

**PEMANFAATAN WHATSAPP SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI
DI MASA PANDEMIC COVID-19 (STUDI PADA KOMUNITAS PITA OREN
ALUMNI FISIP UHAMKA)**

Nurlina Rahman¹⁾, Mukhlis Muhammad Maududi²⁾
Dosen FISIP Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA^{1) 2)}
nurlina.rahmanmc@uhamka.ac.id¹⁾ maoedoedi@uhamka.ac.id²⁾

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi di masa pandemic Covid-19 oleh komunitas Pita Oren Alumni FISIP UHAMKA. Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif Kualitatif dengan paradigma fenomenologi dengan teori empati Robert A. Baron dan Donn Byrne memberikan pertolongan, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada 6 orang informan, yang merupakan pengurus atau relawan Pita Oren. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media Whatsapp menjadi pilihan karena dianggap paling mudah digunakan dan memiliki aplikasi yang lengkap dan digunakan oleh semua relawan Pita Oren. Komunitas Pita Oren adalah komunitas alumni dan mahasiswa FISIP UHAMKA yang tergerak melakukan aksi sosial membantu masyarakat yang terdampak pandemic covid 19. Aksi sosial dilakukan di Jakarta, Bogor, Tangerang dan Bekasi (Jabotabek) dengan kegiatan memberikan bantuan sembako dan masker kepada masyarakat terdampak akibat pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Diketahui dalam melakukan kegiatan memberikan bantuan berupa pengumpulan dan pembagian sembako juga masker di masa pandemic covid 19 didasari karena menjalankan perintah agama, saling membantu dan sebagai bentuk empati kepada warga yang berada di sekitar tempat tinggal relawan Pita Oren. Kegiatan yang telah dilakukan komunitas Pita Orens sejalan dengan Visi UHAMKA nebjadi Universitas utama yang unggul dalam menghasilkan lulusan yang cerdas dalam aspek spiritual dan sosial.

Kata kunci: Pemanfaatan, WhatsApp, FISIP, UHAMKA

***UTILIZATION OF WHATSAPP AS A MEDIUM OF COMMUNICATION DURING
THE COVID-19 PANDEMIC (STUDY ON PITA OREN ALUMNI COMMUNITY FISIP
UHAMKA)***

Abstract

The purpose of this study was to get an overview of the use of WhatsApp as a communication medium during the Covid-19 pandemic by the UHAMKA FISIP Alumni Pita Oren community. This study uses a descriptive qualitative approach with a phenomenological paradigm with the empathy theory of Robert A. Baron and Donn Byrne to provide assistance, data collection was carried out by in-depth interviews with 6 informants, who were administrators or volunteers of Pita Oren. The results showed that Whatsapp media was the choice because it was considered the easiest to use and had a complete application and was used by all Pita Oren volunteers. The Pita Oren Community is a community of alumni and students of FISIP UHAMKA who are motivated to take social action to help people affected by the COVID-19 pandemic. Social actions were carried out in Jakarta, Bogor, Tangerang and Bekasi (Jabotabek) by providing basic food assistance and masks to the affected communities due to the implementation of restrictions. Large-Scale Social (PSBB). It is known that providing assistance in the form of collecting and distributing basic necessities as well as masks during the Covid 19 pandemic was based on carrying out religious orders, helping each other and as a form of empathy to residents around the residences of Pita Oren volunteers. The activities

that have been carried out by the Pita Orens community are in line with UHAMKA's Vision to become a major university that excels in producing graduates who are bright in spiritual and social aspects.

Keywords: *Utilization, WhatsApp, FISIP, UHAMKA*

Article Info

Received date: 26 Juli 2020

Revised date: 28 Agustus 2020

Accepted date: 7 Oktober 2020

PENDAHULUAN

Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang ditetapkan Pemerintah sejak tanggal 10 April 2020 mengharuskan masyarakat untuk tinggal di rumah. PSBB juga berakibat masyarakat meninggalkan aktivitas ekonomi secara normal atau terpaksa menghentikan karena tidak ada transaksi. Tentu dampak ini lebih dirasakan masyarakat dengan penghasilan harian, seperti tukang pijit, penjual makanan, buruh atau kuli panggul di pasar, tukang ojek pangkalan. Kondisi PSBB juga membuat perilaku masyarakat menjadi berubah missal kegiatan yang awalnya dilakukan seacara tatap muka secara langsung, tapi kini menjadi terbatas.

Pembatasan ini tidak memungkinkan melakukan aktivitas yang melibatkan banyak orang berkumpul dalam satu tempat dan waktu yang sama, namun dengan kemajuan teknologi komunikasi, keterbatasan ruang gerak dapat dijumpai sehingga komunikasi dapat terus dilakukan dengan bantuan teknologi, cara komunikasi interpersonal bermedia (tidak langsung) pada situasi tertentu dapat saja menjadi pilihan, misalnya dalam bentuk percakapan melalui telepon, email, surat menyurat, SMS, dan sebagainya. Pemanfaatan media komunikasi di era globalisasi saat ini memungkinkan manusia melakukan kegiatan social dan terus berinteraksi walau lewat media melalui media virtual. Dalam kondisi ini tidak memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi secara langsung atau tatap muka karena adanya aturan pemerintah

tentang PSBB. Kehadiran teknologi komunikasi atau media membantu kebutuhan manusia akan interaksi dapat terpenuhi.

Menurut Lubis teknologi komunikasi adalah peralatan-peralatan perangkat keras, struktur organisasi, dan nilai sosial dengan mana individu mengumpulkan, memproses dan terjadi pertukaran informasi dengan individu lain. (Lubis, 2005, p. 42). Sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan interaksi untuk berkomunikasi, Menurut Adi (Adi, 2012, p. 42) syarat terjadinya interaksi sosial adalah adanya kontak sosial dan komunikasi. Sebagaimana yang dikemukakan Yuliana dan Julia tentang komunikasi (Yuliana & Rini, 2002, p. 3) *"The process is fluid; the from in which a message is communicated changes constantly. Communication can be formal or informal, spoken or written, and internal or external.* Artinya, proses dimana penyampaian pesan komunikasi yang berubah-ubah menjadi komunikasi yang tetap. Komunikasi bisa formal atau informal, lisan atau tulisan, dan internal atau eksternal".

Saat ini teknologi komunikasi banyak ragam dan bentuknya dari yang sederhana hingga yang kompleks, dalam bentuk teks, suara, gambar atau kombinasi dari kesemuanya, yang sifatnya pribadi bahwa yang terbuka seperti sosial media, media sosial memungkinkan anggotanya untuk berinteraksi satu sama lain. Interaksi terjadi tidak hanya pada pesan teks, tetapi juga termasuk foto dan video yang mungkin menarik perhatian pengguna lain. Semua posting (publikasi) merupakan *real time*, memungkinkan anggota untuk

berbagi informasi seperti apa yang sedang terjadi”. (Nasrullah, 2015, p. 48)

Teknologi komunikasi menawarkan Kecepatan hal yang menjadi kelebihan disbanding dengan komunikasi langsung, karena Kecepatan dalam mengambil keputusan dipengaruhi oleh seberapa cepat informasi didapat, kecepatan mendapat informasi dan memberi informasi saat ini sangat dipengaruhi oleh teknologi atau media komunikasi, Suranto (Suranto, 2011) mengatakan cara komunikasi interpersonal bermedia (tidak langsung) pada situasi tertentu dapat saja menjadi pilihan, misalnya dalam bentuk percakapan melalui telepon, email, surat menyurat, SMS, dan sebagainya

Selain kecepatan teknologi komunikasi juga mempunyai pola komunikasi yang muncul yaitu pola yang memiliki ciri komunikasi massa, yaitu sifat pesannya terbuka dengan khalayak yang variatif, penyebarannya cepat, serempak dan luas yang mampu mengatasi jarak dan waktu (Cangara, 2011, p. 37)

Aplikasi perpesanan WhatsApp adalah salah satu platform chat terpopuler di Indonesia, (Cahya, 2018) menurut data Digital Report 2019 dari We Are Social dan Hootsuite, tercatat 83 persen pengguna internet di Indonesia merupakan pengguna WhatsApp. Melihat kondisi dimana banyak warga masyarakat yang terdampak dari kebijakan pembatasan ini Komunitas Pita Oren berinisiatif memberikan bantuan sembako kepada warga terdampak. Penelitian ini bertujuan menggambarkan fenomena komunitas Pita Oren yang menggunakan Whatapps sebagai media komunikasi untuk melakukan kordinasi membantu masyarakat.

Komunitas Pita Oren adalah komunitas alumni dan mahasiswa FISIP UHAMKA yang tergerak untuk memberikan bantuan sembako kepada masyarakat terdampak akibat pemberlakuan PSBB dengan memanfaatkan media online berupa Whatsapp rencana dilakukan dan dijalankan, mengumpulkan donasi

membelikan bahan-bahan pokok diwarung sekitar warga yang akan diberikan bantuan lalu menyalurkannya kepada warga yang sudah didata sebelumnya. Selain mempermudah penyampaian pesan atau informasi secara efektif dan efisien secara waktu, tujuan gerakan Pita Oren, memakmurkan warung tetangga, menolong tetangga yg kelaparan.

Penelitian ini penting untuk mengungkap fenomena pemanfaatan teknologi online yang menghubungkan banyak orang dalam satu waktu untuk mendiskusikan dan memutuskan suatu rencana. Whatapps bisa digunakan untuk kegiatan lain selain hanya untuk komunikasi tapi ternyata lebih jauh dapat digunakan sebagai media untuk peduli terhadap sesama.

Rumusan Masalah Penelitian

Dengan whatapps hal-hal yang perlu dikomunikasi secara cepat dapat tersampaikan tak perlu bertemu langsung karena memang tidak memungkinkan karena kondisi tertentu maka hal ini dapat dirumuskan dengan pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi di masa pandemic Covid-19 (Studi pada komunitas Pita Oren Alumni Fisip UHAMKA). Fokus riset yang dilakukan adalah bagaimana mengkaji “Pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi di masa pandemic Covid-19 (Studi pada komunitas Pita Oren Alumni Fisip UHAMKA).

MATERI DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif kualitatif, peneliti menggunakan pendekatan fenomenologi dengan metode wawancara kepada enam orang relawan Pita Oren dilengkapi juga dengan studi Pustaka. Dengan metode fenomenologi ini peneliti akan menggambarkan implementasi dalam pemanfaatan whatsapp sebagai media komunikasi yang dilakukan oleh Komunitas Pita Oren.

SUB JUDUL/PEMBAHASAN

Dalam masa-masa pandemik corona 19 kegiatan komunikasi secara daring nampaknya menjadi pilihan utama, sebagai salah satu anjuran dari Pemerintah untuk mengurangi kegiatan diluar rumah, kegiatan belajar mengajar dilakukan secara online, begitu pula pekerjaan-pekerjaan yang dapat dilakukan di rumah dibuat kebijakan *Work From Home* (WFH). whatsApp menjadi salah satu media yang digunakan dengan aplikasi yang tak hanya sekedar dalam bentuk text atau tulisan, WhatsApp juga menyediakan layanan mengirim nomor kontak, pengiriman gambar yang dapat diedit, audio, video call yang dapat dilakukan dalam group atau individual juga dapat mengirimkan dokumen dalam bentuk word, pdf maupun excel, serta mengirimkan lokasi dengan GPS atau GMaps.

Kemudahan dan banyaknya layanan yang diberikan whatsApp membuat banyak orang menggunakan layanan ini apalagi nomor WhatsApp dapat disesuaikan dengan nomor hape sehingga lebih praktis.

Pesan tetap terkirim meskipun hape sedang off atau tidak ada pulsa dan dapat dilihat ketika hape sudah on kembali, dengan keterangan berupa symbol centang ganda jika sudah terkirim atau diterima centang satu untuk pesan terkirim namun belum diterima bisa karena hape dalam kondisi off atau tidak ada pulsa atau jaringan. Kelebihan WhatsApp yang lain ada dapat mengirimkan pesan secara langsung atau banyak pesan yang dikirim dalam satu waktu (*Broadcasts*), dengan jumlah anggota group sebanyak 256 orang jumlah yang cukup banyak memudahkan untuk dapat mengirim pesan ke banyak orang.

Dengan banyaknya kelebihan dan kemudahan yang diberikan Whatsapp kepada pengguna, membuat whatsapp banyak digunakan "Group WhatsApp Pita oren u/Covid" dibuat pada tanggal 13 April 2020.

Untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam terkait akti yang dilakukan oleh

Pita Oren Peneliti melakukan wawancara terhadap enam orang relawan yang dianggap dapat mewakili yaitu, Gilang Kumari Putra, Komaruddin Bagja A, Cantika Adinda, Firda Fauza, Ridwan Muhammad, dan Ririn Muji Astuti

Dalam group whatsapp terjadi banyak tema diskusi, awal pembentukan group diskusi seputar tujuan dari dibentuknya Pita Oren sebagai wadah Alumni Fisip UHAMKA untuk membantu sesama dan meringankan beban warga yang terdampak covid 19.

Dalam WAG diskusi yang terjadi dengan tema berikutnya adalah struktur kepengurusan, Logo, Target Donator, Publikasi, Teknis Pengumpulan Dana, dan Tektik Pengumpulan Dana, Penentuan Kreteria Penerima Bantuan, Laporan Saat Penyaluran Bantuan.

Tema lainnya juga tentang logo

Mengenai tujuan organisasi, struktur dan logo semua diputuskan dalam WA Group, respon terhadap suatu tema segera diberikan oleh setiap anggota, anggota group terbilang sangat aktif dalam merespon setiap postingan dari anggota yang lain.

Pembicaraan mengenai logo pun dilakukan dengan sangat cair dan semua diputuskan melalui WAG. Dalam diskusi juga diseligi dengan candaan-candaan ringan sehingga WA Group tidak monoton dan kaku, terlebih para pengurus sudah saling kenal secara pribadi.

melakukan sosialisasi di media sosial, seperti Instagram, Group WA yang diikuti oleh relawan Pita Oren dengan cara menshare liflet ajakan untuk memberikan Donasi.

Setelah membahas mengenai struktur, logo dan profil selesai pembahasan memasuki tema-tema teknis, seperti target penerima bantuan, profil donator dan cara mendistribusikannya

Secara teknis wilayah kerja Pita Oren dengan kegiatan:

- Memakmurkan ekonomi kecil (warung Tetangga)

- Membantu masyarakat (tetangga) yang terdampak Covid-19 (Korban PHK, pekerja Harian)

Target donasi adalah Alumni FISIP UHAMKA adapun pembahasannya mengenai pertanggung jawabannya berupa melampirkan bukti pembelian barang-barang bantuan di warung sekitar kegiatan berupa slip atau kwitansi pembelian yang langsung dilaporkan melalui WA Group.

Begitu juga pada saat pembelian dan penyerahan dilakukan dokumentasi yang langsung dikirim ke WA group

Mengenai isi paket yang disepakati berupa;

1. 3 (tiga) kg beras
2. 1 (satu) liter minyak goreng
3. 3 (tiga) Mie Instan
4. 1 (satu) kaleng sarden
5. 1 (satu) bungkus Jamu
6. 1 (satu) sabun batangan
7. masker

Laporan keuangan atau konfirmasi bantuan yang diberikan oleh para donatur dilaporkan didalam WhatsApp Group Pita Oren, setiap kali ada yang donatur yang memberikan bantuan jadi selalu ada up date status atau pemutakhiran data terkait dana bantuan dari para donatur.

Laporan pembelian isi paket bantuan, isi paket bantuan dibeli di warung-warung dimana relawan dan penerima bantuan tinggal, sehingga ada multi playing effect yang dirasakan disamping relawan pita oren membantu warga yang kesulitan ekonomi karena tidak ada pendapatan akibat PSBB yang diterapkan juga membantu pedagang klontong yang sedikit banyak juga terdampak akibat menurunnya daya beli masyarakat.

Pembelian dan penyaluran bantuan juga dilaporkan secara real time, baik dengan video mau foto-foto yang dikirim ke WhatsApp Group Pita Oren.

Laporan-laporan tersebut juga langsung mendapat respon dari anggota group yang lain.

Analisis Data dan Pembahasan

Sebagaimana halnya komunikasi langsung yang menyisakan gangguan (noise) teknologi komunikasi juga bisa menimbulkan *noise*. Miftah Thoha mengemukakan pandangannya mengenai efektifitas komunikasi dalam uraian sebagai berikut (Thoha, 2007):

- a. Keterbukaan
- b. Empati
- c. Perilaku Suportif
- d. Kepositifan
- e. Kesamaan

Terbentuknya komunitas Pita Oren Alumni FISIP UHAMKA dari diskusi yang terjadi di WhatsApp Group (WAG) Alumni Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) Fisip UHAMKA mengenai pandemik Covid 19 dan kebijakan Pembatasan Berskala Besar (PSBB) karena anggota dari WAG sudah saling mengenal sehingga diskusi lebih cair dan sangat terbuka (kekeluargaan) dari diskusi yang terjadi dan dinamikasi didalam Group WA tersebut muncullah ide untuk membuat sebuah gerakan sosial karena sudah saling mengenal dan terbuka ide ini tidak sulit untuk direalisasikan. Seperti diungkapkan oleh Gilang Kumari Putra, yang akhirnya didaulat menjadi Penasehat Pita Oren.

Gerakan sosial Pita Oren dikhususkan untuk tetangga dari Alumni Fisip UHAMKA yang terdampak Covid 19, disamping karena keterbatasan bergerak akibat pemberlakuan PSBB oleh Pemerintah Daerah, sehingga gerakan sosial Pita Oren dibatasi hanya diwilayah atau tetang dari Alumni Fisip yang tergabung dalam Pita Oren.

Motif Anggota Komunitas

Dari hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui jenis perilaku menolong yang dilakukan oleh Pita Oren antara lain 1) *Casual helping* artinya pertolongan sederhana, pertolongan sederhana, 2) *Substansial personal helping* artinya pertolongan yang berarti, 3) *Emotional helping* artinya bantuan emosional, 4) *Emergency helping* artinya

pertolongan darurat, seperti dikatakan Gilang Kumari Putra bahwa kegiatan sosial yang dilakukan oleh Pita Oren adalah untuk membantu warga yang terkena dampak covid 19, merak tidak bisa bekerja mencari nafkah pada kebutuhan harian mereka didapat dari pekerjaan yang sifatnya harian, sehingga batuan yang diberikn oleh Pita Oren dirasa sangat berarti untuk mereka yang kehilangan pekerjaan atau tidak dapat bekerja akibat pemberlakuan PSBB.

Hai ini juga dibenarkan oleh ketua Pita Oren Komaruddin Bagja A yang juga seorang jurnalis media online

Tindakan menolong

Tindakan menolong (helping behaviour) adalah setiap tindakan yang lebih memberikan keuntungan bagi orang lain yang membutuhkan daripada terhadap diri sendiri (Wrightsmen & Deaux, 1981). Menurut Staub (1978) & Wispe (1972), tindakan menolong adalah tindakan yang menguntungkan orang lain yang membutuhkan lebih daripada diri sendiri (dalam Hogg & Vaugan 2002).

Tahap-tahap melakukan pertolongan

1) Tahap Perhatian

Relawan Pita Oren, membantu korban terdampak covid 19 memiliki kreteria salah satunya adalah korban terdampak adalah tetangga dari relawan jadi relawan dalam kesehariannya sangat dekat dengan korban terdampak, sehingga relawan mengetahui kondisi kehidupan dari korban terdampak covid 19

Relawan mempunyai perhatian terhadap kondisi keseharian dari penerima bantuan, hal ini terungkap dalam wawancara dengan Ririn dan Ridwan, penerima bantuan adalah tetangnya yang diketahui karena dalam kesehariannya aktivitasnya diketahui, dan bertempat tinggal di sektira rumah relawan pita oren jadi para relawan sedikit mempunyai reperensi

atau gambaran menghidupkan penerima bantuan secara langsung.

2) Interpretasi Situasi

Relawan Pita Oren melakukan interpretasi atas situasi yang dihadapi orang masyarakat, dari sana dilakukan klasifikasi mana masyarakat yang benar-benar membutuhkan bantuan

Berdasarkan situasi yang dirasakan oleh Relawan pita oren maka diputuskan penerima bantuan adalah benar-benar warga yang tidak bisa melakukan aktivitas ekonomi untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari, seperti jasa pijit keliling, cuci baju, cuci piring hajatan, korban PHK, buruh bangunan.

Karena relawan memiliki perhatian terhadap penerima bantuan yang berada disekitar rumah para relawan, sehingga para relawan mampu melakukan penilaian terhadap situasi yang ada apakah penerima bantuan layak menerima bantuan, seperti dikatakan oleh Ridwan, Cantika Adinda dan Ririn, para penerima bantuan adalah warga yang secara penghasilan sangat minim dalam kondisi sebelum pandemic covid 19, apalagi sekarang dengan pemberlakuan PSBB, mereka yang penghasilannya harian jadi tidak bisa bekerja seperti biasa.

3) Muncul tidaknya Asumsi bahwa hal ini merupakan tanggung jawab personal atau orang yang melihatnya

Relawan Pita Oren merasa turut bertanggung jawab dan bersedia mengambil peran untuk membantu bukan hanya didasari pada rasa empty tapi juga tanggung jawab sebagai manusia, serta adanya kepercayaan jika menolong orang lain berniali ibadah, berpahala dan akan mendapat pertolongan Allah baik di dunia maupun di akhirat. Seperti yang dikatakan Kokom, Firda Fauza dan Gilang Kumari Putra,

Bahwa apa yang mereka lakukan InsyaaAllah, semata-mata untuk memberi bantuan dan berharap apa yang mereka lakukan mendapat Pahala dari Allah Swt.

4) Memiliki Pengetahuan Dan Keterampilan Untuk Memberikan Pertolongan

Para relawan Pita oren adalah Alumni Fisip Uhamka yang kesemuanya juga merupakan Aktivist lembaga Kemahasiswaan baik lembaga Ekstra Kampus Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) maupun lembaga Intra Kampus Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), sehingga secara managerial relawan Pita Oren memiliki keterampilan untuk melakukan mobilisasi penggalangan dana dan penyaluran bantuan

Menurut Gilang, Relawan Pita Oren adalah aktivis Mahasiswa yang terbiasa melakukan kegiatan bakti sosial di masyarakat jadi kegiatan bakti sosial dalam rangka membantu sesama sudah biasa dilakukan, karena melihat ada warga yang tidak terjangkau oleh bantuan pemerintah sehingga Alumni Fisip Uhamka terpanggil untuk melakukan kegiatan Bakti sosial ini.

Selain tahap-tahap sampai orang memberikan pertolongan ada juga alasan-alasan mengapa orang memberikan pertolongan;

- a. Hipotesis empati-altruisme
Altruisme adalah lawan dari egoisme, sebagai perhatian yang ditujukan kepada orang lain dimana ada perasaan untuk menolong dengan memperhatikan kesejahteraannya secara tulus, dari wawancara yang dilakukan terungkap bahwa para relawan melakukan kegiatan ini dengan dorongan ingin membantu dan merasa kasihan terhadap nasib tetangganya

yang hidupnya memprihatinkan, Seperti yang dikatakan Kokom, Firda Fauza dan Gilang Kumari Putra, Bahwa apa yang mereka lakukan InsyaaAllah, semata-mata untuk memberi bantuan dan berharap apa yang mereka lakukan mendapat Pahala dari Allah Swt.

- b. Model mengurangi perasaan negatif (negative-state-relief model)
kadang seseorang yang mengabaikan orang yang membutuhkan pertolongan membuat seseorang merasa bersalah tidak memberi pertolongan padahal ia mampu menolongnya, atau menyesal tidak memberi pertolongan kepada orang lain sehingga dianggap membuang kesempatan berbuat kebaikan. Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap Gilang, Komarudin, Kania, Firda, Ridwan dan Ririn terungkap bahwa, para relawan merasa bersalah jika tidak melakukan sesuatu untuk membantu walaupun nilainya kecil yang terpenting adalah berbuat, disamping perbuatan menolong orang adalah perbuatan yang dianjurkan dalam agama sehingga berusaha tidak mengambil kesempatan untuk berbuat baik agar tidak ada perasaan bersalah atau penyesalan.
- c. Hipotesis kesenangan empatik (empathic joy hypothesis)
Memberi adalah kebahagiaan, seseorang akan merasakan kebahagiaan, bahagia ketika melihat orang yang ditolongnya berbahagia keluar dari suatu masalah yang membebani, Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap Gilang, Komarudin, Kania, Firda, Ridwan dan Ririn diketahui bahwa, mereka merasa bahagia dapat membantu sesama.

PENUTUP

Komunitas Pita Oren adalah komunitas alumni dan mahasiswa FISIP UHAMKA yang tergerak untuk memberikan bantuan sembako kepada masyarakat terdampak akibat pemberlakuan PSBB dengan memanfaatkan media online berupa Whatsapp rencana dilakukan dan dijalankan, mengumpulkan donasi membelikan bahan-bahan pokok diwarung sekitar warga yang akan diberikan bantuan lalu menyalurkannya kepada warga yang sudah didata sebelumnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif Kualitatif, dengan metode ini peneliti berupaya menggambarkan fenomena komunitas Pita Oren yang menggunakan Whatapps sebagai media komunikasi untuk melakukan kordinasi membantu masyarakat, pendekatan fenomenologi, peneliti melakukan wawancara terhadap enam orang pengurus Pita Oren didapatkan hasil bahwa mereka memilih WhatsApp karena mudah dan banyak yang menggunakan, motif dalam melakukan kegiatan memberikan bantuan sembako dan masker di masa pandemik covis 19 adalah karena menjalankan perintah agama untuk saling membantu dan penerima bantuan adalah warga yang berada disekitar tempat tinggal relawan Pita Oren

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, R. (2012). *Sosiologi Hukum*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Atep, A. B. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Ayun, P. Q. (2015, Oktober). Fenomena Remaja Menggunakan Media Sosial dalam Membentuk Identitas. *Channel, III(2)*, 1-16.
- Baron, R. A., & Byrne, D. (2004). Psikologi Sosial. In *Psikologi Sosial* (R. Djuwita, Trans.). Jakarta: Erlangga.
- Basrowi, & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahaya, I. (2018, November 19). *Merdeka.com*. Retrieved Mei 10, 2020, from www.merdeka.com/teknologi/whatsapp-digunakan-83-persen-pengguna-internet-indonesia.html
- Cangara, H. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ekadinata, N., & Widyandana, D. (2017, November 1). Promosi Kesehatan Menggunakan Gambar dan Teks dalam Aplikasi WhatsApp pada Kader Posbindu. *BKM Journal of Community Medicine and Public Health, 33(11)*, 547-552.
- Elianur, C. (2017). Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Sebagai Sarana Diskusi Antara Pengawas Dan Guru Pendidikan Agama Islam. *Jurnal As-Salam, I(2)*, 1-14.
- Faturochman. (2006). *Pengantar Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Pinus.
- Fauzi, R. (2017). Perubahan Budaya Komunikasi Pada Pengguna Whatsapp Di Era Media. *JIKE, I(1)*, 1-10.
- Harapah, H. S., & Kurniawati, D. I. (2018). WhatsApp Sebagai Media Strategi Komunikasi Ustadzh Dalam Menyampaikan Dakwah (Studi Deskripsi Kuantitatif Komunitas "Belajar Islam Seru"). *Conference on Dynamic Media, Communications, and Culture 2018. 1*, pp. 131-150. DiMCC Conference Proceeding.
- J. Johnston, M., King, D., Arora, S., Behar, N., Athanasiou, T., Sevdalis, N., et al. (2015, Januari). Smartphones let surgeons know WhatsApp: an analysis of communication in emergency surgical teams. *The American Journal of Surgery, 209(1)*, 45-51.
- Kuswarno, E. (2008). *Etnografi Komunikasi (Metode Penelitian Komunikasi)*. Bandung: Widya Padjajaran.

- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2011). *Theories of Human Communication, 9th Edition*. (M. Y. Hamda, Trans.) Jakarta: Salemba Humanika Survey APJII.
- Lubis, Z. B. (2005). Kanalisasi Ketegangan Etnik dan Kompetisi Budaya dalam Sektor Publik. *Jurnal Antropologi Sosial Budaya ETNOVISI, 1*.
- Meinarno, E. A., & Sarwono, S. W. (2017). *Psikologi Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, L. J. (2002). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Narti, S. (2017, Juni 1). Pemanfaatan "WhatsApp" Sebagai Media Komunikasi Dosen dengan Mahasiswa Bimbingan Skripsi (Studi Analisis Deskripsi Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Bimbingan Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu Tahun 2016). *Jurnal Professional FIS UNIVED, 4*(1), 26-44.
- Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, Dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Pozin, M. A., & Mohd Nawati, M. N. (2018). Effective of Communication using WhatsApp: Industrialised Building System (IBS) Construction. *Proceedings of the 3rd International Conference on Applied Science and Technology (ICAST'18)* (pp. 020018-1–020018-6). AIP Publishing.
- Rahmansari, R. (2017). Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial, 1*(2), 77-90.
- Rahmansari, R. (2017). Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial, 1*(2), 77-90.
- Saleh, G., & Pitriani, R. (2018). Pengaruh Media Sosial Instagram dan WhatsApp Terhadap Pembentukan Budaya "Alone Together". *Jurnal Komunikasi, 10*(2), 103 – 114.
- Santrock, J. W. (2007). Perkembangan Anak. In M. Rahmawati, & A. Kuswati, *Perkembangan Anak* (p. 138). Jakarta: Erlangga.
- Sarwono, S. W., & Meinarno, E. A. (2017). *Psikologi Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Suharyanto, A. (2018, November 12). *dosenpsikologi.com/*. Retrieved Juli 27, 2020, from *dosenpsikologi.com/*: <https://dosenpsikologi.com/teori-empati-dalam-psikologi#:~:text=Teori%20empati%20dalam%20psikologi%20ialah,perasaan%20dan%20pikiran%20individu%20lain.&text=Sebuah%20sikap%20teori%20empati%20dalam,lain%20dari%20sudut%20pandang%20emosi>.
- Sukrillah, A., Ratnamulyani, I., & Kusumasinata, A. (2017, Oktober 2). Pemanfaatan Media Sosial Melalui WhatsApp Grup FEI Sebagai Sarana Komunikasi. *Jurnal Komunikatio, 3*(2), 95-104.
- Suranto, A. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryadi, E., Ginanjar, M. H., & Priyatna, M. (2018, April 16). Penggunaan Sosial Media WhatsApp dan Pengaruhnya Terhadap Disiplin Belajar Peserta Didik Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam. *Edukasi Islam, Jurnal Pendidikan Islam, VII*(1), 1-22.
- Taufik. (2012). *Empati Pendekatan Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Thoha, M. (2007). *Kepemimpinan dalam Manajemen suatu Pendekatan*

- Perilaku*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- Wrightsman, L., & Deaux, K. (1981). *Social Psychology in the 80's*. Third Edition. California: Brook/ Cole Publishing Company.
- Yuliana, & Rini, J. E. (2002). *Introduction to Communication*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Yusmita, M., Larisu, Z., & Saidin. (2018). Pemanfaatan Whatsapp Messenger Sebagai Media Komunikasi Antar Pribadi Mahasiswa Ilmu Komunikasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi & Informasi*, 3(4).