

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan proses penyebaran atau penerusan pesan dari seseorang (pengirim) kepada orang lain (penerima). Seorang pengirim pesan harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik mengenai apa yang disampaikan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi penerima. Setiap individu perlu mampu menyampaikan pesan baik secara verbal maupun non-verbal, karena komunikasi yang baik akan mendukung terciptanya interaksi yang lebih efektif. Kemampuan komunikasi yang efektif sangat diperlukan, terutama bagi remaja di Desa Bayunggede sebagai desa wisata, agar mereka dapat berinteraksi dengan baik dalam mendukung pengelolaan dan pengembangan pariwisata di daerahnya (Sudibyo dkk, 2021).

Sebelumnya, komunikasi lebih terbatas oleh faktor geografis dan waktu. Namun, WhatsApp membuka peluang untuk komunikasi instan tanpa batas, memungkinkan orang untuk terhubung dengan siapa pun, di mana pun, dan kapan pun. Dalam hal ini, ilmu komunikasi mulai mengeksplorasi konsep baru seperti “kehadiran digital” dan “komunitas maya.”

WhatsApp menyediakan platform di mana orang dapat membangun identitas online, membentuk kelompok sosial, serta berinteraksi tanpa terikat oleh ruang dan waktu fisik. Perkembangan ini telah merangsang penelitian mengenai bagaimana interaksi online memengaruhi pembentukan identitas dan dinamika kelompok. Selain itu, WhatsApp juga menciptakan dinamika baru dalam studi media. Penggunaan media tradisional, seperti surat kabar dan televisi, mengalami penurunan dalam beberapa tahun terakhir seiring dengan meningkatnya penggunaan aplikasi pesan instan (Bustomi dan Ariyana, 2023).

Teknologi komunikasi, khususnya WhatsApp, memainkan peran penting dalam mengelola informasi dan koordinasi, terutama dalam komunitas atau organisasi seperti pengelola desa wisata. WhatsApp memungkinkan komunikasi yang cepat, efisien, dan real-time antara berbagai pihak, termasuk pengurus desa wisata, pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat setempat. Melalui fitur seperti grup percakapan, pesan instan, dan berbagi dokumen, koordinasi dalam

perencanaan program, penyebaran informasi, serta penyelesaian masalah dapat dilakukan dengan lebih efektif. Selain itu, WhatsApp juga mendukung transparansi dan partisipasi aktif, sehingga setiap pemangku kepentingan dapat terlibat langsung dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengelolaan desa wisata (Rahmansari, 2018).

WhatsApp Group menjadi alat utama yang digunakan oleh pengurus desa wisata karena kemudahan, kecepatan, dan efektivitasnya dalam komunikasi dan koordinasi. Sebagai aplikasi pesan instan yang banyak digunakan, WhatsApp memungkinkan pengurus desa wisata untuk berkomunikasi secara real-time tanpa terbatas oleh lokasi. Melalui fitur grup, mereka dapat berbagi informasi penting, mengatur jadwal kegiatan, mendiskusikan keputusan, serta menyelesaikan masalah dengan cepat. Selain itu, WhatsApp mendukung berbagai format komunikasi, seperti teks, gambar, video, dan dokumen, yang mempermudah penyampaian informasi terkait promosi, operasional, dan pengelolaan desa wisata. Dengan biaya yang relatif rendah dan aksesibilitas yang tinggi, WhatsApp Group menjadi solusi praktis dalam mendukung kelancaran koordinasi antara pengurus, masyarakat, wisatawan, serta pihak terkait lainnya (Rahmansari, 2018).

Pengurus desa wisata memiliki peran penting dalam mengembangkan dan mempromosikan destinasi wisata agar tetap berkelanjutan dan menarik bagi wisatawan. Mereka bertanggung jawab dalam merancang strategi pengelolaan, meningkatkan kualitas layanan, serta menjaga kelestarian budaya dan lingkungan. Selain itu, pengurus juga berperan dalam membangun kerja sama dengan berbagai pihak, seperti pemerintah, pelaku usaha, dan komunitas lokal, guna meningkatkan daya saing desa wisata. Dalam hal promosi, mereka memanfaatkan berbagai media, baik digital maupun konvensional, untuk memperkenalkan potensi wisata desa kepada khalayak luas. Melalui perencanaan yang matang dan strategi pemasaran yang efektif, pengurus dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan sekaligus memberikan manfaat ekonomi dan sosial bagi masyarakat setempat.

Mengelola komunikasi di WhatsApp Group menghadapi berbagai tantangan yang dapat memengaruhi efektivitas koordinasi dan distribusi informasi. Salah satu tantangan utama adalah *overload informasi*, yaitu kondisi di mana terlalu banyak pesan masuk dalam waktu singkat, sehingga membuat anggota grup

kesulitan menyaring informasi yang benar-benar relevan. Akibatnya, pesan-pesan penting dapat tertumpuk, terabaikan, atau bahkan hilang dalam aliran percakapan yang terus berjalan. Hal ini dapat menghambat pengambilan keputusan, memperlambat respons terhadap masalah, dan menimbulkan kebingungan di antara anggota grup. Jika tidak dikelola dengan baik, komunikasi yang berlebihan tanpa struktur yang jelas dapat mengurangi efektivitas koordinasi dan menyebabkan miskomunikasi dalam organisasi atau komunitas yang menggunakan WhatsApp Group sebagai alat komunikasi utama (Iswadi dkk, 2024).

Selain itu, pesan yang tidak terstruktur juga menjadi kendala dalam komunikasi di WhatsApp Group. Percakapan yang berlangsung secara simultan sering kali menyebabkan alur diskusi menjadi tidak terarah, sehingga anggota grup kesulitan memahami konteks percakapan yang sedang berlangsung. Pesan-pesan penting dapat bercampur dengan obrolan yang kurang relevan, membuat informasi sulit ditemukan atau dipahami. Akibatnya, pengambilan keputusan menjadi terhambat karena anggota grup harus menyaring banyak pesan sebelum dapat menemukan inti dari suatu diskusi. Jika tidak ada mekanisme yang jelas untuk mengatur komunikasi, seperti penjadwalan diskusi atau penggunaan fitur tertentu seperti "balas" dan "pin pesan," maka efektivitas koordinasi dalam grup dapat menurun, menyebabkan kebingungan dan potensi kesalahpahaman di antara anggota.

Konflik komunikasi dalam WhatsApp Group dapat muncul akibat berbagai faktor, seperti perbedaan pendapat, kesalahpahaman, atau ketidakjelasan dalam penyampaian pesan. Komunikasi berbasis teks sering kali tidak menyertakan ekspresi wajah, bahasa tubuh, atau intonasi suara yang dapat membantu memperjelas maksud dari suatu pesan. Akibatnya, suatu pernyataan bisa ditafsirkan berbeda oleh masing-masing anggota grup, yang berpotensi menimbulkan ketegangan atau perselisihan. Selain itu, gaya komunikasi yang berbeda antara anggota grup juga dapat memperburuk situasi, terutama jika ada yang menggunakan bahasa yang terlalu lugas atau multitafsir. Jika konflik ini tidak segera diselesaikan dengan komunikasi yang lebih terbuka dan klarifikasi yang baik, maka dapat menghambat efektivitas koordinasi dan bahkan merusak hubungan kerja sama dalam grup. Oleh karena itu, penting bagi anggota grup untuk

menggunakan bahasa yang jelas, memahami konteks percakapan, serta mengedepankan etika komunikasi guna menghindari kesalahpahaman yang berpotensi menimbulkan konflik (Wibowo dkk, 2024).

Miskomunikasi juga rentan terjadi ketika tidak ada sistem yang mengatur bagaimana informasi harus disampaikan, siapa yang bertanggung jawab dalam memberikan keputusan, serta bagaimana tindak lanjut dari percakapan tersebut dilakukan. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan komunikasi yang baik, seperti menetapkan aturan grup, menggunakan fitur "pin pesan" untuk informasi penting, serta membatasi diskusi pada topik yang relevan agar WhatsApp Group tetap menjadi alat komunikasi yang efektif dan efisien.

Pengurus memiliki peran penting dalam menyaring, mengelola, dan mendistribusikan informasi yang relevan agar komunikasi dalam WhatsApp Group tetap efektif dan terarah. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa hanya informasi yang benar, penting, dan sesuai dengan kebutuhan kelompok yang disebarluaskan, sehingga anggota grup tidak kewalahan dengan pesan yang berlebihan atau tidak relevan. Selain itu, pengurus juga harus mengelola alur komunikasi dengan menetapkan aturan yang jelas, seperti penggunaan fitur "pin pesan" untuk informasi penting, serta mendorong diskusi yang terstruktur agar tidak terjadi tumpang tindih atau kesalahpahaman. Dalam mendistribusikan informasi, pengurus dapat mengatur jadwal penyampaian pesan agar anggota grup memiliki waktu yang cukup untuk membaca dan memahami isi komunikasi. Dengan pengelolaan yang baik, WhatsApp Group dapat menjadi alat koordinasi yang efisien, mendukung kelancaran operasional, serta meningkatkan partisipasi aktif dari seluruh anggota (Sabrina, 2024).

Penelitian yang berjudul **Pengelolaan Pesan WhatsApp Group oleh Pengurus Desa Wisata Pentingsari di Sleman** penting untuk dilakukan karena komunikasi yang efektif merupakan kunci dalam pengelolaan dan pengembangan desa wisata. WhatsApp Group telah menjadi alat utama dalam koordinasi antara pengurus desa, masyarakat, dan pihak terkait lainnya, namun tanpa pengelolaan yang baik, komunikasi di dalamnya dapat menjadi tidak terstruktur, membingungkan, atau bahkan menghambat pengambilan keputusan. Melalui penelitian ini, dapat dianalisis bagaimana pengurus desa wisata menyaring,

mengelola, dan mendistribusikan informasi secara efisien, serta bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan dapat meningkatkan efektivitas koordinasi dan pengelolaan desa wisata. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan bagi desa wisata lain dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi komunikasi untuk mendukung pengembangan pariwisata berbasis komunitas yang lebih terorganisir dan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Seperti apa penyampaian pesan yang dilakukan oleh pengurus desa wisata di WhatsApp Group.
2. Apa saja bentuk pesan yang digunakan oleh pengurus desa wisata di WhatsApp Group.
3. Seperti apa tindaklanjut pesan yang dilakukan oleh pengurus desa wisata di whatsapp Group.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seperti apa penyampaian pesan yang dilakukan oleh pengurus desa wisata di WhatsApp Group
2. Untuk mengetahui apa saja bentuk pesan yang digunakan oleh pengurus desa wisata di WhatsApp Group.
3. Untuk mengetahui Seperti apa tindaklanjut pesan yang dilakukan oleh pengurus desa wisata di whatsapp Group

1.4 Kajian Pustaka

Liedfray dkk (2022) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kehadiran media sosial, seperti WhatsApp, berperan penting dalam interaksi masyarakat di Desa Esandom, terutama dalam interaksi antar anggota keluarga, menunjukkan bahwa media sosial memiliki dampak positif dalam memperkuat hubungan sosial, terutama di tingkat keluarga. Di desa ini, media sosial mempermudah komunikasi, memungkinkan anggota keluarga yang terpisah oleh jarak untuk tetap terhubung dan berinteraksi lebih intens. Dengan adanya platform seperti WhatsApp, anggota keluarga dapat dengan mudah berbagi informasi, berdiskusi, atau bahkan berbagi momen penting secara langsung, meskipun mereka berada di tempat yang berbeda. Salah satu peran utama media sosial adalah mempererat hubungan antar anggota keluarga. Sebelumnya, komunikasi yang dilakukan antara keluarga yang tinggal berjauhan bisa terbatas oleh keterbatasan fisik atau akses komunikasi yang mahal dan sulit. Namun, dengan adanya media sosial, interaksi tersebut menjadi lebih

cepat dan murah, sehingga memungkinkan anggota keluarga untuk tetap saling mendukung, berbagi pengalaman, dan memperkuat ikatan emosional. Dengan demikian, keberadaan media sosial dalam konteks ini tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana yang memperkuat ikatan sosial dalam keluarga, meningkatkan kualitas interaksi mereka, serta menjaga kedekatan emosional meskipun jarak fisik memisahkan mereka.

Saleh dkk (2019) dalam penelitiannya menunjukkan kemudahan dan manfaat penggunaan WhatsApp yang penting dalam membina hubungan yang baik antara masyarakat dan kepolisian. Kajian juga mengungkapkan bahwa masyarakat sangat memerlukan interaksi dan hubungan dengan PDRM. Interaksi antara masyarakat dan polisi sangat penting, mengingat ikatan hubungan yang kuat merupakan kunci utama dalam membangun masyarakat yang harmonis. Penelitian ini menunjukkan bahwa penciptaan aplikasi media sosial telah memperluas penggunaan sistem online untuk merapatkan jurang antara pengguna. Selain itu, kajian ini juga mencadangkan penggunaan metode kualitatif seperti wawancara mendalam dan diskusi kelompok fokus di masa depan. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai isu-isu yang terkait dengan hubungan antarpribadi melalui aplikasi media sosial.

Menurut Pratidina dan Mitha (2023), terdapat berbagai dampak positif dan negatif akibat penggunaan media sosial. Dampak positifnya antara lain dapat meningkatkan kerja sama, mengurangi pertikaian, memperluas jaringan pertemanan, dan lainnya. Sementara itu, dampak negatif dari penggunaan media sosial meliputi menjauhkan orang-orang yang sudah dekat, menurunnya interaksi secara langsung, serta munculnya konflik akibat pengaruh negatif yang didapat dari media sosial. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya-upaya untuk mengurangi dampak negatif tersebut, seperti pengawasan dan pengontrolan penggunaan media sosial pada anak, penggunaan media sosial secara bijak, serta memberikan bimbingan konseling jika diperlukan.

Media sosial WhatsApp digunakan secara beragam oleh individu, yang dapat mempengaruhi perilaku mereka baik secara positif maupun negatif. Dalam konteks pendidikan, guru dapat menilai perilaku siswa melalui respon yang diberikan dalam grup WhatsApp kelas. Misalnya, jika siswa menunjukkan perilaku

kurang baik dalam bertutur kata atau berkomunikasi di grup, guru dapat memberikan nasihat melalui media sosial tersebut. Nasihat ini bertujuan untuk mengingatkan siswa agar menggunakan WhatsApp dengan cara yang lebih baik, menghindari potensi kesalahpahaman, dan menjaga komunikasi yang konstruktif serta sopan antar sesama. Penggunaan WhatsApp sebagai sarana komunikasi dalam pembelajaran juga memperlihatkan pentingnya sikap tenggang rasa dan etika dalam berinteraksi secara digital (Rahmadhanyati dkk, 2022).

Pemanfaatan WhatsApp grup dalam konteks pemerintahan desa berfungsi sebagai sarana efektif untuk pertukaran informasi antara pemerintah desa dan masyarakat, serta antar sesama warga desa. Melalui WhatsApp grup, informasi mengenai kebijakan-kebijakan pemerintahan desa dapat disampaikan dengan cepat dan langsung kepada warga. Selain itu, WhatsApp grup juga digunakan sebagai media untuk percakapan dan diskusi antar warga tentang kebijakan tersebut, memungkinkan masyarakat untuk memberi masukan, bertanya, atau berbagi pendapat mengenai kebijakan yang diterapkan. Dengan demikian, WhatsApp grup menjadi alat komunikasi yang mempercepat proses penyebaran informasi dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan serta dalam pemahaman terhadap kebijakan yang ada (Tutiasri dkk, 2021).

Menurut Arafiq (2020), dampak positif dari media sosial adalah memudahkan penggunaannya untuk berinteraksi dengan banyak orang, memperluas pergaulan, serta menghilangkan batasan jarak dan waktu. Selain itu, media sosial juga mempermudah individu untuk mengekspresikan diri, mempercepat penyebaran informasi, dan menawarkan biaya komunikasi yang lebih murah. Sementara itu, dampak negatif media sosial meliputi menjauhkan orang-orang yang sudah dekat, mengurangi interaksi tatap muka, dan meningkatkan kecanduan terhadap internet. Media sosial juga dapat menimbulkan konflik, masalah privasi, serta membuat pengguna rentan terhadap pengaruh buruk dari orang lain.

Shabur, M. A., & Siddiki, M. R. (2024) menyatakan bahwa ada hubungan yang positif antara interaksi antar individu dalam masyarakat lokal dengan penggunaan platform media sosial sebagai alat untuk belajar bersama. Artinya, semakin sering anggota masyarakat lokal berinteraksi satu sama lain, semakin tinggi kemungkinan mereka menggunakan media sosial untuk kegiatan belajar secara kolaboratif.

Interaksi ini bisa mencakup diskusi, pertukaran ide, atau kerja sama dalam proyek bersama yang semuanya dapat ditingkatkan melalui platform media sosial. Dalam konteks ini, media sosial berfungsi sebagai sarana yang memfasilitasi dan memperkuat pembelajaran bersama, memungkinkan pengguna untuk berbagi sumber daya, mendiskusikan konsep, dan secara umum mendukung satu sama lain dalam proses pembelajaran.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Penelitian Terdahulu

Tahun	Judul	Penulis	Metode	Temuan
2022	Peran Media Sosial Dalam Mempererat Interaksi Antar Keluarga di Desa Esandom Kecamatan Tombatu Timur Kabupaten Minahasa Tenggara	Tongkotow Liedfray; Fonny J. Waani; Jouke J Lasut	Kualitatif Deskriptif	Penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, khususnya di Desa Esandom. Media sosial mempererat interaksi antar anggota keluarga dengan mempermudah komunikasi, pertukaran informasi, pembelajaran, saling mendukung, dan pengawasan antar anggota keluarga.
2019	Mudah Guna dan Manfaat	Mohd Azul Mohamad	Kualitatif	Temuan dari kajian ini menunjukkan

	Aplikasi WhatsApp Terhadap Hubungan Antar Pribadi Masyarakat dan Polisi	Salleh dan Za- Idah Ekhwan		bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi WhatsApp sangat penting dalam membina hubungan yang baik antara masyarakat dan PDRM (Polis Diraja Malaysia) Daerah Seremban, Negeri Sembilan
2023	Dampak Penggunaan Media Sosial terhadap Interaksi Sosial Masyarakat: Studi Literature	Nabila Diva Pratidina dan Jane Mitha	<i>Literature Review</i>	Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial memiliki dampak positif dan negatif. Dampak positifnya mencakup peningkatan kerjasama, pengurangan pertikaian, serta perluasan jaringan pertemanan. Namun, dampak negatifnya meliputi potensi menjauhkan orang yang sebelumnya dekat, menurunnya interaksi tatap muka,

				dan munculnya konflik akibat pengaruh buruk dari media sosial.
2022	Implementasi Sikap Tenggang Rasa Dalam Menggunakan Media Sosial WhatsApp	Dea Ramadhanyaty, Nurhadji Nugraha, Yuni Harmawati	Kualitatif Deskriptif	Media sosial WhatsApp juga berperan penting dalam pembentukan sikap tenggang rasa, di mana guru dapat menilai perilaku siswa melalui interaksi di grup WhatsApp. Guru memberikan nasihat kepada siswa yang kurang baik dalam bertutur kata untuk menggunakan media sosial dengan bijak agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.
2021	Pemanfaatan Whatsapp Grup Sebagai Media Komunikasi Di Daerah Pedesaan	Ririn Puspita Tutiasri, Wahyu Santoso, Aulia Rahmawati	Kualitatif Deskriptif	Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp grup dalam konteks pemerintahan desa sangat efektif sebagai sarana

				pertukaran informasi antara pemerintah desa dan masyarakat, serta antar sesama warga desa. WhatsApp grup memungkinkan informasi mengenai kebijakan-kebijakan pemerintahan desa disampaikan dengan cepat dan langsung kepada warga.
2020	Dampak Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Suatu Masyarakat	Arafiq	Kualitatif Deskriptif	Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial memiliki dampak positif dan negatif. Dampak positifnya termasuk memudahkan interaksi dengan banyak orang, memperluas pergaulan, serta menghilangkan batasan jarak dan waktu. Media sosial juga memungkinkan individu untuk mengekspresikan

				diri, mempercepat penyebaran informasi, dan menawarkan biaya komunikasi yang lebih murah. Namun, dampak negatif media sosial meliputi menjauhkan orang-orang yang sudah dekat, mengurangi interaksi tatap muka. Selain itu, media sosial dapat menimbulkan konflik, masalah privasi, dan membuat pengguna rentan terhadap pengaruh buruk dari orang lain.
--	--	--	--	--

1.5 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah gambaran sistematis yang menjelaskan hubungan antara konsep-konsep utama dalam sebuah penelitian. Kerangka ini berfungsi sebagai panduan untuk memahami bagaimana variabel-variabel dalam penelitian saling berkaitan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan menyusun kerangka konseptual, peneliti dapat merancang hipotesis, menentukan metode analisis, dan menjelaskan fenomena yang diteliti berdasarkan teori yang sudah ada.

1.5.1 Komunikasi

Komunikasi organisasi adalah proses pertukaran informasi, ide, dan pesan di antara anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi ini mencakup berbagai bentuk interaksi, baik secara formal maupun informal, yang mendukung kelancaran operasional organisasi. Dalam konteks organisasi, komunikasi tidak hanya berkaitan dengan penyampaian pesan dari atasan ke bawahan atau sebaliknya, tetapi juga mencakup komunikasi antaranggota tim dan dengan pihak eksternal. Proses ini melibatkan berbagai saluran komunikasi, baik tatap muka maupun berbasis teknologi, seperti email, aplikasi pesan instan, dan media sosial. Komunikasi organisasi yang efektif memungkinkan terciptanya pemahaman yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab, meminimalkan kesalahpahaman, serta mendorong kerja sama yang harmonis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Silviani, 2020).

Komunikasi memegang peranan penting dalam pengelolaan desa wisata karena menjadi jembatan dalam koordinasi, perencanaan, dan pelaksanaan berbagai kegiatan yang mendukung pengembangan wisata berbasis komunitas. Melalui komunikasi yang efektif, pengurus desa wisata dapat menyampaikan informasi mengenai kebijakan, rencana kegiatan, dan pembagian tugas kepada seluruh pihak terkait, termasuk masyarakat lokal, pemerintah, dan mitra eksternal. Selain itu, komunikasi juga berperan dalam mempromosikan potensi wisata desa kepada calon wisatawan melalui berbagai media, baik secara langsung maupun melalui platform digital seperti WhatsApp Group dan media sosial. Dengan komunikasi yang baik, pengambilan keputusan dapat dilakukan secara tepat waktu, serta potensi konflik akibat kesalahpahaman dapat diminimalkan. Oleh karena itu, pengelolaan komunikasi yang terstruktur dan efisien menjadi faktor kunci dalam keberhasilan pengembangan desa wisata (Rakhmadhani, 2021).

WhatsApp Group telah menjadi salah satu media komunikasi yang efektif dalam organisasi, termasuk dalam pengelolaan desa wisata. Aplikasi ini memungkinkan anggota organisasi untuk saling bertukar informasi secara instan, tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Dalam konteks pengelolaan desa wisata, WhatsApp Group digunakan untuk menyampaikan pengumuman, mengoordinasikan kegiatan, serta mendiskusikan berbagai keputusan terkait

operasional desa wisata. Fitur seperti pesan teks, panggilan suara, berbagi dokumen, dan *broadcast message* mempermudah pengurus dalam mengorganisasi informasi secara cepat dan efisien. Selain itu, WhatsApp Group juga menjadi sarana untuk membangun keterlibatan masyarakat dan menjaga komunikasi dengan pihak- pihak eksternal seperti mitra bisnis dan pemerintah. Meski memiliki banyak manfaat, penggunaan WhatsApp Group dalam organisasi perlu dikelola dengan baik untuk menghindari kelebihan informasi dan menjaga efektivitas komunikasi (Pitriani, 2020).

1.5.2 Media Sosial (WhatsApp)

Media sosial adalah platform internet yang memungkinkan pengguna untuk membuat, mengembangkan, dan membagikan konten seperti teks, gambar, dan video. Pengguna tidak hanya sebagai penonton, tetapi juga berperan aktif dalam produksi dan distribusi konten. Media sosial juga mendorong pengungkapan diri, di mana pengguna berbagi pemikiran, opini, dan pengalaman, dengan tingkat kepublikasian yang bergantung pada pengaturan privasi. Selain itu, media sosial menyediakan ruang untuk interaksi sosial melalui komentar, suka, berbagi, dan pesan langsung, yang membantu membentuk jaringan sosial dan komunitas online, memperkuat dinamika sosial di dunia digital (Kaplan & Haenlein, 2010).

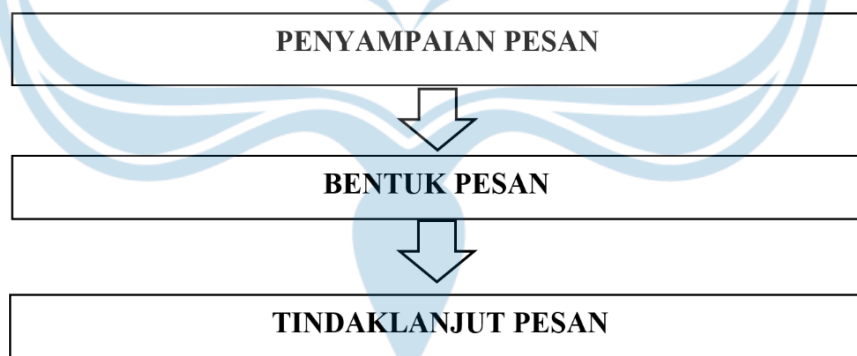
WhatsApp, sebagai aplikasi pesan instan, mendukung komunikasi interpersonal, baik dalam konteks pribadi maupun kelompok. Menurut teori komunikasi interpersonal, komunikasi terjadi antara dua individu atau lebih dengan tujuan untuk saling bertukar pesan, informasi, atau perasaan (Wilmot & Hocker, 2010). WhatsApp memfasilitasi komunikasi secara langsung, sehingga mempercepat proses pertukaran pesan dan mengurangi hambatan jarak dan waktu. Interaksi yang terjadi di WhatsApp dapat berbentuk komunikasi satu-ke-satu atau grup, yang membangun hubungan sosial di antara penggunanya.

WhatsApp juga dapat dianalisis melalui teori interaksi sosial, di mana komunikasi terjadi dalam konteks sosial yang lebih luas dan membentuk struktur hubungan sosial. Goffman (1955) menyatakan bahwa interaksi sosial adalah dasar dari pembentukan identitas dan hubungan sosial di masyarakat. WhatsApp memungkinkan individu untuk membentuk dan memelihara hubungan sosial meskipun berada dalam jarak yang jauh, memungkinkan pertukaran sosial yang

dapat mempengaruhi perilaku, identitas, dan pemahaman individu tentang norma-norma sosial.

Dalam penggunaan WhatsApp, pengungkapan diri (self-disclosure) memainkan peran penting. Teori pengungkapan diri mengemukakan bahwa individu cenderung membagikan informasi pribadi tentang diri mereka kepada orang lain melalui komunikasi yang terjalin. Dalam konteks WhatsApp, pengguna dapat membagikan berbagai jenis informasi mulai dari pemikiran, perasaan, hingga kehidupan pribadi mereka yang menciptakan kedekatan emosional dan mempererat hubungan sosial (Jourard, 1971). Fitur seperti status WhatsApp dan chat pribadi memungkinkan pengungkapan diri yang lebih bebas.

WhatsApp juga dapat dianalisis menggunakan teori koneksi sosial, yang menyatakan bahwa teknologi komunikasi memfasilitasi pembentukan dan pemeliharaan hubungan sosial yang lebih luas. Pengguna WhatsApp dapat terhubung dengan keluarga, teman, kolega, bahkan orang asing dengan mudah, yang meningkatkan peluang kolaborasi dan interaksi sosial. Teknologi komunikasi ini mengurangi jarak sosial dan memberikan kemudahan dalam menjaga hubungan, baik dalam konteks pribadi maupun profesional (Ellison et al., 2007).



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

1.5.3 Penyampaian Pesan

Kerangka konseptual dalam hal penyampaian pesan dapat dipahami sebagai suatu struktur berpikir yang membantu peneliti menjelaskan bagaimana proses penyampaian pesan terjadi, elemen-elemen apa saja yang terlibat, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penyampaian pesan dalam konteks

komunikasi, khususnya dalam sebuah grup seperti WhatsApp Group pengurus Desa Wisata.

Penyampaian pesan dalam grup WhatsApp adalah bagian dari komunikasi digital yang memungkinkan berbagai bentuk informasi disampaikan secara cepat dan mudah kepada banyak penerima sekaligus. Dalam konteks ini, pengirim (komunikator) dapat mengirimkan pesan dalam berbagai format, seperti teks, gambar, video, atau dokumen, yang kemudian diterima dan dapat langsung ditanggapi oleh anggota grup lainnya (Nabilla, 2020).

Penyampaian pesan adalah proses komunikasi di mana seorang komunikator (pengirim pesan) mentransfer informasi, gagasan, instruksi, atau perasaan kepada komunikan (penerima pesan) melalui saluran tertentu, baik secara verbal (kata-kata) maupun nonverbal (gestur, simbol, gambar), dengan tujuan agar pesan tersebut dipahami dan ditindaklanjuti oleh penerima. Penyampaian pesan tidak berhenti pada pengiriman saja, tetapi mencakup bagaimana pesan itu dirancang, disalurkan, diterima, hingga dipastikan penerimaannya secara utuh dan benar.

Tahapan Penyampaian Pesan (Effendy, 2003)

1. Perencanaan Pesan

Tahap awal dalam penyampaian pesan adalah menentukan tujuan dan isi pesan.

- a) Tujuan komunikasi harus jelas: apakah untuk memberi informasi, instruksi, meminta klarifikasi, atau mengajak untuk berpartisipasi.
- b) Dalam konteks WhatsApp Group, ini berarti pengurus harus memahami dulu *apa yang ingin dicapai* dari pesan tersebut, misalnya mengumumkan jadwal kunjungan atau pembagian tugas.
- c) Perencanaan yang matang membantu pesan menjadi lebih terarah dan tidak membingungkan penerima.

2. Penyusunan Pesan

Setelah tujuan ditentukan, pesan harus disusun secara sistematis dan logis.

- a) Bahasa yang digunakan harus sesuai dengan latar belakang penerima: sederhana, jelas, dan tidak ambigu.
- b) Struktur pesan dapat dibuat dalam poin-poin agar mudah dipindai dan dipahami cepat oleh anggota grup.

- c) Dalam konteks operasional WhatsApp, ini juga berarti menghindari pesan yang terlalu panjang, bertele-tele, atau membingungkan.

3. Pemilihan Media atau Saluran

Saluran komunikasi harus sesuai dengan karakteristik pesan dan penerimanya.

- a) WhatsApp dipilih karena cepat, praktis, dan bisa menggabungkan teks, gambar, suara, serta dokumen.
- b) Namun, pemilihan media juga harus memperhatikan aksesibilitas penerima, seperti kemampuan membuka file atau sinyal internet yang stabil.
- c) Dalam grup pengurus Desa Wisata, WhatsApp dipilih karena semua anggota sudah terbiasa dan mudah dijangkau.

4. Pengiriman Pesan

Tahap ini adalah saat pesan benar-benar dikirimkan ke penerima.

- a) Penyampaian harus mempertimbangkan waktu yang tepat agar tidak mengganggu, misalnya hanya mengirim pesan pada jam kerja.
- b) Dalam WhatsApp Group, ini bisa juga dilakukan dengan tag (@nama) agar tidak terlewat.
- c) Penggunaan broadcast message, grup kecil, atau privat chat juga termasuk dalam strategi pengiriman yang efektif sesuai konteks.

5. Konfirmasi Penerimaan Pesan

Penyampaian pesan tidak akan efektif jika tidak ada umpan balik (feedback).

- a) Konfirmasi bisa berbentuk tanda baca pesan (centang biru), balasan langsung, atau laporan pelaksanaan tugas.
- b) Jika tidak ada tanggapan, maka pengirim biasanya melakukan follow-up atau pengingat ulang.
- c) Dalam kelompok seperti pengurus desa, konfirmasi bisa berarti seseorang menyatakan “siap”, “oke”, atau memberikan update atas tugas yang diterima.

Pentingnya Tahapan Ini dalam Konteks WhatsApp Group

- a) Dengan mengikuti tahapan ini, penyampaian pesan di WhatsApp Group menjadi lebih terstruktur, efisien, dan tidak menimbulkan salah paham.
- b) Tahapan ini juga membantu pengurus memastikan bahwa setiap anggota:
 - 1) Mendapatkan informasi yang benar,
 - 2) Memahami isi pesan secara utuh,

- 3) Memberikan respon sesuai kebutuhan,
- 4) Melaksanakan tindak lanjut dengan benar.

Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penyampaian pesan menurut Robbins dan Judge (2015) meliputi kejelasan pesan, kesesuaian saluran komunikasi, konteks waktu, kemampuan komunikasi pengirim, serta partisipasi dan perhatian penerima. Pesan yang jelas, ringkas, dan tidak ambigu akan lebih mudah dipahami, sementara pemilihan saluran komunikasi yang tepat—seperti WhatsApp yang mendukung berbagai format pesan dan umpan balik cepat—dapat meningkatkan keterhubungan antaranggota. Selain itu, penyampaian pesan yang tepat waktu mencegah informasi menjadi tidak relevan, dan kemampuan pengirim dalam merangkai pesan secara sistematis sangat berperan dalam keberhasilan komunikasi. Namun, efektivitas ini juga sangat bergantung pada perhatian dan partisipasi aktif penerima dalam membaca dan merespons pesan. Dalam konteks WhatsApp Group pengurus Desa Wisata, efektivitas komunikasi turut dipengaruhi oleh kebiasaan anggota dalam membaca pesan, kecepatan merespons, serta pemanfaatan fitur-fitur seperti tag, reply, voice note, hingga grup kecil sebagai saluran koordinasi yang lebih fokus.

1.5.4 Bentuk Pesan

Menurut Isnaini dkk (2023), dalam konteks grup WhatsApp, bentuk pesan merujuk pada berbagai format komunikasi yang dapat digunakan oleh anggota grup untuk berinteraksi. Selain pesan teks standar, WhatsApp menyediakan fitur-fitur yang memungkinkan pengguna untuk:

- a) Pesan Suara: Merekam dan mengirim pesan audio langsung melalui aplikasi.
- b) Panggilan Suara dan Video: Melakukan panggilan telepon atau video secara langsung dengan anggota grup.
- c) Berbagi Lokasi: Mengirim lokasi geografis saat ini atau lokasi tertentu kepada anggota grup.

Fitur-fitur ini memungkinkan komunikasi yang lebih dinamis dan interaktif dalam grup WhatsApp. Dengan memanfaatkan berbagai bentuk pesan tersebut, anggota grup dapat menyesuaikan cara penyampaian informasi sesuai dengan kebutuhan dan konteks percakapan, sehingga meningkatkan efektivitas komunikasi dalam grup.

Menurut Mulyana (2005), bentuk pesan adalah cara atau wujud dari pesan yang dikomunikasikan, baik secara verbal (tertulis dan lisan) maupun nonverbal (gambar, simbol, ekspresi, dll), yang digunakan untuk menyampaikan maksud, informasi, atau instruksi. Dalam komunikasi digital seperti WhatsApp Group, bentuk pesan tidak lagi terbatas pada teks, tetapi juga mencakup:

- a) Pesan teks (written message)
- b) Pesan suara (voice note)
- c) Pesan visual seperti gambar, video
- d) Pesan dokumen (file PDF, Word, Excel)
- e) Pesan tautan (link) dan broadcast

Teori Media Richness

Kerangka ini relevan jika dikaitkan dengan Teori Media Richness dari Daft dan Lengel (1986), yang menyatakan bahwa *media yang lebih “kaya”* dalam menyampaikan isyarat sosial, ekspresi, dan umpan balik akan lebih efektif untuk komunikasi kompleks.

Dalam hal ini:

- a) Teks cocok untuk pesan singkat, pengumuman, atau dokumentasi formal.
- b) Voice note cocok untuk penjelasan cepat dan personalisasi pesan.
- c) Gambar/video digunakan saat informasi perlu visualisasi (contoh: dokumentasi kegiatan atau denah).
- d) Dokumen digunakan saat informasi bersifat formal atau membutuhkan struktur detail (misal: laporan keuangan).
- e) Tautan/broadcast bermanfaat untuk menyebarkan informasi massal secara cepat.

Kesesuaian antara bentuk pesan dan tujuan komunikasi merupakan aspek krusial dalam memastikan pesan diterima dan dipahami dengan baik oleh penerima. Menurut Schramm (1961), efektivitas komunikasi sangat dipengaruhi oleh kesamaan kerangka pengalaman (*frame of reference*) antara pengirim dan penerima pesan. Artinya, agar komunikasi berjalan lancar, bentuk pesan yang dipilih harus disesuaikan dengan tingkat literasi digital anggota, urgensi dan kompleksitas isi pesan, serta kebiasaan komunikasi yang berkembang dalam kelompok. Dalam konteks komunikasi digital seperti WhatsApp Group, pemilihan bentuk pesan—

apakah berupa teks, voice note, dokumen, atau gambar—tidak hanya ditentukan oleh isi pesan itu sendiri, tetapi juga oleh kemampuan anggota dalam memahami pesan tersebut serta budaya komunikasi yang sudah terbentuk dalam grup. Ketidaksesuaian bentuk pesan dengan kondisi penerima dapat menyebabkan miskomunikasi, keterlambatan respons, hingga hilangnya makna pesan. Oleh karena itu, pengirim perlu cermat dalam memilih format penyampaian pesan agar tujuan komunikasi dapat tercapai secara efektif.

1.5.5 Tindak Lanjut Pesan

Dalam konteks komunikasi organisasi, *tindak lanjut pesan* merupakan bagian penting dari proses komunikasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa pesan tidak hanya diterima, tetapi juga dipahami dan ditindaklanjuti sesuai harapan. Secara konseptual, tindak lanjut pesan mencerminkan tahap akhir dari siklus komunikasi dua arah, di mana feedback atau umpan balik menjadi indikator keberhasilan penyampaian pesan (De Vito, 2011). Tanpa adanya tindak lanjut, pesan berisiko menjadi komunikasi satu arah yang stagnan dan tidak menghasilkan aksi nyata.

Menurut sumber dari Timelines (2025), tindak lanjut pesan dalam konteks grup WhatsApp adalah respons yang dilakukan setelah menerima pesan untuk memastikan bahwa informasi tersebut ditangani dengan baik. Hal ini penting untuk menjaga komunikasi yang efektif dan mencegah pesan terabaikan. Beberapa metode yang dapat digunakan meliputi:

- a) Penggunaan Label – WhatsApp Business menyediakan fitur label untuk mengkategorikan percakapan, seperti "Perlu Tindak Lanjut" atau "Menunggu Tanggapan."
- b) Pengingat Otomatis – Penggunaan chatbot atau pengingat otomatis dapat membantu mengirim pesan secara terjadwal.
- c) Balasan Otomatis – Fitur ini memastikan pengirim mengetahui bahwa pesan mereka telah diterima dan akan ditindaklanjuti.

Menurut Littlejohn dan Foss (2009), keberhasilan komunikasi sangat bergantung pada *feedback loop*, yakni respons atau tindakan yang diberikan oleh penerima pesan sebagai bentuk tanggapan atas pesan yang diterima. Dalam kerangka konseptual ini, tindak lanjut pesan mencakup berbagai aktivitas seperti

konfirmasi penerimaan pesan, pelaporan hasil, klarifikasi, hingga pelaksanaan instruksi. Hal ini penting terutama dalam komunikasi berbasis grup seperti WhatsApp Group, di mana informasi sering kali berkaitan dengan koordinasi tugas, pengambilan keputusan, atau pelaksanaan agenda tertentu.

Tindak lanjut pesan yang efektif dalam komunikasi kelompok ditandai oleh tiga unsur utama, yaitu respons tepat waktu, kejelasan aksi, dan monitoring. Respons tepat waktu berarti pesan yang diterima segera ditanggapi tanpa penundaan yang berlebihan agar alur koordinasi tidak terganggu, terutama dalam situasi yang menuntut keputusan atau aksi cepat. Selanjutnya, kejelasan aksi menunjukkan bahwa penerima tidak hanya membaca, tetapi juga memahami maksud pesan dan menindaklanjutinya sesuai arahan atau kebutuhan. Terakhir, monitoring berperan penting untuk memastikan seluruh anggota merespons sebagaimana mestinya—hal ini biasanya dilakukan oleh pengirim pesan atau admin grup dengan cara memberikan pengingat atau melakukan follow-up, khususnya jika belum ada tanggapan dari pihak yang dituju. Ketiga unsur ini saling melengkapi dan menjadi indikator utama keberhasilan komunikasi dua arah dalam media seperti WhatsApp Group.