

Proses Komunikasi pada Pengguna Aplikasi Whatsapp yang Menonaktifkan Fitur *Read Receipts*

Indah Wenerda

Universitas Ahmad Dahlan

Email: indah.wenerda@comm.uad.ac.id*

*corresponding author

ABSTRACT

Developments in the world of communication systems certainly change the pattern of communication that occurs in society. The leap in the development of communication and information technology also changed the existing communication patterns. New media which is a new part of people's lives naturally has its own uniqueness in the communication process. One application today that accommodates multimedia exchanges is Whatsapp. By Jan Koum, Whatsapp is equipped with various features, one of which is the read receipts feature. But by some users the feature is disabled, so that it can reduce or hinder the communication process. The use of this feature becomes an interesting research that can be done, by prioritizing the discovery of user motivation that actually disables the feature. This research uses qualitative research. Research that includes collecting empirical data from research subjects is the Whatsapp application. Then the data is analyzed to get an understanding of the subject of the study faced. Through this study the researchers found that the communication process that occurs in Whatsapp application users who disable the read receipts feature is not as effective as compared to users who enable this feature. The motivation of users who deactivate the read receipts feature when using the Whatsapp application includes negotiating which communication process will be chosen to proceed. In this case, the agency practice is carried out by the user to determine the position in each desired communication process.

Keywords:

*Whatsapp, Communication process
Read Receipts, Disable.*

ABSTRAK

Perkembangan dalam dunia sistem komunikasi tentu mengubah pola komunikasi yang terjadi dalam masyarakat. Lompatan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi juga kemudian merubah pola komunikasi yang ada. *New media* yang menjadi bagian baru dalam kehidupan masyarakat dengan sendirinya memiliki kekhasan tersendiri pada proses komunikasi. Salah satu aplikasi dewasa ini yang mengakomodasi pertukaran multimedia adalah Whatsapp. Oleh Jan Koum, Whatsapp dilengkapi dengan berbagai fitur, salah satunya adalah fitur *read receipts*. Namun oleh beberapa pengguna fitur tersebut dinonaktifkan, sehingga dapat mengurangi atau menghambat proses komunikasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian yang meliputi pengumpulan data empiris dari subjek penelitian yaitu aplikasi Whatsapp. Kemudian data tersebut dianalisis untuk mendapatkan pemahaman tentang subjek kajian yang dihadapi. Melalui penelitian ini peneliti mendapatkan hasil bahwa beberapa alasan-alasan atau motivasi-motivasi tertentu yang dikemukakan oleh pengguna WhatsApp yang menonaktifkan fitur *read receipt* di antaranya adalah terdapat perbedaan cara dalam memroses dan mengelola informasi yang diterima dengan mengkombinasikan kemampuan pengguna yakni kemampuan bernegosiasi dan agensi yang dimiliki oleh masing-masing agar dapat menentukan posisi diri pada setiap proses komunikasi yang dialami.

Kata Kunci:

*Whatsapp, Proses komunikasi
Read receipts, Non aktif.*

Copyright © 2020 Channel Jurnal Komunikasi. All right reserved.

PENDAHULUAN

Perkembangan dalam dunia sistem komunikasi tentu mengubah pola komunikasi yang terjadi dalam masyarakat. Sebelum ada media massa, perkembangan sistem komunikasi di dunia masih memakai peralatan yang sederhana. Seperti menggunakan peralatan media tradisional bahkan berkomunikasi hanya cukup melalui tatap muka saja. Setelah ditemukannya surat kabar, perkembangan komunikasi akhirnya dipengaruhi oleh keberadaan media cetak. Begitu seterusnya setelah ditemukan radio hingga televisi perkembangan komunikasi dipengaruhi oleh keberadaan media-media elektronik tersebut.

Jika menggunakan media cetak dan media elektronik, pola/sistem komunikasi yang terjadi adalah satu arah. Namun dengan pola komunikasi satu arah tidak mencukupi kebutuhan manusia, sehingga berkembang pola komunikasi dua arah. Pola komunikasi dua arah juga menuntut bahwa komunikasi yang berlangsung dapat terjadi dengan efisien, dapat berlangsung kapan saja dan dimana saja. Dengan tuntutan demikian, menjadi dasar diciptakannya sistem komunikasi dua arah yang dapat digunakan kapan saja dan dimana saja yang kemudian kita kenal dengan sistem komunikasi bergerak atau dapat juga disebut dengan perkembangan telekomunikasi seluler.

Perkembangan telekomunikasi seluler mengalami perkembangan dari analog ke digital. Sistem digital hingga saat ini juga terus berkembang dan disempurnakan. Hampir tiga dekade dari awal telekomunikasi seluler menjejakkan kakinya di Indonesia hingga saat ini perkembangan telekomunikasi seluler sudah pada generasi keempat. Sistem ponsel generasi ini menawarkan kepada pengguna dengan kecepatan komunikasi tinggi, volume tinggi, kualitas baik, jangkauan global baik, dan fleksibilitas untuk menjelajahi berbagai teknologi berbeda. Selanjutnya generasi keempat (4G) juga memberikan pelayanan pengiriman data yang sangat cepat untuk mengakomodasi berbagai aplikasi multimedia, seperti video, percakapan, *game online*, dan lain sebagainya(1).

Salah satu aplikasi dewasa ini yang dapat mengakomodasi pertukaran multimedia pada generasi keempat adalah Whatsapp. Pada dasarnya fungsi Whatsapp hampir sama dengan aplikasi SMS yang sebelumnya digunakan ada ponsel generasi awal. Hanya saja penggunaan aplikasi pesan ini menggunakan data internet. Penggunaan data internet pada Whatsapp mengakibatkan tidak ada batasan karakter yang kemudian dapat digunakan saat berkomunikasi. Selama data internet memadai, Whatsapp dapat digunakan.

Sesuai dengan nama aplikasinya, Whatsapp dibuat oleh Jan Koum pada tahun 2009 dimaksudkan untuk berkomunikasi dengan seseorang. Pada aplikasi tersebut pengguna dapat memberitahu para pengguna lain yang berada dalam jaringan percakapan melalui status seperti "*at work*" atau "*in a meeting*". Pemberian nama Whatsapp seperti terdengar sebagai "*what's up*" yang terkesan menanyakan kabar dalam sebuah percakapan, sehingga status seperti disebutkan di atas seolah menjadi jawaban dari pernyataan "ada apa" tersebut. Hingga pada akhirnya Facebook mengakuisisi perusahaan penyedia layanan mobile messaging Whatsapp(2).

Whatsapp menjadi aplikasi yang paling fenomenal dengan pengguna terbanyak di dunia mengalahkan aplikasi pesan yang lain. Hingga saat ini kurang lebih sudah 1,5 milyar(3) orang yang sudah mendownload dan menggunakan Whatsapp. Fitur Whatsapp yang sederhana, perorangan, dan penggunaannya yang aman membuat para pengguna memilih dan menggunakan Whatsapp sebagai aplikasi favorit perpesannya. Tidak menggunakan pulsa melainkan menggunakan sambungan internet, para pengguna dapat mengirimkan pesan kepada pengguna yang lain dengan mudah. Para pengguna Whatsapp dapat bertukar informasi yang sifatnya multimedia, seperti foto, video, dokumen, pesan bersuara, dan *video call*. Whatsapp juga dilengkapi dengan *group chat* yang mana pada fitur ini pertukaran pesan dilakukan dengan lebih dari satu orang.

Whatsapp dapat juga diakses melalui Whatsapp Web jika menggunakan PC atau laptop. Tidak ada biaya tambahan saat digunakan dalam ruang lingkup internasional, dan fitur terakhir yang disediakan oleh Whatsapp adalah dapat menyaksikan *link* video dari Youtube yang dikirim oleh pengguna Whatsapp lain tanpa harus menutup aplikasi Whatsapp.

Jika membahas pengertian komunikasi yaitu adanya proses penyampaian suatu pesan oleh komunikator kepada komunikan yang oleh pihak komunikan/penerima pesan dapat menimbulkan efek sebagai bentuk penerimaan proses komunikasi. Pada aplikasi Whatsapp proses komunikasi dapat dilakukan dengan mekanisme berbalas pesan seperti aplikasi SMS pada generasi awal. Proses komunikasi akan berjalan dengan baik jika keduanya dapat berbalas pesan dengan sebagaimana mestinya.

Pada aplikasi Whatsapp terdapat tiga fitur yang mempengaruhi lancar dan efisiennya sebuah proses komunikasi berbalas pesan (fitur *read receipts*), yaitu centang biru, *last seen*, dan status *online*. Fitur centang biru adalah fitur yang berarti bahwa pesan dari komunikator sudah dibaca oleh pihak komunikan. Fitur *last seen* adalah fitur yang menginformasikan kepada komunikator kapan waktu terakhir komunikan membuka aplikasi Whatsapp. Sementara fitur status *online* adalah fitur yang menginformasikan bahwa komunikan yang akan dituju (pun sebaliknya) sedang membuka aplikasi Whatsapp.

Pada praktiknya penggunaan fitur *read receipts* yang telah tersedia pada aplikasi Whatsapp oleh sebagian pengguna tidak semua mengaktifkan. Akibatnya salah satu pihak tidak mengetahui apakah pesannya sudah dibaca atau belum, tidak mengetahui kapan waktu terakhir seorang pengguna membuka aplikasi Whatsapp, bahkan juga tidak tahu status penggunaannya sedang *online* atau tidak. Jika merujuk definisi proses komunikasi bahwa komunikasi adalah proses

yang efektif dalam penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan, yang oleh komunikan muncul efek akibat pesan diterima. Jika fitur-fitur tersebut tidak diaktifkan pada saat penggunaan aplikasi Whatsapp maka bagaimana proses jalannya komunikasi yang terjadi. Pada penelitian inilah kemudian peneliti ingin mengetahui hal-hal yang menyebabkan/motivasi-motivasi para pengguna lantas tidak mengaktifkan fitur-fitur yang telah disediakan oleh aplikasi Whatsapp.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang melakukan praktik interpretatif, yang mana peneliti mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang subjek kajian yang dihadapi (4). Penelitian yang beralokasi pada aktivitas diri sebagai pengamat sekaligus sebagai partisipan. Penelitian kualitatif meliputi penggunaan dan pengumpulan beraneka ragam data empiris yang digunakan, yakni pengalaman pribadi, wawancara, observasi, dan interaksi; yang dapat menggambarkan aneka momen dan makna rutin serta problematis di dalam kehidupan individu. Subjek penelitian pada penelitian ini adalah aplikasi Whatsapp yang digunakan oleh pengguna baik pekerja di bidang struktural, mahasiswa, dan pekerja lepas. Sementara objek penelitiannya adalah proses komunikasi (percakapan/interaksi) yang terjadi pada aplikasi Whatsapp bagi pengguna yang tidak mengaktifkan fitur *read receipts* seperti centang biru, *last seen*, dan status *online*.

Lokasi penelitian ini ada di Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur dan terbuka. Metode ini sengaja dirancang oleh peneliti sehingga dapat memunculkan pandangan dan opini dari partisipan (5). Wawancara tidak terstruktur dan terbuka merupakan metode yang paling banyak digunakan peneliti dalam menelusuri pendapat/pandangan partisipan terkait topik yang diangkat dalam penelitian ini.

Peneliti akan mewawancarai informan yang dapat menjawab pertanyaan rumusan masalah, yaitu para pengguna Whatsapp yang tidak mengaktifkan fitur *read receipts* seperti centang biru, *last seen*, dan status *online*. Para pengguna Whatsapp yang tidak mengaktifkan fitur-fitur tersebut berjumlah 5-6 orang yang kemudian akan diwawancarai secara mendalam mengapa mereka tidak mengaktifkan fitur-fitur tersebut.

Setelah data terkumpul, dilanjutkan dengan menganalisis data penelitian ini dengan cara menguraikan segala sesuatu yang ada pada data. Proses penelitian dilakukan secara berkesinambungan, mulai dari tahap pengumpulan data dan seterusnya analisis data yang dilakukan secara bersamaan selama proses penelitian, hingga pada akhirnya dapat menarik suatu kesimpulan. Data yang telah terkumpul, dianalisis dengan menguraikan, mengonsepskan, kemudian disusun.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

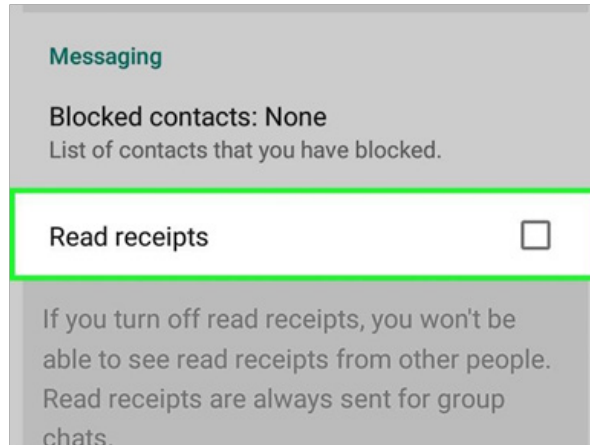
Salah satu aplikasi saat ini yang dapat mengakomodasi pertukaran multimedia pada generasi keempat adalah Whatsapp. Fungsi Whatsapp hampir sama dengan aplikasi SMS yang sebelumnya digunakan ada ponsel generasi awal. Hanya saja penggunaan aplikasi pesan ini menggunakan data internet. Penggunaan data internet pada Whatsapp mengakibatkan tidak ada batasan karakter yang kemudian dapat digunakan saat berkomunikasi. Selama data internet memadai, Whatsapp dapat digunakan.

Pada aplikasi Whatsapp proses komunikasi akan berjalan dengan baik jika keduanya dapat berbalas pesan dengan sebagaimana mestinya. Pada aplikasi Whatsapp terdapat tiga fitur yang mempengaruhi lancar dan efisiennya sebuah proses komunikasi berbalas pesan (fitur *read receipts*), yaitu centang biru, *last seen*, dan status *online*. Fitur centang biru adalah fitur yang berarti bahwa pesan dari komunikator sudah dibaca oleh pihak komunikan. Fitur *last seen* adalah fitur yang menginformasikan kepada komunikator waktu terakhir komunikan membuka aplikasi Whatsapp. Sementara fitur status *online* adalah fitur yang menginformasikan bahwa komunikan yang akan dituju (pun sebaliknya) sedang membuka aplikasi Whatsapp.

Pada praktiknya penggunaan fitur *read receipts* yang telah tersedia pada aplikasi Whatsapp oleh sebagian pengguna diaktifkan. Hampir 81% dari responden yang dipilih secara acak menyatakan bahwa mereka mengaktifkan fitur ini demi komunikasi yang lancar dan efisien. Sementara hanya ada 19% yang tidak mengaktifkan fitur ini. Beberapa faktor dikemukakan oleh 19% pengguna yang tidak mengaktifkan fitur *read receipts* adalah untuk menjaga kenyamanan pengguna dalam berkomunikasi dengan pengguna yang lain. Biasanya kasusnya terjadi jika pesan yang dibalas tidak harus langsung dibalas oleh salah satu pengguna Whatsapp.

A. Proses Komunikasi pada Aplikasi Whatsapp Bagi Pengguna yang Tidak Mengaktifkan Fitur *Read Receipts*

Telekomunikasi generasi keempat seperti yang dirasakan saat ini, memungkinkan terjadinya proses komunikasi yang lebih cepat jika dibandingkan masa sebelumnya. Bahkan pada proses komunikasi generasi ini memberikan pelayanan pengiriman data yang sangat cepat bagi penggunanya dalam berbagi teks yang sifatnya multimedia, seperti video, percakapan, *game online*, dan lain sebagainya. Namun pada praktiknya proses komunikasi yang ditawarkan di generasi sekarang, pengguna bebas memilih apakah komunikasi yang akan terjalin efektif dan efisien.

Gambar 1. Fitur *Read Receipt* pada WhatsApp

Jika merujuk proses komunikasi sederhana yang disampaikan oleh Lasswell (6), bahwa komunikator membuat pesan kemudian disampaikan melalui sebuah saluran tertentu ke satu pihak penerima (komunikand), oleh penerima muncul efek tertentu akibat proses penerimaan pesan yang disampaikan komunikator. Pada praktiknya, pada aplikasi perpesanan Whatsapp terdapat fitur *read receipt*, yang mana pengguna memiliki otoritas untuk mengaktifkan dan menonaktifkan. Seperti yang sudah dijelaskan di atas bahwa fitur ini salah satunya sebagai tanda bahwa pesan sudah dibaca atau belum. Namun terdapat 19% pengguna Whatsapp memilih menonaktifkan fitur ini. Jika fitur ini dinonaktifkan dengan demikian tujuan dari salah satu fitur tersebut tidak terlaksana. Seperti pesan yang seharusnya diketahui apakah sudah dibaca atau belum, pada pengguna yang menonaktifkan fitur ini komunikand tidak mengetahui pesan sudah dibaca atau belum. Hal ini diperlihatkan melalui fitur tanda centang biru.

Gambar 2. Fitur *Read Receipt* Aktif pada WhatsApp

Fitur lain pada *read receipt* adalah *display* waktu terakhir pengguna menggunakan Whatsapp. Pengguna Whatsapp juga bebas memilih apakah mengaktifkan atau tidak mengaktifkan fitur ini. Bagi pengguna Whatsapp X memilih menonaktifkan fitur ini, pengguna Whatsapp Y yang akan menghubungi X tidak mengetahui kapan waktu terakhir

pengguna Whatsapp X menggunakan Whatsappnya. Hal ini berdampak pada pengguna Whatsapp Y memiliki asumsi awal bahwa nomor Whatsapp X tidak aktif atau tidak digunakan dalam jangka waktu lama sehingga pengguna sudah ganti ke nomor yang baru.

Demikian juga dengan fitur *read receipt* terakhir, yaitu display status online saat pengguna sedang aktif menggunakan Whatsapp. Bagi pengguna X yang menonaktifkan fitur ini, pengguna Y yang sedang berbalas pesan tidak mengetahui apakah X sedang online/aktif/sedang menggunakan Whatsappnya.

Dengan fitur *read receipt* yang kemudian pada praktiknya justru dinonaktifkan, pengguna yang menggunakan Whatsapp dari jarak jauh tidak mengalami proses komunikasi yang efektif seperti proses komunikasi yang dilakukan secara berhadap-hadapan/langsung. Sementara fitur tersebut dibuat oleh Whatsapp dengan tujuan walaupun pengguna sekalipun berada pada jarak yang sangat jauh, namun terasa seperti berhadap-hadapan. Hal ini terjadi dikarenakan kedua belah pihak yang saling berkomunikasi tidak saling mengetahui status penggunaan Whatsapp. Mulai dari kapan waktu penggunaan Whatsapp yang terakhir, status sedang menggunakan, dan apakah pesan sudah dibaca melalui tanda centang biru. Proses komunikasi sederhana yang disampaikan oleh Lasswell menjadi tidak terlaksana pada pengguna Whatsapp yang menonaktifkan fitur *read receipt* ini. Praktik ini jika dikaitkan dengan proses komunikasi sekunder yaitu penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator menggunakan alat/sarana dikarenakan terdapat jarak jauh dengan komunikan, juga tidak terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan dengan meniadakan fungsi dari fitur *read receipt* dengan menonaktifkannya pada saat penggunaan Whatsapp.

Gambar 3. Fitur Read Receipt Aktif pada Percakapan di WhatsApp



Jika merujuk pada definisi secara konseptual, yaitu komunikasi satu arah yang dalam pengertiannya komunikasi dilakukan secara sengaja dalam penyampaian pesan agar memenuhi kebutuhan komunikator (7)—namun jika komunikator justru menonaktifkan fitur *read receipt* yang ada pada Whatsapp, prinsip pemenuhan kebutuhan komunikator dalam menyampaikan pesannya menjadi tidak terpenuhi. Hal ini terjadi karena komunikator tidak mengetahui apakah komunikan yang dituju sedang aktif menggunakan nomor Whatsapp yang dituju komunikator atau tidak, apakah komunikan sedang menggunakan aktif menggunakan Whatsapp atau tidak, dan apakah pesan yang disampaikan sudah dibaca atau belum.

Definisi konseptual lainnya dari kata komunikasi adalah terjadinya aksi dan reaksi antara komunikator dan komunikan dalam sebuah komunikasi (interaksi) (8). Namun jika fitur *read receipt* dinonaktifkan, interaksi tidak akan terjadi semestinya karena sebelah pihak menutupi status dari penggunaan Whatsappnya. Jika tidak terjadi interaksi, merujuk definisi konseptual komunikasi berikutnya berupa proses transaksi yakni proses yang dinamis yang berkesinambungan antara pihak-pihak yang melakukan kegiatan komunikasi—bila fitur *read receipt* dinonaktifkan proses ini tidak akan terjadi. Proses tafsiran dalam pesan berupa verbal ataupun nonverbal tidak terjadi.

Melalui praktik menonaktifkan fitur *read receipt* yang dilakukan oleh 19% pengguna Whatsapp pada penelitian ini, fungsi-fungsi komunikasi yang terjadi perlu ditinjau ulang kembali. Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial, pada fungsi ini menonjolkan adanya kerja sama yang terjalin di antara anggota masyarakat dalam rangka mencapai tujuan bersama. Selanjutnya fungsi komunikasi sebagai komunikasi ekspresif, yaitu dapat menyalurkan perasaan manusia melalui komunikasi verbal juga non verbal. Berikutnya, komunikasi sebagai komunikasi ritual, komunikasi juga sebagai rangkaian dalam pengucapan/partisipasi manusia dalam kegiatan keagamaan. Terakhir, fungsi komunikasi sebagai instrumental. Fungsi ini dapat dikaitkan bagi pengguna yang menggunakan segala bentuk praktik komunikasinya untuk mencapai tujuan tertentu, bahkan dalam rangka mencari kekuasaan.

Jika dikaitkan keempat fungsi komunikasi di atas dengan praktik menonaktifkan fitur *read receipt* pada penggunaan aplikasi Whatsapp, fungsi-fungsi di atas rasanya terlalu utopis untuk dicapai. Hal ini terjadi dikarenakan sudah diputusnya hubungan lebih awal oleh komunikator sebagai lawan berbicara melalui praktik menonaktifkan fitur *read receipt* pada penggunaan aplikasi Whatsapp pada saat terjadinya komunikasi antar pribadi saat menggunakan aplikasi Whatsapp.

B. Motivasi Pengguna Whatsapp yang Menonaktifkan Fitur *Read Receipts*

Komunikator memiliki karakteristik yang berbeda-beda dalam setiap proses komunikasi yang ada. Menurut Stella Ting-Toomey (9), karakteristik dari komunikator bergantung pada identitas kulturalnya seperti ras, etnis, agama, bahkan juga dipengaruhi oleh gender—yang kemudian membuat minat, kemampuan, keterampilan, dan preferensi dari masing-masing komunikator berbeda. Misalnya dalam diri seorang komunikator dari satu kultur dan identitas etnis tertentu akan menentukan seberapa kuat dirinya terhubung dengan grup yang dia ada di dalamnya. Ditekankan lagi oleh Ting-Toomey, bahwa jika seseorang ada pada satu etnis tertentu dia akan melakukan tindakan ekstrim dengan sangat menjaga keamanan identitas dirinya. Tindakan ini kemudian dapat berkembang menjadi tindakan tidak mudah percaya kepada kelompok etnis lain dalam suatu proses komunikasi. Pada praktik menonaktifkan fitur *read receipt* merupakan salah satu tindakan tidak mudah percaya seorang akan diketahui tindak-tanduk dirinya saat menggunakan aplikasi WhatsApp. Contoh praktiknya adalah komunikator tidak mengaktifkan *last seen* pada aplikasi WhatsApp-nya, dengan demikian dia tidak ingin diketahui kapan terakhir mengakses aplikasi tersebut.

Komponen lain dalam kompetensi interkultural, Ting-Toomey juga menyebutkan terdapat sikap *mindfulness* yakni suatu sikap kehati-hatian yang dijaga oleh setiap komunikator dalam melakukan proses komunikasi dengan siapapun lawan berkomunikasinya yang berbeda secara kultural. Pada praktik menonaktifkan fitur *read receipt* merupakan kelanjutan dari yang dijelaskan pada paragraf di atas, sebagai benteng diri pengguna dari orang lain yang mengajak berkomunikasi.

Kompetensi interkultural lainnya disebutkan terdapat kemampuan bernegosiasi yang juga perlu dimiliki oleh seseorang dalam proses komunikasi. kemampuan ini meliputi bagaimana seseorang mampu mengidentifikasi proses komunikasi yang sedang terjadi yang tentunya melibatkan dirinya, untuk dapat menempatkan dirinya pada situasi-situasi tertentu agar proses komunikasi yang berlangsung tidak merugikan dirinya dengan identitas diri yang mudah diketahui begitu saja oleh lawan berkomunikasinya. Pada praktik menonaktifkan *read receipt* ini dapat juga dilihat sebagai praktik negosiasi yang dilakukan oleh para pengguna yang menonaktifkan fitur *read receipt* ini agar setiap proses komunikasi yang terjalin dengan pengguna lainnya dapat berjalan dengan baik, dengan proses negosiasi yakni dengan tidak mengumbar info-info tertentu termasuk hanya info kapan si pengguna mengakses terakhir aplikasi WhatsAppnya.

Respon yang peneliti temukan pada seluruh pengguna aplikasi WhatsApp yang menonaktifkan fitur *read receipt*, pada umumnya menegaskan dengan praktik demikian mereka dapat mengontrol proses komunikasi mana yang akan mereka respon. Apakah mereka kemudian merespon dengan cepat sebuah proses komunikasi dengan seseorang yang menanyakan hal tertentu pada dirinya, atau memilih menunda merespon pertanyaan tersebut dengan mempertimbangkan jawaban yang lebih baik, bahkan pilihan lainnya adalah dengan tidak merespon sama sekali (*ignore situational*) dari proses komunikasi yang ada. Pilihan-pilihan ini adalah bentuk dari agensi yang dapat dilakukan oleh pengguna WhatsApp yang menonaktifkan fitur *read receipt* apakah seperti apa respon yang akan mereka berikan dari setiap proses komunikasi yang melibatkan diri mereka. Bahkan pilihan ekstrimnya adalah pengguna WhatsApp yang memilih menonaktifkan fitur *read receipt* menggunakan agensinya untuk memilih kepada siapa saja dia akan merespon pesan dari pengguna WhatsApp yang lain.

Gambar 4. Perubahan Warna Centang pada Percakapan di WhatsApp



Pengakuan yang menarik dari pengguna WhatsApp yang memilih menonaktifkan fitur *read receipt* menyebutkan bahwa mekanisme kerja dari fitur *read receipt* adalah mekanisme kontrol yang sengaja dilepaskan dari dirinya agar tidak dikontrol untuk segera merespon pesan yang disampaikan pada dirinya. Mekanisme fitur *read receipt* bekerja dengan menunjukkan adanya perubahan warna pada centang yang semulanya tidak berwarna. Kemudian akan berubah warna menjadi biru jika lawan berbicara sudah membaca pesan yang disampaikan pada dirinya. Ada situasi-situasi pada seorang pengguna mengapa pesan yang ditujukan pada dirinya tidak segera direspon, di antaranya:

1. Sedang repot/sibuk, sehingga tidak dapat segera merespon pesan yang ditujukan padanya.
2. Sedang bingung, bingung akan merespon/menjawab seperti apa dari pesan yang ditujukan padanya.
3. Sedang tidak ingin didesak.
4. Sedang tidak ingin diajak berkomunikasi.

Pilihan-pilihan di atas adalah jawaban yang peneliti temukan pada informan dalam mengetahui mengapa fitur *read receipt* pada WhatsApp mereka kemudian justru dinonaktifkan. Jika dikaitkan dengan teori agensi di atas, pilihan-pilihan tersebut merupakan bentuk agensi yang dilakukan oleh pengguna WhatsApp. Pada pilihan pertama, jika kegiatan dari pengguna WhatsApp yang menonaktifkan fitur *read receipt* sedang padat sementara ada pesan yang ditujukan padanya, dia dapat meneruskan kegiatannya tanpa harus menghiraukan pesan yang ditujukan padanya untuk segera direspon.

Jika pilihan kedua, dari pengguna WhatsApp yang menonaktifkan fitur *read receipt* kebingungan menjawab atau merespon pesan yang ditujukan padanya, si pengguna dapat menggunakan situasi ini untuk tidak segera merespon pesan sebelum dia mendapatkan jawaban yang akan direspon pada lawan chatnya. Bahkan si pengguna dapat menggunakan waktu yang dia miliki untuk berdiskusi terlebih dahulu dengan temannya yang lain untuk menjawab kebingungan/keraguannya, tanpa harus terdesak untuk segera merespon pesan tersebut. Hal ini sejalan dengan pilihan yang ketiga, bahwa memilih menonaktifkan fitur *read receipt* adalah ruang dan waktu seluas-luasnya yang dapat digunakan oleh pengguna dalam merespon pesan/chat yang ditujukan padanya. Pengguna menggunakan ruang chat dan waktu seluas-luasnya untuk dirinya dapat menentukan kapan ingin merespon pesan.

Demikian juga dengan pilihan terakhir, pengguna bahkan dapat memilih kepada siapa saja mereka akan membalas pesan yang ditujukan pada dirinya. Hal ini berbeda dengan praktik komunikasi yang dilakukan secara langsung. Saat bertemu dengan orang lain secara langsung, jika kita memilih tidak ingin berkomunikasi dengannya, lawan berbicara akan segera mengetahui mengapa seseorang tidak mau diajak berkomunikasi. Apakah alasannya dikemukakan secara langsung atau tidak, lawan berbicara segera dapat menyimpulkan. Namun hal ini tidak terjadi pada pesan yang ditujukan melalui aplikasi WhatsApp yang penggunanya justru menonaktifkan fitur *read receipt*. Lawan bicara/pesan/chat tidak dapat menyimpulkan dengan cepat apa alasan seseorang tidak segera membalas/merespon pesannya. Sehingga dengan mekanisme ini dapat kemungkinan dilakukan agar menghindari konflik yang kemungkinan akan terjadi jika proses komunikasi dilakukan secara langsung/berhadapan-hadapan.

Gambar 5. Percakapan pada Pengguna WhatsApp yang Menonaktifkan Fitur *Read Receipt*



Dari paparan di atas yang menjelaskan tentang alasan-alasan atau motivasi-motivasi tertentu yang dikemukakan oleh pengguna WhatsApp yang menonaktifkan fitur *read receipt* di antaranya adalah terdapat perbedaan cara dalam memroses dan mengelola informasi yang diterima dengan mengkombinasikan kemampuan pengguna yakni kemampuan bernegosiasi dan agensi yang dimiliki oleh masing-masing agar dapat menentukan posisi diri pada setiap proses komunikasi yang dialami.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan analisis pada penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses komunikasi yang terjadi pada pengguna WhatsApp yang menonaktifkan fitur *read receipt* tidak berjalan seefektif jika fitur tersebut diaktifkan, karena ada proses tunda dari lawan berbicara yang tidak segera menjawab pesan yang disampaikan.

2. Motivasi-motivasi dari pengguna WhatsApp yang menonaktifkan fitur *read receipt* mengemukakan bentuk negosiasi yang mereka lakukan dalam praktik komunikasi yang melibatkan diri mereka. Di samping itu juga mengemukakan agensi mereka dalam keterlibatannya pada proses-proses komunikasi yang melingkupi dirinya. Dengan demikian pengguna dapat menentukan pada proses komunikasi mana saja yang mereka inginkan untuk direspon.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anwar I. Menelusuri Perkembangan Ponsel di Indonesia [Internet]. 2010. Available from: <https://tekno.kompas.com/read/2010/04/01/18352875/Menelusuri.Perkembangan.Ponsel.di.Indonesia>
- [2] Lobubun DA. Sejarah Hadirnya WhatsApp, Pendirinya, dan Perkembangan Aplikasi Chat Terpopuler Ini [Internet]. 2019. Available from: <https://makassar.tribunnews.com/2019/02/19/tribunwiki-sejarah-hadirnya-whatsapp-pendirinya-dan-perkembangan-aplikasi-chat-terpopuler-ini?page=all>
- [3] Penghargaan Riset WhatsApp untuk Ilmu Sosial dan Misinformasi [Internet]. Available from: <https://www.whatsapp.com/research/awards/?l=id>
- [4] Denzin N. The Sage Handbook of Qualitative Research 1 (Edisi Ketiga). Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2011.
- [5] Creswell JW. Research Design; Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (Edisi ketiga). Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2010. 267 p.
- [6] Effendy OU. Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Rosda; 2007.
- [7] Cangara H. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada; 2005.
- [8] Mulyana D. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: Rosda; 2001.
- [9] Littlejohn SW. Theories of Human Communication. USA: Wadsworth Publishing; 2017.