

## Interaksi Virtual Pengguna Aplikasi MiChat di Kota Padang

Melani Tri Habsari<sup>1</sup>, Mohammad Isa Gaautama<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Negeri Padang

\*Corresponding author, e-mail: [migatama@fis.unp.ac.id](mailto:migatama@fis.unp.ac.id).

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya proses interaksi yang terjadi antar pengguna *MiChat* memiliki profil dan status. Untuk memudahkan komunikasi pengguna *MiChat* menggunakan jangkauan jarak pengguna sekitar, pohon pesan untuk memulai komunikasi dengan orang baru. Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana interaksi virtual yang dibangun oleh pengguna aplikasi *MiChat* di kota Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe studi kasus. Teori yang digunakan dalam menganalisis penelitian ini adalah teori interaksionalisme simbolik oleh George Herberd Mead. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Random sampling* yaitu berdasarkan pengambilan sampel secara acak. Metode *non random sampling* dalam pemilihan informan yaitu *Accidental Sampling*. Teknik ini berdasarkan pada prinsip “ketidaksengajaan” (accidental), disini terjadi karena berbagai faktor seperti kemudahan dan situasi kondisi yang terjadi pada saat itu. Misalnya ketika kita memilih sampel pengguna aplikasi *MiChat*. Dimana pengambilan Informan penelitian berjumlah 5 orang peneliti dapat langsung memilih pengguna yang setiap hari aktif dalam menggunakan aplikasi *MiChat*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi pada aplikasi *MiChat*, selanjutnya wawancara pada pengguna aplikasi *MiChat*, dan terakhir dokumentasi berupa hasil screenshot chat dan rekaman suara pengguna pada aplikasi *MiChat*. Pada penelitian ini menggunakan analisis data dari Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil dari penelitian ini yaitu *pertama* terciptanya kerja sama pada pengguna aplikasi *MiChat*. *Kedua* munculnya kontravensi pada interaksi virtual aplikasi *MiChat*. *Ketiga* terjadinya konflik pada interaksi virtual aplikasi *MiChat* terjadi karena karena kesalah pahaman dalam memahami pesan yang disampaikan dan adanya perbedaan pendapat antar pengguna. *Keempat* Usaha penyelesaian pada masalah aplikasi *MiChat* adanya usaha yang dilakukan pengguna yaitu mengirim pesan yang serta diiringi dengan *emoticon*.

**Kata Kunci:** Interaksi; MiChat; Virtual.

### Abstract

This research is motivated by the interaction process that occurs between MiChat users who have profiles and statuses. To make it easier for users to communicate, MiChat uses a user's distance range, a message tree to start communication with new people. The aim of this research is to explain how virtual interactions are created by MiChat application users in the city of Padang. This research uses a qualitative approach with a case study type. The theory used in analyzing this research is the theory of symbolic interactionism by George Herberd Mead. The informant selection technique in this research used a random sampling technique, namely based on random sampling. The non-random sampling method for selecting informants is Accidental Sampling. This technique is based on the principle of "accidental", here it occurs due to various factors such as convenience and the conditions that occurred at that time. For example, when we select a sample of MiChat application users. Where 5 research informants were taken, researchers could directly select users who were active in using the MiChat application every day. The data collection technique was carried out by observing on the MiChat application, then interviews with MiChat application users, and finally documentation in the form of chat screenshots and user voice recordings on the MiChat application. This research uses data analysis from Miles and Huberman, namely data reduction, data presentation, and data verification. The results of this research are the first to create cooperation among MiChat application users. Second, there is a contradiction in the virtual interaction of the MiChat application. Third, conflicts in the virtual interaction of the MiChat application occur due to misunderstandings in understanding the messages conveyed and differences of opinion between users. The fourth attempt to resolve the MiChat application problem involves efforts made by the user, namely sending messages accompanied by emoticons.

**Keywords:** Interaction; MiChat; Virtual.

**How to Cite:** Habsari, M.T. & Gautama, M.I. (2023). Interaksi Virtual Pengguna Aplikasi MiChat di Kota Padang. *Jurnal Perspektif: Jurnal Kajian Sosiologi dan Pendidikan*, 6(4), 310-317.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Share-Alike 4.0 International License. If you remix, transform, or build upon the material, you must distribute your contributions under the same license as the original. ©2023 by author.

## Pendahuluan

Kehidupan manusia bermula dari yang sederhana kini menjadi kehidupan yang dikategorikan sangat modern. Di era sekarang ini segala sesuatu dapat diselesaikan dengan cara praktis. Hal ini merupakan dampak yang ditimbulkan dengan hadirnya teknologi. Semakin pesatnya perkembangan teknologi saat ini menuntut kita agar tanggap dengan adanya perubahan salah satunya pada interaksi sosial (Kogoya, 2015). Interaksi sosial menurut Xiao (2018) merupakan hubungan yang dinamis dan meyangkut hubungan antara orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia. Tanpa adanya interaksi sosial maka tidak akan mungkin ada kehidupan bersama. Suatu interaksi sosial dapat berjalan dengan lancar jika memenuhi dua syarat yaitu adanya kontak sosial dan komunikasi.

Sebelum adanya teknologi manusia berkomunikasi menggunakan surat yang dikirimkan melalui merpati kemudian berkembang ke kantor pos, namun kondisi seperti ini membutuhkan waktu beberapa hari hingga pesan itu sampai kepada si penerima pesan. Seiring dengan perkembangan teknologi kini manusia tidak lagi memerlukan banyak waktu jika ingin mengirimkan pesan mereka bisa menggunakan sms atau chat dengan sipenerima pesan. Dengan hadirnya teknologi tersebut dapat mengubah pola komunikasi manusia yang dahulu dalam proses berkomunikasi hanya terjadi secara langsung namun kini dapat berlangsung secara online atau virtual melalui penggunaan jaringan internet.

Media sosial merupakan sarana yang mendukung sebuah interaksi sosial dengan menggunakan teknologi berbasis internet atau web yang bisa mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif seperti menciptakan hubungan komunikasi antara seorang penulis dengan penggemarnya. Sejak awal diciptakan, media sosial diperuntukkan sebagai wadah bagi para penggunanya agar dapat dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan bertukar informasi dan ide di komunitas dan jejaring virtual. Media sosial ini mengajak siapa saja yang tertarik untuk berpartisipasi dengan memberi kontribusi dan *feedback* secara terbuka, memberi komentar, serta membagi informasi dalam waktu yang cepat dan tidak terbatas. Jaringan sosial wujud dari upaya pengguna untuk mewakili diri dan minat mereka dalam platform sosial dan menggiatkan aktivitas dengan yang lain dalam saluran media sosial.

Interaksi sosial yang terjadi di dunia virtual terbentuk karena adanya pola interaksi yang timbal balik dan saling menguntungkan yang dibangun di atas kepercayaan dan ditopang oleh norma-norma, nilai-nilai sosial yang positif dan kuat (Alyusi, 2016). Interaksi virtual merupakan suatu proses hubungan timbal balik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok yang terjadi didalam ruang maya atau dunia virtual yang bersifat interaktif. Meskipun komunikasi virtual merupakan bentuk komunikasi tanpa tatap muka dan hanya menggunakan teks, namun penggunanya masih bisa menyampaikan berbagai emosi dari kebahagiaan dan kasih sayang, kemarahan dan permusuhan dengan penggunaan berbagai macam emoticon dan teknik pemformatan. Interaksi virtual memberikan kemudahan dalam berkomunikasi tanpa bertemu secara langsung dan menghemat waktu karena terhubung jaringan internet dengan menggunakan smartphone.

Perkembangan komunikasi dengan internet yang begitu pesat memungkinkan seseorang dapat berinteraksi secara tidak langsung tanpa harus bertemu pada suatu tempat yang sama. Hanya dengan menggunakan aplikasi dengan jaringan internet seseorang dapat berkenalan, berdiskusi, menjalin bisnis, mencari pasangan, bahkan mencari teman kencan. Selain itu, media sosial juga digunakan untuk mendokumentasikan kenangan, belajar tentang dan mengeksplorasi hal-hal, mengiklankan diri sendiri, dan menjalin persahabatan seiring dengan tumbuhnya ide-ide dari penciptaan blog, podcast, video, hingga berbagai situs game. Salah satu aplikasi chatting tersebut ialah *MiChat*.

*MiChat* aplikasi chatting yang dikembangkan oleh *MiChat PTE. Limited*. Aplikasi ini dirilis pada tanggal 10 April 2018. Pembaruan terakhir dilakukan pada Desember 2018 dengan versi terbarunya 0.4.6. Ukuran aplikasi ini yaitu 16 Mb. Meski masih baru, *MiChat* telah diunduh sebanyak lebih dari lima juta kali. *MiChat* menempati peringkat 6 untuk kategori Gratis Teratas Komunikasi di *Google Play Store* dan mendapat rating 3+. *MiChat* adalah aplikasi pesan gratis dengan fitur-fitur luar biasa. Tidak hanya untuk keluarga dan teman-teman, *MiChat* juga membantu menemukan teman-teman baru dan orang-orang disekitar, sehingga memperluas jaringan sosial.

---

*MiChat* merupakan media akses informasi dan layanan melalui jaringan internet. Berdasarkan data dari *Play Store* jumlah pengguna aplikasi *MiChat* kini telah mencapai lebih dari 10 juta orang. Dimana, Aplikasi *MiChat* adalah salah satu aplikasi pesan gratis dengan fitur-fitur biasa yang mudah dipahami. Aplikasi ini bukan hanya untuk memberikan informasi kepada keluarga dan teman-teman, akan tetapi *MiChat* juga mampu membantu anda untuk menemukan teman-teman baru dan orang-orang di sekitar, sehingga memperluas jaringan sosial. *MiChat* pernah menjadi aplikasi dalam posisi pertama. *MiChat* berkembang dengan sangat pesat, 2 tahun terakhir semenjak aplikasi *MiChat* dibuat telah lebih dari 50 juta orang yang menggunakannya, data ini di ambil dari google playstore tahun 2021. *MiChat* tidak hanya digunakan untuk berinteraksi chatting biasa, tetapi *MiChat* terdapat pembagian chatting dalam bentuk grup, dan link di dalam aplikasi *MiChat* juga bisa dihubungkan ke kontak nomor *handphone*. (Prasetyo, 2018)

Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti pengguna aplikasi *MiChat* tersebut memiliki perbedaan latar belakang seperti pekerjaan, jenis kelamin, dan tempat tinggal. Perbedaan tersebut disatukan karena memiliki keinginan yang sama untuk menggunakan aplikasi *MiChat* dengan tujuan sama. Interaksi yang terjadi pada *MiChat* berjalan secara dinamis antara pengguna yang mana setiap pengguna memberikan respons terhadap pengguna lain. Proses interaksi dalam hal ini dimana pengguna mengirimkan pesan melalui ruang chat atau pesan sesuai dengan bentuk pembahasan yang disampaikan. Dalam proses komunikasi tentunya akan memberikan umpan balik (*feedback*), yaitu sebuah balasan yang diberikan oleh komunikator kepada komunikator.

Dalam setiap pesan yang dikirimkan oleh pengguna di dalam ruang *Chat* atau pesan di *MiChat* dengan menggunakan *emoticon* yang digunakan seperti *emoticon* percikan air, chili, unicorn dan lain sebagainya sehingga adanya reaksi yang diberikan oleh pengguna lain terhadap pesan yang dikirimkan, setiap pesan memiliki makna tersendiri oleh pengguna. Proses interaksi pada aplikasi *MiChat* terdiri dari faktor yang mempengaruhi terjadinya interaksi yaitu sugesti, imitasi dan lain sebagainya dan bentuk interaksi asosiatif yaitu kerja sama seperti bargaining, dan dissosiatif yaitu adanya konflik, kontravensi. Hal ini dapat dilihat dari pesan yang dikirimkan oleh salah satu pengguna tentang faktor pengguna memakai *MiChat*.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, dimana penelitian yang dilakukan oleh Sukrillah & Ratnamulyani (2017) menjelaskan tentang karakteristik penggunaan WhatsApp dan pemanfaatan media sosial WhatsApp Group FEI sebagai media komunikasi. Selanjutnya perbedaan juga terdapat pada Penelitian yang dilakukan oleh Thahir (2018) yang menjelaskan tentang kelompok sosial Komunitas Android Makassar yang merupakan kelompok yang ikut mempopulerkan penggunaan perangkat berbasis sistem operasi Android di Makassar. Penjelasan serupa juga terdapat pada penelitian yang dilakukan oleh Sary (2022) mengenai penyelesaian masalah sosial menggunakan interaksi virtual pada *WhatsApp*.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada permasalahan dan fokus penelitian yakni, tentang interaksi virtual aplikasi *MiChat* di kota Padang. Kajian ini penting untuk diteliti karena pada awalnya aplikasi *MiChat* ini digunakan sebagai aplikasi Chattingan, akan tetapi pada saat sekarang ini digunakan untuk berjualan. Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah peneliti paparkan tentang Interaksi Virtual Pengguna Aplikasi *MiChat* di Kota Padang. Peneliti tertarik untuk meneliti tentang Interaksi Virtual pengguna aplikasi *MiChat* di kota Padang ketika menggunakan aplikasi *MiChat*. Maka tujuan penelitian adalah untuk menjelaskan bagaimana interaksi virtual yang dibangun oleh pengguna aplikasi *MiChat* di kota Padang.

## Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan tipe studi kasus. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Anggito & Setiawan, 2018).

Penelitian dilakukan peneliti di Aplikasi *MiChat* bagi pengguna di Kota Padang. Alasan mengapa menjadikan *MiChat* sebagai objek penelitian karena peneliti terlibat secara langsung dalam proses berinteraksi secara virtual melalui aplikasi *MiChat* dan alasan memilih di Kota Padang karena peneliti membatasi penelitian berdasarkan *Nearby* secara media online atau virtual yaitu bukan berdasarkan letak geografis tetapi berdasarkan jarak dimana kita berada yaitu di kota Padang. Kegiatan penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2023.

Pemilihan informan penelitian dipilih secara *random/ sampling*. Peneliti memilih informan 5 orang yang terdiri dari 2 orang laki-laki dan 3 orang perempuan pengguna *MiChat*, informan penelitian merupakan pengguna *MiChat* dan sudah menggunakan aplikasi *MiChat* lebih dari 1 tahun. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Langkah-langkah menganalisis data adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Rijali, 2018). Wawancara mendalam

dilakukan kepada setiap informan sesuai dengan pedoman wawancara, Wawancara mendalam (in depth-interview) merupakan teknik pengumpulan data yang didasarkan pada percakapan secara intensif dengan menggunakan pedoman wawancara atau catatan yang berisikan pemikiran yang merupakan pertanyaan mendalam yang akan ditanyakan pada saat wawancara berlangsung Iryana & Kawasati (2020), yang berkaitan dengan interaksi virtual pengguna pada aplikasi *MiChat*. Dokumentasi dilakukan berupa rekaman suara, foto-foto, dan hasil *screenshot*. studi dokumentasi berasal dari *screenshot* chattingan dari pengguna *MiChat* dari *smartphone* informan dan *smartphone* peneliti. Teknik triangulasi ada beberapa macam antara lain adalah triangulasi sumber, metode dan teori (Umar & Miftachul, 2019). Analisis data menggunakan pemikiran dari Miles dan Huberman dengan komponen pengumpulan data terkait informasi pengguna yang aktif menggunakan aplikasi *MiChat*, melakukan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan terkait pilihan pengguna yang aktif menggunakan aplikasi *MiChat*.

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan penelitian dan observasi peneliti dengan pengguna aplikasi *MiChat*, interaksi yang terjadi secara virtual atau tatap maya dengan sesama pengguna aplikasi *MiChat*. Disini peneliti mengambil pola komunikasi yang dibangun pengguna untuk menjalin komunikasi secara virtual sebagai berikut:

### Terjadinya Kerja Sama (Bargaining) Interaksi Virtual Aplikasi *MiChat*

Dalam proses interaksi virtual yang terjadi pada *MiChat*, interaksi virtual merupakan proses penyampaian pesan dan penerimaan pesan bersifat interaktif yang terjadi di ruang maya yang dikenal virtual. Interaksi yang terjadi antar pengguna dapat dilihat dari pesan dan penggunaan emoticon yang dikirim lewat chattingan di *MiChat*. interaksi virtual yang terjadi di *MiChat* yaitu kerja sama. Menurut H. Cooley, sosiolog Amerika, berpendapat bahwa mereka memiliki kepentingan yang sama dan sekaligus memiliki pengetahuan yang cukup serta kesadaran atas diri sendiri untuk memenuhi kepentingan tersebut. Kerja sama terbentuk karena setiap pengguna menyadari bahwa mempunyai kepentingan yang sama dalam bentuk mengirimkan pesan antar pengguna pada ruang chatting di *MiChat* untuk mencapai sebuah tujuan.

Hal ini dibuktikan oleh ungkapan informan Salsa berumur 22 tahun pengguna memulai percakapan dengan pengguna lainnya. sebagai berikut:

“...Memberikan penjelasan bahwa ia kerap kali memulai percakapan terlebih dahulu bila ada suggest friend dengan lokasi yang dekat yang saya pilih, namanya aja juga kita lagi usaha. Kalau lagi sepi ya kita yang chat duluan pengguna baru itu untuk emulai percakapan...” (Wawancara pada tanggal 22 januari 2023).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Cece berumur 26 tahun pengguna melakukan harga tawar menawar jual beli untuk mendapatkan kesepakatan agar tujuan yang diinginkan tercapai sebagai berikut:

“...Aku sih gak mau ribet, yang gak banyak nanya-nanya cepat deal aku layani dengan baik ya, kan sudah semua data dan foto-foto jadi gak usah banyak nanya orang itu, tapi kadang kalo lagi gak ada, kadang lagi bosan atau lagi sepi yah memang aku layani orang tu ngobrol-ngobrol terlebih dahulu, kalau cocok lanjut kalau gak ya sampai lewat chattingan aja...” (Wawancara tanggal 21 januari 2023).

Ungkapan wawancara dengan kedua informan tersebut interaksi virtual antar pengguna *MiChat* di kota padang terlihat adanya bentuk kerjasama atau kekompakan melalui ruang chat yang dilakukan oleh antar pengguna. Kekompakan yang terjadi itu adanya salah satu dari pengguna untuk memulai komunikasi dengan pengguna *MiChat* lainnya. Setelah mereka melakukan chattingan terjadi kesepakatan antar mereka. Makin kesini mereka menjalin komunikasi terjadilah jual beli yang ditawarkan. Pengguna aplikasi *MiChat* tidak memiliki pemimpin, semua pengguna memiliki posisi yang sama. Mereka memiliki wewenang atau kekuatan untuk mempengaruhi pengguna lain, bahwa setiap anggota saling berkomunikasi dengan anggota lain disisinya. Berdasarkan informasi hasil wawancara dari kedua informan kedua diatas, pengguna *MiChat* tidak disetir atau diatur oleh siapapun, mereka berinteraksi sesuai dengan *style* mereka masing-masing, ada beberapa diantara mereka yang suka meladeni basa-basi dari pengguna lain ada juga beberapa yang tidak suka meladeni basa-basi dalam artian lebih suka yang tidak bertele-tele.

Pola komunikasi yang terjadi dalam aplikasi *MiChat* seperti komunikasi pada umumnya yang memiliki sebuah tujuan penyampaian pesan. Dalam hal ini pengguna pada aplikasi *MiChat* kerap kali saling melakukan komunikasi baru dengan orang baru dalam konteks penyampaian pesan yang mereka inginkan yaitu mendapat teman baru (Damayanti, 2022). Ada beberapa bentuk kerja sama salah satunya bargaining yang terjadi pada interaksi virtual aplikasi *MiChat*. bargaining adalah kemampuan tawar-menawar yang



---

dilakukan oleh penjual dan pembeli untuk bernegosiasi menawarkan hasil produksinya sehingga memperoleh kesepakatan penentuan harga yang menguntungkan keduanya.

Sedangkan Menurut Sukirno (2002), bargaining adalah negosiasi, kapasitas satu pihak untuk mendominasi yang lain karena pengaruhnya, kekuatan, ukuran atau status, atau melalui kombinasi dari taktik persuasi yang berbeda. Ada pendapat lain yang mengemukakan bahwa bargaining merupakan bentuk interaksi sosial saat beberapa pihak yang terlibat berusaha untuk sama-sama menyelesaikan tujuan yang berbeda dan bertentangan. Berdasarkan pengertian bargaining di atas dapat disimpulkan bargaining merupakan proses negosiasi distributif yang terjadi antara pembeli dan penjual untuk memperdebatkan dan menyepakati harga dan sifat transaksi. Transaksi terjadi hanya ketika persyaratan tawar menawar disepakati. Hal ini terjadi pada interaksi virtual pada *MiChat*. Pengguna melakukan harga tawar menawar jual beli untuk mendapatkan kesepakatan agar tujuan yang diinginkan tercapai.

Pola komunikasi lingkaran yang dipaparkan oleh Joseph A De Vito di pakai oleh pengguna aplikasi *MiChat*, karena pola lingkaran tidak memiliki pemimpin, semua pengguna memiliki posisi yang sama. Mereka memiliki wewenang atau kekuatan untuk mempengaruhi kelompok, setiap anggota saling berkomunikasi dengan anggota lain disisinya (Ula, 2021).

### **Terjadinya Kontravensi Pada Interaksi Virtual Melalui Aplikasi *Michat***

Kontravensi merupakan suatu perbedaan pendapat ide, tujuan pada satu orang atau lebih sehingga menimbulkan pertentangan antar anggota. Terjadinya kontravensi diakibatkan adanya perbedaan budaya, pola, perilaku, dan lain sebagainya. Kontravensi yang terjadi antar anggota di dalam *MiChat* diakibatkan karena perbedaan pendapat atau kesalahan dalam memahami pesan serta emoticon atau biasa dikenal dengan miskomunikasi.

kontravensi yang terjadi pada *MiChat* diakibatkan karena adanya perbedaan pendapat antar pengguna dalam memahami pesan pada saat melakukan chatting di *MiChat* selain dari itu miskomunikasi yang terjadi antar pengguna dalam pemilihan tempat dan waktu saat melakukan transaksi, Sehingga menimbulkan kontravensi yang terjadi antar pengguna. Kontravensi pada *MiChat* bisa diiringi dengan emoticon agar pesan tersebut memiliki makna tersendiri bagi pengguna lain. Hal ini diungkapkan informan bernama Tasya berumur 24 tahun mengenai apa saja problematika yang terjadi pada pengguna *MiChat* sebagai berikut:

“...Masalah yang terjadi pada *MiChat* itu dimulai dari tempat dimana kita sebagai pengguna saat melakukan transaksi jual beli dengan pengguna lainnya, selanjutnya ketika dalam melakukan pembayaran transaksi antar pengguna tersebut...” (Wawancara tanggal 22 januari 2023).

Ungkapan serupa juga dijelaskan oleh informan bernama Salsa berumur 22 tahun mengenai mengenai apa saja problematika yang terjadi pada pengguna *Michat* sebagai berikut:

“...Seperti adanya miskomunikasi antar pengguna dengan pengguna lainnya, misalnya pada saat melakukan kesalahan tempat dan waktu yang akan digunakan untuk melakukan transaksi jual beli tersebut. Selanjutnya pesan yang lama saat melakukan chattingan tidak direspon atau menghilang oleh pengguna lain...” (Wawancara tanggal 23 januari 2023).

Wawancara kedua informan diatas menjelaskan kontravensi yang terjadi pada *MiChat* diakibatkan karena adanya perbedaan pendapat antar pengguna dalam memahami pesan pada saat melakukan chatting di *MiChat*. Perbedaan pendapat ini merupakan masalah paling sering terjadi dalam interaksi virtual di *MiChat*. Hal ini biasanya terjadi karena adanya selera yang berbeda-beda sehingga tercipta kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan realita yang mereka temukan dilapangan. Selain dari itu miskomunikasi yang terjadi antar pengguna dalam pemilihan tempat dan waktu saat melakukan transaksi, sehingga menimbulkan kontravensi yang terjadi antar pengguna. Kontravensi pada *MiChat* bisa diiringi dengan *emoticon* agar pesan tersebut memiliki makna tersendiri bagi pengguna lain. Misalnya apabila pesan dan emoticon yang dikirimkan oleh pengguna ke pengguna lain tidak diberikan respon maka terciptanya kontravensi antar pengguna.

### **Terjadinya Konflik pada Interaksi Virtual Aplikasi *MiChat***

Konflik menurut (Soerjono, 2006) adalah pertentangan yang ditimbulkan adanya perbedaan antara individu dengan kelompok sosial. Konflik adalah sebuah kondisi atau keadaan yang terjadi seperti percekocan, perselisihan atau pertentangan terhadap dua belah pihak atau lebih diakibatkan karena adanya perbedaan yang menyangkut perbedaan fisik, kepandaian, pola perilaku dan lain sebagainya. Konflik yang terjadi secara virtual melalui *MiChat* diakibatkan karena adanya perbedaan pendapat antar pengguna.

Permasalahan yang sering terjadi pada aplikasi *MiChat* yaitu dengan Keterbatasan pada kontak telepon (*video call*), dan susah dalam menemukan identitas membuat pengguna saat melakukan transaksi sehingga menyebabkan pro dan kontra pada interaksi virtual dan diselingi dengan emoticon.

Ungkapan informan bernama Bayu berumur 23 tahun Konflik yang diakibatkan karena adanya perbedaan pendapat antar penggunasebagai berikut:

“...Masalah saat kita dalam penentuan harga dan penempatan tempat saat transaksi, banyak pengguna yang melakukan penipuan, mereka segera memasang identitas palsu seperti mengambi profil orang lain dan memasang nama samaran untuk mendapatkan pelanggan tersebut...” (Wawancara tanggal 19 Januari 2023).

Selanjutnya ungkapan yang disampaikan informan bernama Rizki berumur 22 tahun konflik yang terjadi secara virtual melalui *MiChat* diakibatkan karena adanya perbedaan pendapat antar pengguna sebagai berikut:

“...Chattingan di *MiChat* dengan menggunakan *emoticon*, apabila kita salah dalam menggunakan *emoticon*, akan menyebabkan perselisihan dan pertentangan antar pengguna lainnya...” (Wawancara tanggal 15 Januari 2023).

Dari ungkapan kedua informan diatas sering terjadi pada aplikasi *MiChat* yaitu dengan keterbatasan pada kontak telepon (*video call*), dan susah dalam menemukan identitas membuat pengguna saat melakukan transaksi menimbulkan pro dan kontra diselingi dengan emoticon dan kata kasar yang menyebabkan konflik atau pertentangan. Selain dari kata kata becanda dengan emoticon ketawa yang dikirimkan melalui pesan oleh pengguna *MiChat* ada juga yang menggunakan kata kasar yaitu kata-kata anak muda hits (kekinian). Karena adanya perbedaan gaya bahasa dalam komunikasi antar pengguna seringkali menimbulkan salah tafsir yang mengakibatkan terjadinya kesalahpahaman. Kesalahpahaman juga bisa terjadi karena pengguna dengan sengaja memasang identitiitas palsu yang dianggap penipuan oleh pengguna *MiChat* lainnya.

#### **Usaha Penyelesaian pada Masalah Aplikasi *MiChat***

Dengan adanya kontravensi serta konflik yang terjadi pada aplikasi *MiChat*, diperlukan usaha dalam mengatasi permasalahan tersebut antara lain dengan cara kompromi yang dilakukan oleh pengguna aplikasi *MiChat*. kompromi adalah upaya untuk mendapat kesepakatan dari setiap pihak yang memiliki perbedaan pendapat atau selisih paham, seperti diungkap Asti Musman dalam buku Sukses Negoisasi.

Usaha untuk mengatasi problematika pada *MiChat* yaitu mengirimkan pesan yang diselingi emoticon sesuai dengan makna pembicaraan, selanjutnya mengetahui identitas yang jelas saat melakukan komunikasi dan meminta kontak telepon supaya dapat dihubungi. Mengirimkan pesan yang diselingi emoticon sesuai dengan makna pembicaraan, selanjutnya mengetahui identitas yang jelas saat melakukan komunikasi dan meminta kontak telepon supaya dapat dihubungi. Ungkapan informan bernama Rizki berumur 22 tahun usaha penyelesaian kendala yang dihadapi saat menggunakan aplikasi *MiChat* sebagai berikut:

“...Pengguna bisa mengirimkan *emoticon* yang membawa ke arah kedamaian seperti *emoticon* atau stiker yang membawa tertawa yang dapat mengalihkan topik permasalahan yang mereka bicarakan dan mencari solusinya jalan keluar dalam permasalahan yang terjadi pada antar pengguna ...” (Wawancara tanggal 15 Januari 2023).

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan, di dalam aplikasi *MiChat* terjadinya konflik antar pengguna. Diakibatkan karena adanya pertentangan antar pengguna pada saat melakukan transaksi. Setiap pendapat atau respon yang dikirimkan oleh antar pengguna memiliki pendapat masing-masing sehingga dapat menimbulkan konflik. Usaha yang pengguna lakukan dapat mengirimkan pesan dengan jelas dan mengirimkan *emoticon* sesuai dengan makna pembicaraan. Hal tersebut untuk mencegah agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi antar pengguna *MiChat*. Selanjutnya pengguna harus mengetahui identitas yang jelas saat melakukan komunikasi dengan pengguna dan meminta kontak telepon pengguna tersebut supaya dapat dihubungi.

Selanjutnya ungkapan informan Bernama Bayu berumur 23 tahun dalam upaya penyelesaian kendala yang dihadapi pengguna saat mrnggunakan aplikasi *MiChat* sebagai berikut:

“...Supaya tidak terjadinya konflik antar pengguna dapat mengirimkan pesan di selingi dengan *emoticon* yang sesuai dengan makna yang dibahas antar pengguna selanjutnya mengetahui identitas yang jelas dan meminta kontak telepon...” (Wawancara tanggal 19 Januari 2023).

Berdasarkan penjelasan diatas usaha untuk dalam mengatasi problematika yang terjadi antar pengguna saat berkomunikasi pada *MiChat* yaitu mengirimkan pesan yang diselingi *emoticon* sesuai dengan makna pembicaraan yang mengarah pada kedamaian, selanjutnya mengetahui identitas yang jelas pada

---

pengguna *MiChat* saat melakukan komunikasi dan meminta kontak telepon supaya dapat dihubungi agar masalah tidak berlanjut.

### **Pembahasan**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Interaksionisme Simbolik oleh George Herbert Mead. Penegasan dalam teori ini yaitu interaksi simbolik adalah interaksi manusia yang menggunakan symbol-simbol, mereka tertarik pada cara manusia menggunakan simbol-simbol yang merepresentasikan apa yang mereka maksudkan untuk berkomunikasi di aplikasi *MiChat* dengan sesama pengguna dan juga pengaruh yang ditimbulkan dari penafsiran simbol-simbol tersebut terhadap perilaku pengguna *MiChat* yang terlibat dalam interaksi virtual (Ritzer, 2015).

George Herbert Mead mengemukakan bahwa dalam teori interkasionisme simbolik terdapat tahap yang mendasar yang saling terkait satu sama lain tahap tersebut yaitu: pikiran (*mind*) sebagai fenomena sosial, pikiran bukanlah proses percakapan seseorang dengan dirinya sendiri melainkan muncul dan berkembang dalam proses sosial. Mead mengatakan manusia mempunyai kemampuan khusus untuk memunculkan respons dalam dirinya sendiri, karakteristik dari kemampuan individu tersebut memunculkan dari diri sendiri (Ahmadi, 2005). Dalam proses interaksi virtual terjadi mempelajari symbol-simbol yang ada di fitur *MiChat*. Interaksi yang terjadi pada *MiChat* yang sebagai perantara dalam berkomunikasi dengan menggunakan penafsiran symbol-simbol seperti pesan teks, chat, gambar, atau foto yang biasanya dikirim karena memiliki makna.

Peneliti menemukan bahwa adanya interaksi yang terjadi pada aplikasi *MiChat* seperti faktor pendorong, kekompakan, dan kendala yang ada di aplikasi *MiChat*. setiap manusia memiliki perbedaan penafsiran pada pesan, emoticon maupun stiker yang dikirim oleh pengguna dalam melakukan interaksi virtual dengan pengguna lainnya. Secara parkmatis pikiran juga melibatkan proses berfikir yang mengarah pada penyelesaian masalah, dalam proses interaksi virtual yang terjadi pada aplikasi *MiChat*, adanya kendala yang terjadi usaha atau upaya untuk mengatasi dalam penyelesaian masalah. Peneliti menemukan untuk penyelesaian kendala yang dihadapi pengguna dalam melakukan interaksi virtual yaitu dengan meminta nomor telepon terlebih dahulu agar bisa melanjutkan komunikasi lagi dengan teman dan melakukan 'lupa kata sandi' pada akun *login*, selanjutnya pastikan akun tidak dibanned, biasanya da beberapa alasan kenapa akun *MiChat* di blokir, seperti karena melanggar ketentuan aplikasi *MiChat* dan mengaktifkan layanan GPS yang ada di handphone.

Kedua diri (*self*), diri adalah kemampuan untuk menerima diri sendiri sebagai suatu objek atau sebagai subyek (Ritzer, 2015). Dalam relasi sosial diri sering berperan sebagai objek atau sabyek muncul diakibatkan jika terjadinya komunikasi sosial atau komunikasi antar manusia atau kelompok. Diri memungkinkan orang untuk berperan dalam percakapan atau berkomunikasi dengan orang lain maksudnya mampu menyadari apa yang sedang dikatakannya dan menyimak apa yang sedang disampaikan kepada orang lain, selanjutnya menentukan apa yang akan dikatakan dalam relasi hubungan didalam kelompok. Menurut Mead mampu diri mampu menyesuaikan dengan keadaan dimana mereka berada, sekaligus dapat menyesuaikan makna dan efek tindakan yang mereka lakukan. Peneliti menemukan adanya interaksi pengguna pada aplikasi *MiChat*. Proses interaksi virtual yang terjadi pada *MiChat* para pengguna mampu menyesuaikan dirinya dimana mereka bisa menyesuaikan perilakunya. Peneliti interaksi virtual yang terjadi mampu menyesuaikan diri sebagai pengguna didalam room *MiChat* dan bisa menentukan kondisi apa yang saya yang dialami pada interaksi virtual seperti adanya konflik yang terjadi antar pengguna melalui pesan chat serta pengguna lain mmemahami dan menentukan apa yang dilakukan dan bagaimana untuk merespon apabila terjadinya konflik. kendala dalam menggunakan aplikasi *MiChat* dan memahami penyebab dari kendala tersebut. Selain itu peneliti menemukan bahwa adanya usaha yang dilakukan oleh pengguna dalam mengatasi pemasalahan saat menggunakan *MiChat*. pengguna yang menyelesaikan kendala tersebut menyadari bahwa pengguna *MiChat* yang dianggap sebagai objek untuk penyelesaian masalah di dalam aplikasi *MiChat* yaitu dengan cara mrngirimkan symbol ke pengguna lain yaitu berupa *emoticon* dan stiker . Hal ini sesuai dengan penelitian mengenai Sticker LINE, sebuah hambatan simbolik teknologi interaksi manusia dalam mediakomunikasi, dalam proses interaksi sosial orang mengkomunikasikan secara simbolis makna-makna kepada orang yang terlibat. Setiap orang menafsirkan simbol sesuai dengan merespon berdasarkan penafsiran mereka. Aplikasi LINE berfungsi untuk menciptakan sebuah kebutuhan dengan adanya ekspresi manusia dalam sebuah komunikasi (Salamoon, 2016).

Ketiga masyarakat (*society*) yaitu masyarakat akan terletak melalui pikiran dan diri. Mead mengatakan masyarakat lebih khusus tereletak pada pranata sosial (normaa atau aturan) mengenai suatu aktivitas masyarakat yang khusus. Dalam konsep interksionisme simbolik manusia dibekali kemampuan berfikir ditentukan oleh interaksi sosial yang belajar memahami simbol-simbol serta makna sehingga bertindak dan berinteraksi, saat berinteraksi manusia dapat mengubah arti simbol sesuai dengan penafsiran mereka terhadap sesuatu, manusia dapat memodifikasi perubahan sehingga dapat melakukan berinterkasi dengan

adanya peluang dan tindakan, dan pola tindakan saling berinteraksi dan membentuk kelompok. Setiap symbol yang ada pada fitur-fitur di aplikasi *MiChat* dan yang diberikan oleh pengguna *MiChat* di room chatting memiliki pemaknaan yang berbeda. Di dalam room chatting pengguna saling mempengaruhi dan saling membutuhkan dengan maksud tujuan yang sama. Peneliti temukan adanya kerja sama (kekompakan) yang terjadi antar pengguna di dalam room *MiChat* yang berfungsi agar interaksi yang terjadi secara dinamis. Hal ini sesuai dengan penelitian [Talani \(2014\)](#) mengenai esensi interaksi visual dalam dunia facebook yang virtual berbagi simbol yang digunakan dalam berinteraksi berfungsi sebagai representasi suatu tindakan, secara khusus simbol ekspresi banyak digunakan para facebookers secara bebas untuk menunjukkan respon (perasaan dan ekspresi). Sebuah simbol menjadi signifikan jika simbol tersebut memiliki makna dan berlaku pada suatu masyarakat.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan mengenai interaksi virtual pengguna aplikasi *MiChat* di Kota Padang dapat disimpulkan bahwa *pertama*, terjadinya kerjasama (kekompakan) pada interaksi virtual aplikasi *MiChat*. adanya respon yang diberikan pengguna saat melakukan komunikasi serta memberikan *emoticon* yang berfungsi agar pesan yang disampaikan lebih bermakna. *Kedua*, kontravensi pada interaksi virtual aplikasi *MiChat*. Dalam proses interaksi secara virtual rentannya terjadinya kontravensi atau kesalahan pemahaman dalam menafsirkan makna atau isi dari pembahasan yang dilakukan pada chattingan di *MiChat*, selain itu sering terjadinya perbedaan pendapat antar pengguna aplikasi *MiChat*. *Ketiga*, konflik yang terjadi secara virtual melalui *MiChat* diakibatkan karena adanya perbedaan pendapat antar pengguna tentang permasalahan tempat dan waktu saat melakukan transaksi sehingga munculnya konflik yang disertai dengan kata kasar. *Keempat*, usaha penyelesaian pada masalah aplikasi *MiChat*. Salah satunya yaitu kompromi, usaha yang dilakukan yaitu dengan mengirimkan pesan yang jelas dan diselingi *emoticon* sesuai dengan makna pembicaraan agar maksud serta tujuan yang diberikan tercapai. Penelitian ini masih terbatas pada interaksi virtual pengguna aplikasi *MiChat* di Kota Padang. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini mengenai dinamika interaksi dengan menggunakan media sosial lainnya seperti *miChat*, *instagram*, *twitter*, *facebook* dan lain sebagainya. Kajian ini menarik karena setiap media sosial memiliki perbedaan dan keunikan, masing-masing baik dari segi fitur, cara penggunaan dan fungsinya dalam menunjang proses interaksi.

## Daftar Pustaka

- Ahmadi, D. (2008). Interaksi simbolik: Suatu pengantar. *Media Tor (Jurnal Komunikasi)*, 9(2), 301-316.
- Alyusi, S. D. (2019). *Media sosial: Interaksi, identitas dan modal sosial*. Jakarta: Prenada Media.
- Damayanti, I., Hidayat, Y., & Reski, P. (2022). Aplikasi *Michat* Sebagai Media Prostitusi Online di Banjarmasin. *PAKIS (Publikasi Berkala Pendidikan Ilmu Sosial)*, 2(1).
- Iryana, I. & Kawasati, R. (2020). Teknik Pengumpulan data Metode Kualitatif. <https://osf.io/preprints/inarxiv/2myn7>
- Kogoya, D. (2015). Dampak Penggunaan Handphone Pada Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Desa Piungun Kecamatan Gamelia Kabupaten Lanny Jaya Papua). *E-Journal "Acta Diurna"*, 4(4).
- Prasetyo, B. (2019). Prostitusi Online Melalui Aplikasi Pertemanan "Wechat Dan Michat" di Kijang Kota Kabupaten Bintan. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Rijali, A. (2018). Analisis data menggunakan model Interactive Model of Analisis (Miles dan Huberman). *Jurnal Alhadrah*, 17(33).
- Ritzer, G., & Smart, B. (2012). *Handbook Teori Sosial*. Bandung: Penerbit Nusa Media.
- Salamoon, D. K. (2016). "Sticker" LINE, Sebuah Jembatan Simbolik Teknologi Interaksi Manusia dalam Media Komunikasi. *Jurnal Desain Komunikasi Visual Nirmana*, 16(1), 12-17.
- Sary, C. F., & Gautama, M. I. (2022). Interaksi Virtual Mahasiswa Praktek Lapangan Kependidikan di SMA Negeri 1 Kecamatan Guguk Melalui Aplikasi WhatsApp Group. *Jurnal Perspektif*, 5(3), 432-441.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Soekanto, S. (2006). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo. Persada.
- Sukrillah, A., Ratnamulyani, I. A., & Kusumadinata, A. A. (2017). Pemanfaatan media sosial melalui whatsapp group FEI sebagai sarana komunikasi. *Jurnal Komunikasi*, 3(2).
- Saleh, R., & Thahir, S. (2018). Pola Komunikasi Pengguna Aplikasi Chatting (Studi Pada Komunitas Android Makassar). *Jurnal Jurnalisa*, 4(1).
- Talani, N. S. (2014). Esensi Interaksi Visual dalam Dunia Facebook yang Virtual. *Jurnal komunikasi*, 9(1), 69-84.



- 
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya
- Ula, A.N. (2021). *Pola Komunikasi Ligkaran*. IAIN Kediri.
- Xiao, A. (2018). Konsep Interaksi Sosial Dalam Komunikasi, Teknologi, Masyarakat. *Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 7(2). <https://doi.org/10.31504/komunika.v7i2.1486>