UN dengan senyuman dan jarang mengajaknya ngobrol.

Tidak sedikit yang bermula dari masalah yang sepele tetapi berlangsung kontinu lalu menjadi konflik laten (tersembunyi) tanpa penyelesaian melalui jalan damai. Hal ini menunjukkan belum adanya kematangan sosial yang berstruktur yakni pribadi *fragile* yang menyebabkan pengguna *whatsApp* gampang terpengaruh perihal hal yang sepele. Liliweri mengemukakan terdapat beberapa tipe konflik, salah satunya konflik berdasarkan sifatnya. Dalam hal ini, tipologi konflik dapat dilihat dari sifat dinamika konflik, maksudnya mengalami proses dari adanya keyakinan bahwa setiap konflik memiliki struktur tertentu yang bersifat laten yang modusnya hampir sama dan berulang. Proses selanjutnya adalah konflik laten kemudian berubah menjadi konflik nyata (*manifest*) dilihat dari AS tidak menegur UN saat mereka bertemu atau bertatap muka langsung (Alo, 2003:78).

Kasusnya berlanjut, saat saya mewawancarai UN, dia merespon biasa saja menanggapi hal itu. Hanya memang dia sedikit/agak tersinggung juga saat AS tidak menengurnya di salah satu kegiatan kemasyarakatan kala itu. UN mengatakana bahwa ada temannya dalam grup yang setuju dengan sikapnya dalam kalimat di obrolan grup akan tetapi temannya

tersebut tidak ikut berkomentar saat terjadinya obrolan (kejadian) tersebut. Hal ini diutarakan UN ke saya, saat wawancara di rumahnya. Ada salah satu temannya yang memulai percakapan padanya saat bertemu dan menganggap sikap UN sudah benar (Wawancara UN: 13 September 2018).

## 2. Budaya Gosip dan Distorsi Informasi Negatif dalam *WhatsApp*

Dalam berinteraksi dilingkup *socio cultural* kadang menimbulkan persoalan-persoalan yang berasal dari keragaman budaya. Kadang beda budaya dapat menimbulkan distorsi informasi dalam berinteraksi. Hal ini terlihat dalam percakapan di grup *whatsApp* seperti pada salah satu grup angkatan dari alumni kampus kesehatan swasta di Makassar, IK dalam wawancaranya bergabung di dalamnya dengan tujuan agar tetap menjalin kebersamaan bersama teman-temannya dulu sejak kuliah. IK menjelaskan salah satu kejadian saat mereka ingin menghadiri pernikahan salah satu anggota grup, yang lain ingin berkongsi untuk memberikan hadiah kepadanya. Walaupun anggota grup terdapat belasan orang (hanya itu yang bisa ditemukan, walaupun satu angkatan puluhan orang), akan tetapi tidak sampai 10 orang yang bisa dikatakan aktif dalam diskusi. Awalnya sudah 3 yang merespon, selanjutnya disusul 2 orang, dari perjanjian hasil obrolan ada yang melanggar sehingga menimbulkan kesalahan persepsi. Teman IK berinisial A tersinggung karena dianggap telah melanggar janji bersama, berawal dari kalimat perkataan B yang isinya terus mengingatkan komitmen yang telah disepakati bersama, sedang si A selalu mengulur waktu dan tidak dianggap tidak menepati janji. Sehingga si A marah dan keluar dari grup dengan emosional (kalimat terakhirnya menunjukkan sikap sedang emosi). Si B lalu menelpon IK via *whatsApp*, ia menjelaskan kepada IK bahwa dia tidak bermaksud menyinggung si A. Dia hanya menjalankan kewajibannya sebagai orang yang ditunjuk untuk menangani hadiah bersama untuk teman mereka yang akan menikah. Setelah si B

menelpon, selanjutnya si C juga menelpon IK via *whatsapp*. Si C menganggap bahwa sikap B sudah benar lalu menambahkan informasi tentang si A. Saat itu IK hanya menjelaskan kembali isi percakapan mereka dari awal hingga akhir sampai kekisruhan itu terjadi. Selanjutnya percakapan dilanjutkan via *chatting*, muncul dua orang teman IK yang men-*chattingnya* via *whatsApp*. Si B dan C ikut berbicara hal negatif tentang sosok si A. Keduanya pun menambahkan bahkan mengurangi informasi tentang sosok si A yang menjadi topik dalam pembicaraan. Dari kejadian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam situasi sosial tertentu, saat kita berinteraksi, maksudnya lebih dari dua individu tentang sesuatu hal memungkinkan terjadinya distorsi informasi atau perubahan informasi yang telah dikurangi ataukah ditambahkan. Sehingga informasi tersebut tidak utuh lagi dan bisa jadi sudah tidak akurat sesuai realita yang sebenarnya (Junida, 2017:4-5).

## PENUTUP

Bentuk-bentuk komunikasi virtual pada abad ini sangat digandrungi setiap orang dan dapat ditemukan di mana saja serta kapan saja. Salah satu bentuk komunikasi virtual adalah komunikasi dalam penggunaan internet. Internet adalah media komunikasi yang cukup efektif dan efisien dengan menyediakan layanan fasilitas seperti *web*, salah satunya melalui aplikasi *whatsapp*. *WhatsApp* adalah salah satu media daring berupa aplikasi *chatting* (mengobrol) yang tersedia di bursa *smartphone* yang memungkinkan pengguna berbagi gambar dan pesan. Sebuah jejaring sosial berbentuk aplikasi pesan seluler lintas *platform* yang memungkinkan kita untuk bertukar pesan tanpa harus membayar SMS, dengan berkiriman pesan satu sama lain. Ini dimungkinkan karena *whatsApp* memakai paket data internet yang kita pakai untuk mengirimkan email dan menjelajahi internet, sehingga mengirim pesan dan tetap berhubungan dengan teman-teman tidak akan dikenakan biaya. Biaya sangat terjangkau dan memudahkan penggunaannya dalam menghemat

biaya telekomunikasi karena dalam aplikasi ini pengguna sudah dapat menelpon, bertatap muka melalui *video call* dan mengobrol dengan dilengkapi fitur-fitur karakter kondisi/sikap dari perasaan penggunaannya.

Komunikasi dengan kebudayaan memiliki hubungan yang sangat erat. Hubungan ini ditandai dengan adanya interaksi dan bercengkrama yang sering disebut dengan istilah bergosip. Gosip diartikan sebagai fenomena yang berpotensi dalam menganalisis bagaimana kebudayaan dan masyarakat membicarakan orang lain ketika ia tidak ada di situ, akan meningkatkan keterikatan sosial berdasarkan data yang telah ditemukan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa bergosip tidak selalu dinilai negatif tetapi juga dinilai positif. Dinilai positif karena dalam menggunakan aplikasi jejaring sosial *whatsApp*, pengguna dapat mengakses internet untuk menjalin interaksi tanpa mempertimbangkan jarak dan waktu, lebih mudah dalam mengekspresikan diri, penyebaran informasi, serta dapat berlangsung secara cepat dengan biayanya lebih murah dibandingkan dengan menggunakan jasa telekomunikasi menggunakan kartu Prabayar. Selain itu, gosip dapat berfungsi sebagai alat kontrol sosial atau setidaknya mempengaruhi orang lain dalam penyebaran informasi. Apalagi dalam penyebaran informasi tersebut dapat memungkinkan munculnya distribusi informasi yang bernilai positif.

Hanya saja, jika melebih-lebihkan informasi baik positif dan mengurangi-ngurangi peristiwa yang belum tentu terbukti bisa menjadi berita/informasi berunsur negatif, maka hal itu dapat merugikan orang lain yang dijadikan objek informasi. Hal ini dilatarbelakangi munculnya konflik yang bermula dari konflik laten antarpengguna *whatsApp*. Potensi konflik penggunaan *whatsApp* bisa bermula dari obrolan pengguna di grup *whatsApp* melalui obrolan sepele, lalu menimbulkan konflik dipermukaan berupa nilai-nilai negatif. Sekali pun ada yang menganggap bahwa konflik dapat memunculkan pribadi-pribadi yang kuat dan tahan uji menghadapi berbagai situasi konflik,

dapat membantu menghidupkan kembali norma-norma lama dan menciptakan norma-norma baru serta munculnya kompromi baru apabila pihak yang berkonflik dalam kekuatan seimbang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alo, Liliweri. 2003. *Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Djuarsa, S. Sendjaja. 1994. *Teori Komunikasi*. Universitas Terbuka.
- Flew, Terry. 2001. *New Media: An Introduction*. UK: Oxford University Press.
- Gluckman, Max. Gosip and Scandal, dalam *Current Anthropology*, Vol 4 No. 3.
- Johana E. Prawitasari. Psikologi Nusantara: Kesanakah Kita Menuju?. Dalam *Buletin Psikolog*. Volume 14 nomor 1, Juni 2006).
- Junida, Dwi Surti. 2017 . GOSSIP : *Case Study of People Lane Violin Perumnas Antang Kota Makassar. (The 1 st Dharma Duta Faculty International Seminar on Communication, Tourism, Culture, Law and Social Science)*.
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: RinekaCipta.
- Kristanto, Hari. 2010. *Facebook Sebagai Media Komunikasi*. Skripsi Universitas Sebelas Maret: Surakarta.
- Miall, Hugh dkk. 2000. "Resolusi Damai Konflik Kontemporer". Jakarta: Rajawali Pers.
- Mulyadi. Konflik Sosial Ditinjau dari Segi Struktur dan Fungsi, dalam *Jurnal Humaniora* Volume XIV, No. 3/2002) hlm 23.
- Sanjaya, Ida. *Pemanfaatan WhatsApp Messenger sebagai Media Komunikasi pada Remaja Tingkat Akhir*. Diakses dari <http://repository.gunadarma.ac.id> ),
- Santoso, Slamet. 2010. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Saville-Troike, Muriel. 2003. *The Ethnography of Communication: an Introduction*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Sri, Narti. 2017. Pemanfaatan Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Dosen Dengan Mahasiswa Bimbingan Skripsi (Studi Analisis Deskriptif Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Bimbingan Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu Tahun 2016). *Jurnal Professional FIS UNIVED* Vol. 4 No. 1 Juni.
- Werner J. Severin, 2001. *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, dan Terapan di dalam Media Massa*. Jakarta: Kencana.
- Zarella dalam Aditya, R.. 2015. Pengaruh Media Sosial Instagram terhadap Minat Fotografi Pada Komunitas Fotografi Pekanbaru. *Jurnal Fisip edisi ke-2*.

### Akses Internet :

<https://www.whatsapp.com/research/awards/?l=id>, diakses pada tanggal 13 September 2018

<https://id.techinasia.com/jumlah-pengguna-whatsapp-700-juta-voice-call-whatsapp>. diakses para tanggal 24 Agustus 2018.

### Daftar Informan:

1. Bapak AD berumur 32 tahun, seorang warga salah satu kompleks di Kecamatan Manggala Makassar
2. Ibu IC berumur 32 tahun, seorang ibu rumah tangga salah satu kompleks di Kecamatan Manggal Makassar
3. Ibu AS berumur 34 tahun, seorang reporter di salah satu cetak di Makassar
4. Ibu UN berumur 30 tahun, seorang dosen disalah satu kampus Swasta di Makassar
5. Bapak RT berumur 49 tahun, dia adalah seorang tokoh masyarakat di salah satu kecamatan Makassar
6. Bapak ML berumur 41 tahun, dia adalah kepada RT di salah satu kecamatan Makassar
7. Ibu IK berumur 32 tahun, seorang ibu rumah tangga yang memiliki seorang putra.