

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Hardjana dalam Mustofa et al., (2021), komunikasi antarpribadi adalah jenis komunikasi yang terjadi secara tatap muka antara dua orang atau lebih. Menurut Effendy dalam Bahri (2018), inti dari komunikasi antarpribadi adalah proses apabila seseorang mengirimkan pesan kepada orang lain dan kemudian menerima pesan tersebut dengan tanggapan secara langsung. Komunikasi antarpribadi dalam bisnis juga dapat dilakukan untuk mendekatkan perusahaan kepada pelanggan.

Seperti yang dilansir dari *website Ivosights* tahun 2022. *Hotline chat* adalah fitur media online yang digunakan pada halaman *website* untuk memungkinkan pelanggan menanyakan atau mengadukan masalah yang mereka hadapi. Perkembangan era digital mendukung kemunculan fitur *hotline chat* ini, yang membuat pelanggan bisnis memiliki karakter unik baru. Banyak orang menggunakan layanan ini untuk berkomunikasi dengan cepat dan tepat tanpa menunggu lama untuk mendapatkan balasan. Biasanya fitur *hotline chat* banyak digunakan oleh para palaku bisnis dengan menggunakan aplikasi media sosial.

Media sosial yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pembacaranya yaitu aplikasi WhatsApp. Menurut (Raharti, 2019) WhatsApp adalah aplikasi berbasis internet yang paling banyak digunakan untuk berkomunikasi. Aplikasi ini tidak hanya populer dan mudah digunakan, tetapi juga dirancang untuk memungkinkan pengguna berbagi informasi dan berbagai konten. Whatsapp telah berkembang menjadi media pilihan karena kemampuannya untuk beradaptasi dengan berbagai kondisi sinyal. Walau sinyal lemah, pengiriman data teks, suara, foto, audio, dan video tanpa waktu tunggu masih dapat dilakukan.

Hotline chat atau WhatsApp digunakan oleh Majalah Sunday sebagai salah satu media komunikasi untuk memberikan solusi pada

permasalahan yang dihadapi oleh remaja, selain itu *hotline chat* juga digunakan sebagai salah satu strategi yang dilakukan Sunday untuk mengetahui konten apa yang *relate* dengan Sunners atau pembaca. Majalah Sunday berdiri pada tahun 2013 dan ditujukan untuk remaja, terutama siswa SMA. Majalah ini dibuat untuk menjawab tantangan perubahan pola konsumsi media dan tren penggunaan media di kalangan remaja saat ini. Dengan mengutamakan kreativitas, topik-topik cerdas, dan pengemasan yang ringan, majalah Sunday menyajikan informasi untuk siswa SMA. Lima rubrik utama terdiri dari majalah digital Sunday: *inbox*, *magangers*, kelas, eskur, dan mading. Majalah Sunday memiliki tujuan yang berbeda: memperkenalkan media baru dengan prinsip "tidak ada selebriti, tidak ada gosip". Tim majalah percaya bahwa ini akan memungkinkan majalah kaum muda untuk tetap menarik tanpa memasukkan gosip dan berita tentang selebriti. Dikonfirmasi oleh pimpinan redaksi Majalah Sunday, Olivia Elena Hakim dalam Primantara (2023) bahwa pembaca Majalah Sunday mencapai 25.000 setiap bulannya.



Gambar 1 1 *Hotline chat* dan *Website* Majalah Sunday

Sumber: <https://majalahsunday.com/>

Gambar 1.1 diatas merupakan akses yang dibuat Sunday untuk melakukan komunikasi dua arah dengan Sunners. Sunners akan membuka *website* terlebih dahulu lalu memilih fitur *hotline chat* untuk memulai berkomunikasi. Biasanya Sunday menerima banyak pesan dan pertanyaan dari para pelajar SMA/SMK atau remaja, dengan isi pesan seperti seputar sekolah, make up, edukasi seksual, kesehatan mental, gaya hidup, percintaan dan lain sebagainya. Majalah Sunday akan menjawab pertanyaan Sunners secara langsung dengan mengirim *website link* yang berisi artikel sesuai dengan pertanyaan pembaca.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Felicia, Santi Delliana (2023) yaitu tentang pengaruh komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh *customer service* serta mengetahui tingkat kepuasan *customer* dalam pelayanan, yang menyatakan bahwa komunikasi antarpribadi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sehingga terciptanya *customer loyalty*. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Verlina Ramadani et.al (2022) yaitu menjelaskan bahwa peran dari *customer service* juga sangat membantu untuk meningkat kepuasan *customer*. Dari penelitian terdahulu didapatkan bahwa komunikasi antar pribadi penting untuk meningkatkan kepuasan *customer* sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Namun yang terjadi pada Sunday, ketika *customer* ingin mencari solusi permasalahannya, Sunday hanya memberikan *link* yang terkait dari pertanyaan Sunners untuk dibaca, sehingga timbul rasa ingin lebih diberikan tanggapan secara detail, memuaskan sehingga dapat solusi yang diinginkan Sunners. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti menemukan permasalahan yang terjadi terkait kepuasan Sunners terhadap layanan *hotline chat* Majalah Sunday.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu yang telah dibuat diketahui bahwa Sunday membuat media komunikasi atau *hotline chat* untuk memberikan kepuasan kepada pembacanya. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian mengenai kepuasan yang didapat oleh Sunners sehingga tertarik untuk mengirimkan pesan. Hal ini diperlukan sebagai

indikasi bahwa Majalah Sunday telah mencukupi informasi yang dibutuhkan oleh Sunners. Dengan demikian penelitian ini mengetahui Komunikasi Antarpribadi pada Aplikasi *Hotline chat* Majalah Sunday Terhadap Solusi Permasalahan Remaja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah penelitian adalah “Apakah dampak komunikasi antarpribadi pada aplikasi *hotline chat* Majalah Sunday dapat memberikan solusi terhadap permasalahan remaja?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi antarpribadi pada aplikasi *hotline chat* Majalah Sunday terhadap solusi permasalahan remaja.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi bidang keilmuan komunikasi khususnya pada mata kuliah Komunikasi Pemasaran, serta dapat dijadikan bahan informasi bagi pihak yang berkepentingan dengan masalah yang diteliti dan diharapkan dapat memberikan wawasan dalam ilmu pengetahuan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan dapat berguna untuk pihak Majalah Sunday, dan hasil penelitian ini menjadi bahan masukan ataupun pertimbangan untuk berkembangnya media *hotline chat*.