

WHATSAPP SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI
(Studi Fenomenologi Motif Pengaturan Privasi *Chatting* Pengguna Whatsapp dalam Komunikasi Antarpribadi)

Dwi Ridho Aulianto
Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Padjadaran
Email: dwiridhoaulianto@gmail.com

ABSTRACT

The use of WhatsApp as media of communication is expected to facilitate people in doing remote interaction between person and community. Every people can set a privacy of chat on WhatsApp. However, people have several perceptions on it because it can be a symbol which has certain meaning. There are some people who are intentionally activate the privacy settings and some do not. Communication is established whether it remains effective or is hampered by chat privacy settings because someone cannot find out their online status, read messages or not. The purpose of this study is to determine the motives of privacy settings for whatsapp user chat in interpersonal communication. The study uses qualitative method with a phenomenological approach. The data collection is conducted through interviews with 13 whatsapp users who activated the chat privacy feature. It is taken from whatsapp researchers' friend contact. The results of the study on the motives of whatsapp chat privacy settings produce 2 main concepts, first is privacy (personal) which has 4 sub concepts (free, does not want others to be disappointed, so that others do not wait for an immediate answer, and important matters), and those second is work that has 2 sub concepts (business activities and office affairs).

Keywords: *Communication; Interpersonal Communication; WhatsApp; Private Chatting.*

1. PENDAHULUAN

Komunikasi antara satu orang dengan orang lain dapat berjalan efektif jika percakapan terjadi dalam dua arah, pesan dan informasi yang disampaikan dapat diterima dan terjadi proses timbal balik antara satu orang dengan orang lainnya. Komunikasi merupakan suatu hubungan yang melibatkan proses ketika informasi dan pesan dapat tersampaikan dari satu pihak (orang, benda atau media) ke pihak lain (Soekanto, 1985:58). Komunikasi antarpribadi yang dilakukan secara tatap muka langsung lebih efektif karena pesan verbal maupun pesan nonverbal dapat langsung diketahui tanpa perantara media tertentu. Lain halnya ketika komunikasi terjadi secara tidak langsung atau melalui media tertentu seperti

media daring, kelancaran komunikasi yang berlangsung dipengaruhi oleh banyak faktor seperti koneksi internet, antara satu orang dengan orang lain harus sama-sama sedang menggunakan aplikasi, ataupun aplikasi yang digunakan untuk komunikasi. Menurut Balson (dalam Abriyoso, 2012), komunikasi yang efektif terjadi apabila orang yang mengungkapkan keprihatinan dan masalah, tahu bahwa pendengarnya memahami pesan yang sedang disampaikan.

Joseph A. Devito dalam bukunya berjudul “*The Interpersonal Communication Book*” menuliskan bahwa komunikasi antarpribadi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan

beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (Devito, 1989: 4). Proses komunikasi antarpribadi berkembang seiring dengan kemajuan teknologi, pesan dan informasi yang dikirimkan bisa beragam tidak hanya teks, suara, bahkan juga video dapat dikirimkan sebagai pesan komunikasi. Salah satu media daring yang digunakan sebagai alat berkomunikasi adalah whatsapp. Aplikasi whatsapp merupakan aplikasi berbagi pesan secara daring (chatting) yang dapat dipasang pada berbagai jenis smarthandphone berbasis IOS pada Iphone, maupun smartphone Android. Aplikasi ini bisa digunakan apabila satu orang dengan orang lain sama-sama memasang aplikasi di smartphonenya. Berkomunikasi melalui whatsapp banyak hal yang bisa dibagi antara lain pesan teks, pesan suara, pesan gambar, pesan video, pesan dokumen, pesan kontak, pesan lokasi, serta informasi mengenai status pengguna. Komunikasi menggunakan whatsapp ternyata tidak selamanya berlangsung lancar karena sering terjadi kendala atau permasalahan komunikasi karena derasnya arus informasi. Permasalahan dalam berkomunikasi yang sering terjadi adalah miskomunikasi, suatu proses komunikasi yang berjalan kurang atau tidak baik yang dapat menyebabkan informasi yang akan disampaikan tidak berjalan sesuai yang diharapkan.

Fenomena yang pernah terjadi akibat permasalahan komunikasi yang disebabkan

oleh komunikasi melalui whatsapp bisa dilihat pada artikel berita harian Jawa Pos yang ditulis oleh Armanto, pada tanggal 1 mei 2018 yang berjudul “Akibat suami sering abaikan pesan whatsapp”, berita yang disampaikan menceritakan mengenai konflik suami istri yang terjadi dikarenakan suami lama dalam membalas pesan whatsapp yang dikirim oleh istri, padahal penggunaan whatsapp dimaksudkan agar komunikasi mereka berlangsung lancar. Contoh kasus lain, artikel pada laman Kompasiana yang diposting tanggal 21 agustus 2015 ditulis oleh Azani dengan judul “kok cuma di read?”. Artikel berisi informasi mengenai alasan seseorang hanya “read” pesan yang dikirim oleh seseorang dari whatsapp. Alasan-alasan kenapa seseorang hanya “read” pesan whatsapp tanpa membalas pesannya antara lain: bahwa komunikasi yang terjadi antar kehabisan bahan obrolan; tidak tahu tanggapan yang tepat untuk pesan tersebut; menganggap pesan kita tidak terlalu penting untuk dibalas; malas menanggapi pesan; gengsi untuk membalas pesan; sedang sibuk sehingga hanya sempat membaca tanpa membalas; sudah mengirim pesan balasan namun sinyalnya jelek sehingga tidak sampai pada si pengirim atau kehabisan paket internet”. Kasus yang terjadi merupakan beberapa contoh nyata permasalahan yang terjadi ketika menggunakan whatsapp sebagai media komunikasi.

Komunikasi sebagai interaksi komunikasi dipahami sebagai proses sebab- akibat, aksi-

reaksi, yang arahnya bergantain. Komunikasi interaksi dipandang lebih dinamis daripada komunikasi satu arah. Komunikasi menurut Rogers dan Lawrence Kincaid yang dikutip oleh Cangara dalam bukunya “Pengantar Ilmu Komunikasi” berpendapat bahwa Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam (Cangara, 1998: 20). Whatsapp sebagai media komunikasi mempunyai fitur privasi chatting, apabila seorang pengguna mengaktifkan maka orang lain tidak dapat mengetahui apakah orang tersebut aktif atau tidak, sehingga dapat menyebabkan timbulnya masalah komunikasi. Lamanya membalas pesan whatsapp yang dilakukan seseorang, tidak ada tanda apakah pesan sudah terbaca atau belum merupakan contoh yang terjadi dalam proses komunikasi menggunakan whatsapp. Sebagian orang mengaktifkan fitur privasi namun sebagian lagi tidak mengaktifkan, oleh karena itu peneliti tertarik dengan fenomena yang terjadi, sebenarnya apa alasan dan motif seseorang yang mengaktifkan fitur privasi chatting pada aplikasi whatsapp.

Penelitian sejenis tentang aplikasi whatsapp sebagai media komunikasi pernah dilakukan oleh Riskyta Rahmansari pada tahun 2017 dengan judul “Penggunaan Aplikasi Whatsapp dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo”.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan peranan aplikasi whatsapp dalam komunikasi organisasi pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa whatsapp sangat membantu dalam hal komunikasi yang dilakukan oleh pegawai pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo. Whatsapp memiliki peran penting dalam mendukung fungsi komunikasi organisasi yang meliputi fungsi produksi dan pengaturan, fungsi pembaharuan, fungsi pemeliharaan, fungsi tugas, fungsi perintah, dan fungsi relasional tetap dapat terkomunikasikan, dengan percepatan dan efisiensi dari fasilitas whatsapp yang ditawarkan. Namun masih terdapat beberapa kendala yang dialami dalam komunikasi organisasi yang terjadi di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan whatsapp, yaitu baterai telepon yang cepat habis dan kesulitan dalam mencari sinyal yang baik ketika berada di lapangan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penggunaan whatsapp sebagai media komunikasi, perbedaan dengan penelitian sekarang adalah penelitian dilakukan untuk mengetahui motif pengaturan privasi chatting pengguna whatsapp dengan pendekatan fenomenologi. Sebuah keunikan ketika pengguna whatsapp melakukan

pengaturan privasi chatting yang orang lain tidak bisa mengetahui apakah pengguna tersebut sudah membaca pesan atau belum. Suatu permasalahan mungkin terjadi dan komunikasi yang diharapkan efektif apakah masih bisa berlangsung dengan kondisi seperti itu. Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan penelitian untuk mengetahui motif pengaturan privasi chatting para pengguna whatsapp dalam komunikasi antarpribadi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Menurut Jane Richie dalam Moleong (2001:6) penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya di dalam dunia dari segi konsep, perilaku, persepsi dan persoalan tentang manusia yang diteliti. Pendekatan fenomenologi termasuk dalam pendekatan subjektif atau interpretif (Mulyana, 2003:59), sebagai salah satu dari dua sudut pandang tentang perilaku manusia yaitu pendekatan objektif dan pendekatan subjektif. Pendekatan objektif atau sering disebut pendekatan behavioristik dan struktural berasumsi bahwa manusia itu pasif, sedangkan pendekatan subjektif memandang manusia aktif (fenomenologis dan interpretif).

Pengumpulan data dilakukan selama bulan desember 2018 melalui wawancara. Pengumpulan data menunjukkan cara-cara yang dapat ditempuh untuk memperoleh data

yang dibutuhkan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data asli yang dikumpulkan oleh peneliti secara mandiri artinya data primer tidak dapat diambil dari penelitian - penelitian sebelumnya, dikarenakan data primer diperoleh dari subjek penelitian secara langsung. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui pengumpulan data-data dari hasil wawancara terhadap key informan.

Orang yang dijadikan sebagai informan merupakan orang yang telah dikenal dan berstatus pertemanan dalam whatsapp peneliti, sehingga peneliti memiliki kemudahan dalam mendapatkan data dan informasi. Proses *Gaining Access and Making Rapport* yang peneliti lakukan melalui interaksi langsung menggunakan whatsapp yang sebelumnya sudah sering dilakukan dalam komunikasi sehari-hari, sehingga peneliti mendapatkan kedekatan dengan informan dan akhirnya peneliti menyampaikan maksud dan tujuan peneliti terhadap informan tersebut. Key informan berjumlah 13 orang yaitu pengguna whatsapp yang mengaktifkan fitur privasi chatting dalam berkomunikasi.

Tabel 1. Data Informan Penelitian

No.	Nama Inisial	Jenis Kelamin	Profesi
1	BW	Laki-Laki	PNS
2	YS	Laki-Laki	Mahasiswa
3	AS	Laki-Laki	PNS
4	WN	Laki-Laki	Pustakawan
5	FM	Perempuan	Mahasiswa
6	FS	Laki-Laki	Kontraktor
7	DK	Perempuan	Pustakawan
8	EE	Perempuan	PNS
9	SM	Perempuan	Dosen
10	YNH	Laki-Laki	Dosen
11	WS	Perempuan	Pelajar
12	ADR	Laki-Laki	Staff IT
13	SEP	Perempuan	Mahasiswa

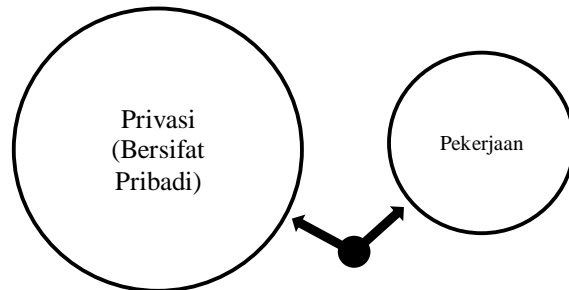
Sumber: Data Primer Hasil Penelitian, 2018

Validitas data dilakukan dengan teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut (Prastowo, 2011). Proses diawali dengan mengumpulkan data, pemilihan data, menyederhanakan, meng- abstrasikan, menyajikan dan penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan informasi mengenai motif pengaturan privasi chatting pengguna whatsapp dalam komunikasi antarpribadi, menghasilkan 2 konsep utama yaitu privasi (bersifat pribadi) dan Pekerjaan (lihat gambar 1). Konsep privasi digambar dengan lingkaran lebih besar yang berarti mempunyai sub konsep lebih banyak yaitu 4 sub konsep (bebas, tidak ingin orang lain kecewa, agar orang lain tidak menunggu jawaban dengan

segera, dan urusan penting), sedangkan konsep pekerjaan dengan lingkaran lebih kecil yang mempunyai 2 sub konsep (aktifitas bisnis dan urusan kantor).



Sumber: Data Hasil Penelitian, 2018
Gambar 1. Motif Pengaturan Privasi *Chatting* Pengguna Whatsapp

KONSEP 1. PRIVASI (BERSIFAT PRIBADI)

Komunikasi antarpribadi menggunakan whatsapp merupakan hal pribadi yang dilakukan oleh pengguna dalam berinteraksi dengan seorang lainnya. Percakapan yang dibahas merupakan hal yang memang perlu dikomunikasikan antar masing-masing orang. Sifat privasi atau bersifat pribadi yang menjadikan pengguna whatsapp mengaktifkan fitur privasi chatting.

“Agar saya bisa membalas pesan yang penting saja, sebab tidak sedikit orang yang mengirim pesan dan menunggu balasan dengan segera, dengan setting hidden, saya merasa tenang, tidak terganggu oleh pesan-pesan yang masuk (Informan FM)”.

Sub konsep 1. Bebas

Bebas mempunyai makna bahwa pengguna whatsapp dapat membalas pesan

kapan saja, dan tidak terikat waktu saat itu juga. Pengaturan privasi chatting menjadikan lawan bicara tidak bisa mengetahui apakah pengguna whatsapp aktif atau tidak. Aktifitas yang sedang dikerjakan seseorang mempengaruhi lama tidaknya seseorang membalas pesan, ketika mempunyai waktu luang dan sedang online menggunakan whatsapp seseorang cenderung lebih cepat merespon pesan.

“privasi, karena ingin bebas, bisa menjadi alasan bilang maaf baru sempat baca. atau tidak membuat orang kecewa kalau saya tidak segera membalas (Informan BW)”.
“biar bebas merespon chat, tidak ada beban harus membalas segera, lebih santai apalagi kalau tidak terlalu penting (Informan SM)”.

Pengguna whatsapp (informan) juga berpendapat jika informasi atau pesan yang disampaikan merupakan hal yang penting, seharusnya bisa dilakukan dengan menelpon agar langsung mendapatkan respon dari orang yang dituju, dan tidak menggunakan chatting atau bahkan menunggu balasan chatting dari seseorang.

“Saya lebih baik menelpon jika butuh informasi secepatnya dibanding chat, paketan telpon sudah murah sekarang (Informan BW)”. *“Saya tidak pernah memperhatikan tanda cek list, selama ini saya biasa saja, paling kalau urgen ya telpon (Informan SM)”.*

Sub konsep 2. Tidak ingin orang lain kecewa

Kekecewaan seseorang bisa dialami ketika pesan whatsapp tidak segera dibalas oleh

lawan bicaranya. Pengguna whatsapp yang mengatur privasi chatting berharap agar orang yang sedang chatting dengan mereka tidak kecewa karena pesan tidak langsung dibalas serta menghindari seseorang menjadi tersinggung karena pesan yang dikirim telah dibaca namun belum dibalas.

“jika ada chat masuk, gak pengen baca dulu, takut dia tersinggung karena saya sudah baca namun belum balas, itulah mengapa saya setting WA (Informan SEP)”.
“tidak membuat orang kecewa kalau saya tidak segera membalas (Informan BW)”.

Sub konsep 3. Agar orang tidak menunggu jawaban dengan segera

Menanti jawaban dari seseorang merupakan hal yang tidak disukai banyak orang, namun dalam kasus ini justru pengguna whatsapp mengatur agar whatsapp mereka tidak bisa dideteksi apakah pengguna whatsapp sudah “read” atau membaca pesan atau belum karena tidak ada simbol checklist biru yang menandakan pesan telah dibaca. Hal ini dilakukan oleh pengguna whatsapp agar orang yang sedang chatting dengan mereka tidak menunggu balasan atau jawaban yang cepat dan segera.

“memberikan waktu bagi saya untuk berfikir balasan chat yang sesuai sehingga pemberi pesan tidak tersakiti jika pesannya dibalas beberapa jam atau hari kedepan. Saya lebih baik menelpon jika butuh informasi secepatnya dibanding chat, paketan telpon sudah murah skrg (Informan AS)”. *Biar tak ditunggu balasannya, karena mereka tahu*

kalau saya tidak mengaktifkan centang biru (Informan WN)”.

Sub konsep 4. Urusan penting

Media komunikasi online seperti whatsapp digunakan untuk membantu urusan pekerjaan lebih efektif, komunikasi lebih lancar sehingga urusan penting dapat berlajutan sesuai rencana. Namun sekarang ini banyak sekali orang yang menggunakan whatsapp untuk bercerita hal-hal yang tidak berguna, tidak berfaedah, dan lebih banyak gurauan saja. Para pengguna whatsapp yang mengatur privasi chatting lebih menggunakan whatsapp untuk hal-hal penting dan menghindari komunikasi yang hanya berisi candaan.

“Agar saya bisa membalas pesan yang penting saja, sebab tidak sedikit orang yang mengirim pesan dan menunggu balasan dengan segera. Dengan setting hidden, saya merasa tenang, tidak terganggu oleh pesan-pesan yang masuk (Informan YNH)”. Alasan privasi, lebih mengutamakan urusan penting dibanding hanya candaan (Informan FM)”. “kalau pesan penting buat kedua pihak, maka tanpa centang biru komunikasi dua arah tetap berjalan efektif. kalau penting tapi tidak cepat respon. bisa voice call atau telpon biasa (Informan BW)”

KONSEP 2. PEKERJAAN

Penggunaan whatsapp selain untuk aktifitas pribadi, juga digunakan oleh sebagian orang untuk urusan pekerjaan. Tuntutan komunikasi yang cepat dan efektif menjadikan seseorang menggunakan whatsapp untuk media

komunikasi. Koordinasi melalui whatsapp mudah dilakukan. Banyaknya fitur yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna dan aplikasinya yang mudah digunakan “user friendly” merupakan faktor yang mempengaruhi para pekerja menggunakan whatsapp. Namun, para pengguna whatsapp justru dengan sengaja mengaktifkan privasi chatting dikarenakan urusan pekerjaan tambahan yang mereka lakukan, hal ini untuk menghindari terjadinya permasalahan diantara mereka.

“Nomor whatsapp saya digunakan untuk pekerjaan sebagai kontak pengelola jurnal dan sebagai dosen, terkadang pesan yang masuk dari penulis atau mahasiswa di luar lebih jam kerja, sehingga perlu saya hidden agar saya bisa membalas tidak saat itu juga (Informan SM)”.

Sub konsep 1. Urusan Bisnis

Penggunaan whatsapp untuk urusan bisnis sebagai sarana komunikasi banyak dipilih oleh orang karena mudah digunakan, mudah menjangkau konsumen atau pasar. Selain itu, whatsapp banyak fitur yang dapat dimanfaatkan terutama mempromosikan produk melalui foto dan video. Pengaturan privasi chatting tidak mempengaruhi komunikasi bisnis yang dilakukan oleh para pengguna whatsapp, apabila membutuhkan respon yang cepat dilakukan melalui telepon.

“kalau untuk bisnis harus jelas, orang yang mau transaksi pasti menelpon, jadi whatsapp hanya digunakan untuk komunikasi saja, untuk memperlancar bisnis

karena bisa kirim banyak lampiran bisa suara dan foto yang sering dipake (Informan FS) ”.

kendala tidak akan terjadi. Hanya saja ketika komunikasi itu butuh cepat jadi kondisi whatsapp yang seperti itu dapat menjadi kendala karena kita tidak tahu kapan akan di feedback atau dibalas (Informan BW) ”.

Sub konsep 2. Urusan Kantor

Pekerjaan kantor yang beragam dan banyaknya aktifitas komunikasi melalui chatting di jam kerja, membuat para pengguna whatsapp mengaktifkan privasi chatting. Hal ini dilakukan agar pengguna whatsapp bisa memilih untuk membalas pesan penting dahulu dari pada pesan biasa tanpa diketahui oleh si pengirim pesan.

“Sejak saya merasa banyak pesan masuk dari mahasiswa. Ada beberapa mahasiswa yang tidak tahu waktu menghubungi saya, bahkan sudah larut malam. Sehingga saya menyetel hidden agar tidak diketahui oleh mahasiswa (khususnya) bahwa sebenarnya saya sedang online (Informan YNH) ”.

Temuan hasil penelitian kemudian dikonfirmasi ke pengguna whatsapp yang mengatur privasi chatting dan didapatkan informasi bahwa pengaturan whatsapp tidak mengganggu berjalannya komunikasi yang efektif walaupun mereka tahu konsekuensi yang terjadi apabila pengaturan privasi whatsapp diaktifkan. Whatsapp sebagai media komunikasi dipilih karena dianggap lebih efektif dan mudah untuk berinteraksi dengan satu orang atau bahkan dengan sekelompok orang.

“Komunikasi yang efektif itu tentunya komunikasi yang membangun dan ada simbiosis. Asal kita bisa membedakan persoalan penting, urgen atau tidak tentu

Komunikasi efektif perlu dilakukan untuk dapat membangun sebuah kesamaan keinginan dari sebuah informasi yang disajikan, sehingga tujuan yang ingin diraih dapat dilakukan secara bersama-sama (Mulyana, 2008: 3). Komunikasi dikatakan efektif apabila terjadi pengertian, mempengaruhi sikap, menimbulkan kesenangan, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan. Komunikasi efektif dipandang sebagai suatu hal yang penting dan kompleks. Komunikasi efektif dianggap penting karena ragam dinamika kehidupan bisnis dan pekerjaan yang biasa terjadi menghadirkan situasi-situasi kritis yang perlu penanganan secara cepat dan tepat, timbul kecenderungan untuk tergantung pada teknologi komunikasi, serta berbagai kepentingan lain yang muncul.

4. PENUTUP

Whatsapp sebagai media komunikasi memiliki peran besar dalam proses komunikasi antarpribadi. Pemaknaan terhadap pesan yang dikirim oleh seseorang kepada orang lain sangat penting karena bisa berdampak pada cepat atau lambatnya respon dan jawaban dari orang yang mendapatkan pesan. Proses komunikasi yang dilakukan oleh pengguna whatsapp yang mengaktifkan pengaturan privasi chatting tetap

berlangsung secara efektif. Diketahui bahwa motif pengaturan privasi chatting whatsapp yang dilakukan oleh pengguna whatsapp dikarenakan oleh 2 konsep utama, yaitu privasi (bersifat pribadi) dan yang kedua adalah pekerjaan. Privasi (bersifat Pribadi) mempunyai 4 sub konsep yaitu bebas, tidak ingin orang lain kecewa, agar orang lain tidak menunggu jawaban dengan segera, dan urusan penting. Sedangkan, konsep pekerjaan memiliki 2 sub konsep yaitu aktifitas bisnis dan urusan kantor. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Pengelola Beasiswa Sainstek Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi yang telah memberikan bantuan dana penelitian kepada penulis, terima kasih disampaikan kepada narasumber (pengguna whatsapp) yang telah bersedia memberikan data dan informasi untuk penyelesaian artikel ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abriyoso. (2012). *Hubungan Efektivitas Komunikasi Antar pribadi dalam Keluarga dengan Motivasi Belajar Anak di Sekolah*. e-Journal Vol 1 No 1 Tahun 2012.
- Armanto, Fandi. (2018, Mei 01). *Akibat Suami Sering Abaikan Pesan WA*. Jawa Pos. Diakses dari <https://radarbromo.jawapos.com/read/2018/05/01/69409/akibat-suami-sering-abaikan-pesan-wa>
- Azani, Audia. (21 Agustus 2015). *Kok cuma di "read"*. Kompasiana. Diakses dari <https://www.kompasiana.com/audiaaa/55d69a154b7a61e104a3f380/kok-cuman-di-read>
- Cangara, Hafied. 1998. Pengantar Ilmu komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Devito, Joseph A. (1989). *The Interpersonal Communication Book*. New York: Harper & Row.
- Moleong, L. (2001). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosda Karya.
- Mulyana, Deddy. (2003). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2008). *Komunikasi Efektif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Prastowo, Andi. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rahmansari, Riskyta. (2017). *Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo*. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial. Vol. 1 No. 2 Tahun 2017 Hal. 77-90.
- Soekanto, Sarjono. (1985). *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: CV. Rajawali.