

## PENGARUH INTENSITAS PENGGUNAAN APLIKASI *CHATting MESSENGER* TERHADAP PROSES PENETRASI SOSIAL

Ekky Febryanta

Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Universitas Telkom

<sup>1</sup>[ekky.febryanta2@gmail.com](mailto:ekky.febryanta2@gmail.com), <sup>2</sup>[ekkyfebryant@gmail.com](mailto:ekkyfebryant@gmail.com)

### Abstrak

---

Aplikasi *chatting messenger* telah menjadi daya tarik bagi para pengguna *smartphone*. Para pengguna aplikasi *chatting messenger* dapat berkomunikasi dengan sesama pengguna tanpa ada batasan waktu dan jarak. Sehingga ini dapat mempermudah pengguna untuk berkomunikasi antar sesama pengguna. Dengan seringnya berkomunikasi melalui aplikasi *chatting messenger* maka akan terjadi proses penetrasi sosial. Dimana para pengguna aplikasi *chatting messenger* akan melakukan pendekatan yang lebih intim dengan sesama pengguna aplikasi *chatting messenger*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* terhadap proses penetrasi sosial. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Indonesia yang memiliki dan menggunakan aplikasi *chatting messenger*. Sampel penelitian ini sebanyak 413 responden dengan teknik yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat adanya pengaruh intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* terhadap proses penetrasi sosial sebesar 31,58% dan sebesar 68,42% dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti oleh penulis. Untuk meningkatkan proses penetrasi sosial maka intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* harus ditingkatkan dengan cara meningkatkan frekuensi dan durasi. Para pengguna harus lebih sering menggunakan aplikasi *chatting messenger* minimal > 1 kali sehari dalam berkomunikasi dan pada saat seenggang lebih dapat meluangkan waktu lebih minimal > 20 menit per hari.

**Kata Kunci :** Intensitas penggunaan, *chatting messenger*, proses penetrasi sosial

---

### Abstract

*Messenger chat application has become an attraction for the users of smartphones. The messenger chat application users can communicate with other users without any limitation of time and distance. So this can simplify the users to communicate among users. By the frequent communicating via chat messenger application, there will be a process of social penetration. Where users chat messenger application will take a more intimate with fellow messenger chat application users. This research aims to determine how much influence the intensity of the use of messenger chat application to the process of social penetration. This research used quantitative research methods. Data analysis techniques in this research using simple regression analysis techniques. The population used in this research is the Indonesian people who own and use the messenger chat application. The research sample as many as 413 respondents to the technique used is the technique of non-probability sampling with purposive sampling approach. The results showed there is the influence of the intensity of the use of messenger chat application on the process of social penetration of 31.58% and amounted to 68.42% influenced by factors not examined by the author. To improve the process of the intensity of the use of social penetration messenger chat application should be improved by increasing the frequency and duration. The users should be more frequent use minimal messenger chat application > 1 used per day in communication and at the time off be able to spend more time minimum of > 20 minutes per day.*

**Keywords:** *intensity of use, chat messenger, social penetration process*

---

### 1. Pendahuluan

Di era informasi internet memegang peranan penting dalam segala aspek kehidupan manusia. Internet menjadi media yang banyak digunakan oleh kalangan mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan informasi guna menunjang kebutuhan pembelajaran yang mereka tempuh untuk menunjang aktivitas mereka. Internet dalam era informasi telah menempatkan dirinya sebagai salah satu pusat informasi yang dapat diakses dari berbagai tempat tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Internet disebut sebagai pusat informasi bebas hambatan karena dapat menghubungkan satu

situs informasi ke situs informasi dalam waktu yang singkat.

Meluasnya jaringan internet menyebabkan internet menjadi salah satu media untuk meningkatkan produktifitas dalam bekerja, meningkatkan kemampuan, sebagai sumber pustaka tanpa batas, dan bahkan menjadikan internet sebagai lahan bisnis yang menggiurkan. Jejaring sosial adalah tempat untuk para *netter* untuk saling berkomunikasi seperti saling bertukar pendapat atau komentar, bertukar file, dan lain sebagainya.

Situs jejaring sosial memang menyedot banyak minat masyarakat dari berbagai kalangan, baik itu anak – anak hingga orang dewasa. Hampir semua tahu dan ikut berinteraksi didalamnya. Yang di gemari oleh masyarakat salah satunya merupakan *chatting messenger*. Pada saat ini sudah terdapat banyak aplikasi chat messenger dan tersedia dalam berbagai OS. Menurut Tjahyana, *smartphone* adalah telepon genggam yang mempunyai kemampuan dengan penggunaan dan fungsi yang menyerupai komputer. Sehingga memberikan kemudahan dalam melakukan segala aktivitas pengguna. Seperti halnya melakukan kegiatan yang membutuhkan jaringan internet, contohnya mengirim e-mail, berinteraksi dalam jejaring sosial, sampai sekedar melakukan *chatting* kepada sesama pengguna. 50% para pengguna internet lebih menggunakan *smartphone* mereka, dan 45% menggunakan laptop, lalu 4% menggunakan tablet dan 0% menggunakan perangkat lainya (sumber : [www.id.techinasia.com](http://www.id.techinasia.com) diakses pada 23 maret 2015). Menurut Horrigan dalam Iskandar (2013) “terdapat dua hal mendasar yang harus diamati untuk mengetahui intensitas penggunaan internet seseorang, yakni frekuensi internet yang sering digunakan dan lama menggunakan tiap kali mengakses internet yang dilakukan oleh pengguna internet.” Jadi untuk melihat intensitas penggunaan internet dilihat dengan frekuensi dan lama dalam mengakses internet (durasi). Frekuensi adalah seberapa sering seseorang dalam mengakses internet, dan durasi adalah seberapa lama seseorang dalam menggunakan internet.

Dengan sering berkomunikasi dengan aplikasi *chatting messenger* membuat seseorang lebih mudah dalam berkomunikasi. Dengan semakin tingginya intensitas seseorang dalam berkomunikasi dengan orang lain, maka akan menimbulkan komunikasi yang lebih intim atau hubungan yang lebih dekat. Untuk memahami kedekatan hubungan antara dua orang atau lebih, Irwin Altman dan Dalmas Taylor mengonseptualisasikan teori penetrasi sosial (West & Turner, 2008 : 196). Berikut teori penetrasi sosial menurut West & Turner (2008 :196) teori penetrasi sosial merujuk pada sebuah proses ikatan hubungan dimana individu – individu bergerak dari komunikasi superfisial menuju ke komunikasi yang lebih intim.

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka muncul perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penggunaan aplikasi *chatting messenger* di Indonesia?
2. Bagaimana proses penetrasi sosial melalui aplikasi *chatting messenger* di Indonesia?
3. Seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi *chatting messenger* terhadap proses penetrasi sosial?

## 2 Dasar Teori

### 2.1 Chat Messenger

Menurut Jumadi dalam Bakhtiar (2012) *chat messenger* adalah suatu teknologi jaringan yang mengijinkan

penggunanya mengirimkan pesan secara realtime ke pengguna lain yang tersambung dalam sebuah jaringan LAN atau *Local Area Network* ataupun internet.

Menurut Bakhtiar (2012) dalam dunia komputer dan internet, pengertian *chatting messenger* adalah suatu fasilitas dalam internet untuk berkomunikasi sesama pengguna internet yang sedang *online*. Komunikasi dapat berupa teks.

### 2.2 Intensitas

Dalam Saraswati dan Sulistyaningtyas (2009) Intensitas penggunaan teknologi komunikasi merujuk pada tingkat keserangan penggunaan teknologi komunikasi sebagai media yang digunakan oleh khalayak untuk berkomunikasi.

Intensitas itu sendiri dipengaruhi oleh jumlah waktu yang digunakan untuk melakukan komunikasi interpersonal. Tubbs dan Moss (2000 : 200) menyatakan bahwa jumlah waktu tersebut dapat diukur dengan :

- 1) Frekuensi berkomunikasi
- 2) Durasi berkomunikasi

Menurut Horrigan dalam Iskandar (2013), terdapat dua hal mendasar yang harus diamati untuk mengetahui intensitas penggunaan internet seseorang, yakni frekuensi internet yang sering digunakan dan lama menggunakan tiap kali mengakses internet yang dilakukan oleh pengguna internet. Jadi untuk mengukur intensitas ada dua dimensi yang harus diperhatikan, yaitu frekuensi dan durasi. Frekuensi dilihat dari seberapa sering pengguna menggunakan aplikasi *chatting messenger* tersebut dalam sehari. Dan durasi dilihat dari berapa lama pengguna menggunakan aplikasi *chatting messenger* dalam sehari. Sehingga dapat terlihatlah intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger*.

### 2.3 Tahapan Proses Penetrasi Sosial

Agar proses penetrasi sosial dapat terjalin, maka terdapat empat proses tahapan penetrasi sosial menurut West dan Turner. Tahapan ini bertujuan agar komunikasi dapat bergerak ke komunikasi yang bersifat intim. Hubungan intim tidak dinilai dari secara fisik saja, namun secara intelektual dan emosional pun harus dinilai.

Menurut (West & Turner, 2008 : 205) berikut adalah tahapan penetrasi sosial :

- 1) Orientasi : Membuka Sedikit Demi Sedikit  
Tahap paling awal dari interaksi, disebut sebagai tahap orientasi

(*orientation stage*), terjadi pada tingkat publik, hanya sedikit mengenai diri kita yang terbuka untuk orang lain. Selama tahapan ini, pernyataan – pernyataan yang dibuat biasanya hanya hal – hal yang klise dan merefleksikan aspek superfisial dari seorang individu,

- 2) **Pertukaran Penjajakan Afektif : Munculnya Diri**  
 Tahap pertukaran penjajakan afektif (*exploratory affective exchange stage*) merupakan perluasan area publik dari diri dan terjadi ketika aspek – aspek dari kepribadian seorang individu mulai muncul. Apa yang tadinya privat menjadi publik.
- 3) **Pertukaran Afektif : Komitmen dan Kenyamanan**  
 Tahap ini ditandai oleh persahabatan yang dekat dan pasangan yang intim. Tahap pertukaran afektif (*affective exchange stage*) termasuk interaksi yang lebih “tanpa beban dan santai” dimana komunikasi sering kali berjalan spontan dan individu membuat keputusan yang cepat, sering kali dengan sedikit memberikan perhatian untuk hubungan secara keseluruhan. Tahap pertukaran afektif menggambarkan komitmen lebih lanjut kepada individu lainnya, para interaktan merasa nyaman satu dengan yang lain.
- 4) **Pertukaran Stabil : Kejujuran Total dan Keintiman**  
 Tahap keempat dan terakhir, pertukaran stabil, dicapai dalam sedikit hubungan. Tahap pertukaran stabil (*stabel exchange stage*) berhubungan dengan pengungkapan pemikiran perasaan dan perilaku secara terbuka yang mengakibatkan munculnya spontanitas dan keunikan hubungan yang tinggi. Dalam tahap ini, pasangan berada dalam tingkat keintiman tinggi dan sikron, maksudnya, perilaku – perilaku diantara keduanya kadang kala terjadi kembali, dan pasangan mampu untuk menilai dan menduga perilaku pasangannya dengan cukup akurat. Kadang kala, pasangan mungkin menggoda satu sama lain mengenai suatu topik atau orang lain. Menggoda disini melakukan dengan cara yang bersahabat.

Gambar 2.1  
Tahapan Proses Penetrasi Sosial

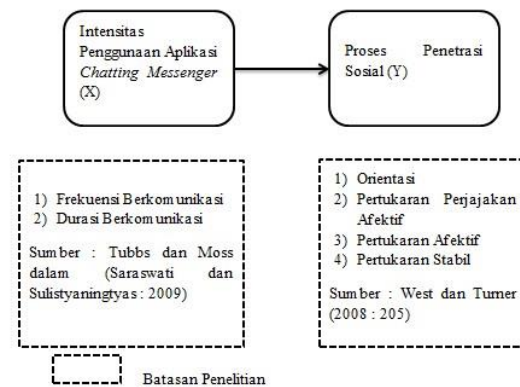


Sumber : West & Turner, 2008 : 205

**2.4 Kerangka Pemikiran**

Dalam penelitian ini penulis membahas keterkaitan pengaruh intensitas pengguna aplikasi *chatting messenger* terhadap proses penetrasi sosial. Intensitas pengguna aplikasi *chatting messenger* sebagai variabel (X) yaitu variabel independen. Dengan variabel operasinya adalah frekuensi berkomunikasi dan durasi berkomunikasi. Sedangkan proses penetrasosial sebagai variabel (Y) yaitu variabel dependen. Dengan variabel operasinya adalah orientasi, pertukaran perjajakan afektif, pertukaran afektif, pertukaran stabil, didasarkan dengan tahapan proses penetrasi sosial. Berdasarkan beberapa teori yang telah diuraikan maka dapat dibentuk kerangka pemikiran seperti gambar 2.2.

Gambar 2.2  
Kerangka Pemikiran



Sumber olahan peneliti

**2.5 Metode Penelitian**

Penelitian ini menganalisis pengaruh intensitas penggunaan aplikasi *chat messenger* terhadap proses penetrasi sosial dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010 : 8), dalam penelitian metode kuantitatif dilandasi pada suatu asumsi bahwa satu gejala itu dapat diklasifikasikan, dan hubungan gejala bersifat kausal (sebab – akibat), maka penelitian dapat dilakukan dengan memfokuskan kepada beberapa variabel saja. Jadi paradigma penelitian dalam hal

ini diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan dengan merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis yang akan digunakan.

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2013 : 39). Jadi variabel bebas pada penelitian ini akan diukur bagaimana efeknya terhadap objek penelitian untuk mengetahui sebab – sebab mengapa objek bisa dipengaruhi. Variabel bebas pada penelitian ini adalah intensitas pengguna aplikasi *chatting messenger*. Intensitas Pengguna aplikasi *chatting messenger* terdiri dari frekuensi dan durasi. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat.

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2013 : 39). Jadi variabel terikat pada penelitian ini akan diteliti bagaimana variabel bebas bisa mempengaruhi fenomena yang diteliti. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah proses penetrasi sosial. Ada empat tahapan dalam proses penetrasi sosial orientasi, pertukaran penajakan afektif, pertukaran afektif, pertukaran stabil.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Indonesia yang memiliki *smartphone*. Sampel yang digunakan adalah masyarakat yang memiliki *smartphone* dan menggunakan aplikasi *chatting messenger* dengan total responden 413.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Menurut Mulyatiningsih (2012 : 34), skala ordinal menunjukkan ada tingkat atau peringkat. Skala instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier sederhana. Hal ini dimaksud untuk meneliti pengaruh subvariabel intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* secara simultan maupun parsial terhadap keputusan.

### 3 Analisis Pembahasan

#### 3.1 Analisis Karakteristik Responden

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang karakteristik responden diketahui jumlah responden laki-laki menjadi mendominasi dibandingkan

wanita dengan jumlah 229 responden. Berdasarkan usia responden yang mendominasi adalah 18-24 tahun sebanyak 255 responden. Dan status pekerjaan yang mendominasi adalah mahasiswa sebanyak 177 responden.

#### 3.2 Analisis Deskriptif

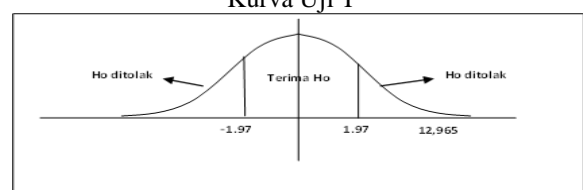
Berdasarkan data penelitian didapat bahwa subvariabel dari variabel intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* memiliki nilai tertinggi. Frekuensi mempunyai nilai sebesar 84,62% dan durasi 84,59%. Sedangkan nilai subvariabel dari variabel proses penetrasi sosial menempati peringkat tiga sampai enam. Di peringkat tiga ada subvariabel orientasi sebesar 79,8%, keempat ada pertukaran afektif 79,69%, kelima ada pertukaran stabil 73,36%, dan yang keenam adalah pertukaran penajakan afektif 71,18%. Skor total keseluruhan untuk penilaian responden terhadap intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* adalah 84,61% dan termasuk dalam **kategori sangat baik**. Skor total keseluruhan untuk penilaian responden terhadap proses penetrasi sosial adalah 76,43%, termasuk dalam **kategori baik**.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang cukup antara variabel intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* (X) terhadap proses penetrasi sosial (Y). Dimana sebesar 31,58% yang terjadi pada proses penetrasi sosial disebabkan oleh intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* sedangkan sisanya 68,42% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

#### 3.3 Analisis Hipotesis

Berdasarkan tabel ANOVA atau tabel hasil perhitungan regresi linier sederhana dengan perhitungan SPSS 20 maka didapat nilai t hitung yakni 13,380. Untuk  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk = n - 2$ ) yaitu 411, maka diperoleh t tabel = 1,97 yang berarti t hitung lebih besar daripada t tabel sehingga  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* terhadap proses penetrasi sosial. Berikut gambar kurva berdasarkan t tabel dan t hitung.

Gambar 2.3  
Kurva Uji T



Sumber : hasil analisa peneliti 2015

### 3.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Dari perhitungan SPSS, diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

Tabel 3.1  
Hasil perhitungan Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.699	.127		13.380	.000
1 X_INTENSITAS PENGGUNAAN APLIKASI_CHATTING_MESSENGER	.499	.036	.562	13.762	.000

Dependent Variable: Y\_PROSES\_PENETRASI\_SOSIAL

Sumber : hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 20 pada tahun 2015

Sumber : hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 20 pada tahun 2015

Berdasarkan tabel 3.1 dapat dilihat persamaan regresi yang didapat dari penelitian ini adalah  $Y = 1,699 + 0,499X$ . Dari persamaan tersebut dapat dianalisis beberapa hal, antara lain:

- 1) Konstanta sebesar 1,699, artinya jika indikator intensitas penggunaan bernilai 0 (nol), maka variabel Y yaitu proses penetrasi sosial akan bernilai 1,699. Dapat diartikan bahwa tanpa adanya intensitas penggunaan, proses penetrasi sosial hanya sebesar 1,699.
- 2) Variabel intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* yang didalamnya telah termasuk empat sub – variabel yaitu orientasi, pertukaran penajakan afektif, pertukaran afektif, dan pertukaran stabil memiliki nilai sebesar 0,499 terhadap proses penetrasi sosial. Kemudian, koefesien regresi pada variabel intensitas penggunaan bernilai positif, ini berarti terjadi hubungan yang positif antara intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* terhadap proses penetrasi sosial, artinya setiap peningkatan 1 satuan nilai intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* akan meningkatkan proses penetrasi sosial sebesar 0,499 satuan. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa dalam intensitas penggunaan yang dilakukan aplikasi *chatting messenger* dapat meningkatkan atau menghasilkan 0,499 berupa sebuah proses penetrasi sosial.

## 4 Kesimpulan dan Saran

### 4.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian, karakteristik intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* didominasi oleh wanita dengan persentase sebesar 55,44% dengan usia rata –

rata 18 – 24 tahun sebesar 61,74% yang berasal dari kalangan mahasiswa sebesar 42,85%. Maka dapat diambil beberapa kesimpulan yang turut memberikan jawaban terhadap rumusan masalah penelitian dan tujuan penelitian. Berikut kesimpulan yang dditraik peneliti terkait dengan hasil penelitian yang didapat.

- 1) Berdasarkan skor total rekapitulasi tanggapan responden intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* (X) sebesar 84,61% yang terletak diantara rentang 62,50% - 81,25%, sehingga dapat dikategorikan **sangat baik** dengan melihat garis kontinum intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger*.
- 2) Berdasarkan hasil perhitungan pada variabel proses penetrasi sosial (Y), skor total yang diperoleh sebesar 76,43% yang terletak direntang 62,50% - 81,25% sehingga dapat dikategorikan **baik** dengan melihat garis kontinum proses penetrasi sosial.
- 3) Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi sederhana, didapat persamaan  $Y = 1,699 + 0,499X$ . Dari persamaan tersebut dapat dilihat bahwa koefesien regresi dari variabel intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* (X) bernilai positif. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel X dengan variabel Y (proses penetrasi sosial). Untuk uji hipotesis nilai t hitung (13,380) yang lebih besar dari t tabel (1,97), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* terhadap proses penetrasi sosial. Sedangkan hasil nilai koefesien korelasi (R) sebesar 0,562 yang berarti terdapat hubungan yang **cukup** antara intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* terhadap proses penetrasi sosial.

## 4.2 Saran

### 4.2.1 Saran Dari Hasil Penelitian

Dari hasil analisis subvariabel frekuensi dan durasi memiliki nilai terbesar yaitu 84,62% dan 84,59%, dan memiliki pengaruh terhadap proses penetrasi maka oleh karena itu peneliti menyarankan :

1. Intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* di Indonesia dapat dikategorikan sangat baik, dengan persentase sebesar 84,61%. Ini menunjukkan bahwa pengguna *chatting messenger* menggunakan aplikasi ini dengan waktu yang lama dan sering untuk berkomunikasi.

2. Proses penetrasi sosial melalui aplikasi *chatting messenger* di Indonesia dapat dikategorikan baik, dengan persentase sebesar 76,43%. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *chatting messenger* dapat membuat pengguna berkomunikasi lebih dekat atau intim.
3. Terhadap hubungan yang cukup antara intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* terhadap proses penetrasi sosial, dengan nilai korelasi sebesar **0,562**, dan hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,3158. Hal ini menunjukkan bahwa intensitas penggunaan aplikasi *chatting messenger* memberikan kontribusi pengaruh sebesar **31,58%** terhadap proses penetrasi sosial dan sisanya **68,42%** dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### 4.2.2 Saran Berhubungan Dengan Studi Manajemen

Hal terpenting dalam menjaga hubungan dengan pelanggan adalah dengan cara menjaga frekuensi dan durasi. Dimana sebagai individu yang berkerja di suatu perusahaan dan langsung berhadapan dengan pelanggan, maka harus dapat menjaga hubungannya. Yaitu dengan cara seringnya berkomunikasi dengan pelanggan, seperti memberikan balasan pesan dengan cepat, lalu intensnya menanyakan kabar perihal adanya komplain atau tidak. Dan juga dapat meluangkan waktu lebih untuk pelanggan jika pelanggan mempunyai keluhan atau sekedar menanyakan akan pembaruan dari produk. Dan wanita dengan umur 18-24 tahun dapat ditempatkan di bagian yang langsung atau tidak langsung berhubungan dengan pelanggan. Tanpa menghubungkan status pekerjaannya. Sehingga dapat dari kalangan pelajar, mahasiswa, karyawan, ataupun lain – lain.

#### 4.2.3 Saran Untuk Penelitian Lanjutan

Saran yang dapat diberikan oleh penulis untuk perkembangan penelitian selanjutnya diantara lain:

1. Pada objek penelitian, aplikasi *chatting messenger* bisa lebih spesifik. Dapat menggunakan satu aplikasi yang dijadikan objek penelitian, guna memaksimalkan hasil analisis yang telah diteliti sebelumnya.
2. Pada pembahasan penetrasi sosial bisa lebih di perinci lagi, karena penetrasi sosial tujuannya adalah

untuk mengukur keintiman seseorang dalam berkomunikasi. Untuk peneliti selanjutnya dapat membahas bagaimana mengukur tingkat keintiman dalam berkomunikasi dengan menggunakan teori penetrasi sosial.

#### Daftar Pustaka

- Iskandar, Alfian Rizki. (2013). *Perbedaan Intensitas Penggunaan Facebook Terhadap Sense of Community Pada Komunitas Pecinta Bis (Bismania)*. Jurnal Universitas Brawijaya Malang.
- Saraswati, Fitri, dan Ike Devi Sulistyaningtyas. (2009). *Pengaruh Intensitas Penggunaan Teknologi Komunikasi Terhadap Tingkat Keintiman Komunikasi Interpersonal*. Jurnal Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tjahyana, Lady Joanne. (2007). *Teknologi Komunikasi 3G Dari Sudut Pandang Computer Mediated Communication*. Jurnal Ilmiah Scriptura Vol. 1 No. 1
- Mulyatiningsih, Endang. (2012). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung : CV. Alfabeta
- West, Richard, dan Lynn H Turner. (2008). *Pengantar Teori komunikasi : Analisis dan Aplikasi Buku 1 – 3/E*. Jakarta : Salemba Empat
- Wijaya, Ketut Krisna. (2015). *Berapa jumlah pengguna website, mobile, dan media sosial di Indonesia*. [Online]. <http://id.techinasia.com/laporan-pengguna-website-mobile-media-sosial-indonesia/> [23 maret 2015]
- Wijayanto, Bakhtiar. 2012. *Merancang dan Membangun Aplikasi Chat Messenger Untuk Android*. Jurnal Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AMIKOM Yogyakarta.
- Yusuf, Oik. (2013). *6 Aplikasi Chat Bakal Matikan SMS*. [Online]. <http://tekno.kompas.com/read/2013/04/30/14264938/6.Aplikasi.Chat.Bakal.Matikan.SMS> [24 Maret 2015]
- Zadmin, (2014). *Blackberry Messenger, Aplikasi Chat Paling Banyak Dipilih di Indonesia*. [Online]. <http://thepresidentpostindonesia.com/2014/06/11/blackberry-messenger-aplikasi-chat-paling-banyak-dipilih-di-indonesia/> [30 Oktober 2014]

