

# Problem of Using New Media (Whatsapp) among the Elderly as a Media for Exchanging Messages in the Digital Era

## Problematika Penggunaan New Media (WhatsApp) di Kalangan Lansia Sebagai Media Bertukar Pesan di Era Digital

Osa Wuriyanti<sup>1)</sup>, Poppy Febriana<sup>\*2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: poppyfebriana@umsida.ac.id

**Abstract.** *In this digital era, the process of exchanging messages is done digitally. One of the media for exchanging messages that are widely used by Indonesian people is Whatsapp. Quoted by the Ministry of Communication and Informatics, 83% of the 171 million internet users use Whatsapp. Users come from children to the elderly. Whatsapp is the main media for relatives who are separated by distance so they can stay in touch. The elderly stutter about existing technological advances, and this creates several problems of its own including interpersonal barriers, structural barriers, and functional barriers. This study aims to determine the problems of using Whatsapp among the elderly as a medium for exchanging messages in the digital era. This study uses qualitative research methods and data collection techniques through in-depth interviews. This study uses Alfred Schutz's phenomenological theory to analyze the focus of the issues raised.*

**Keywords** - Elderly, Phenomenological, Problems, Social Media, WhatsApp

**Abstrak.** *Di era digital ini, proses pertukaran pesan dilakukan secara digital. Salah satu media untuk bertukar pesan yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah Whatsapp. Dikutip Kementerian Komunikasi dan Informatika, 83% dari 171 juta pengguna internet menggunakan Whatsapp. Penggunaanya berasal dari anak-anak hingga orang tua. Whatsapp menjadi media utama bagi kerabat yang terpisah jarak agar tetap bisa bersilaturahmi. Lansia gagap akan kemajuan teknologi yang ada, dan hal ini menimbulkan beberapa masalah tersendiri diantaranya hambatan interpersonal, hambatan struktural, dan hambatan fungsional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan penggunaan Whatsapp di kalangan lansia sebagai media bertukar pesan di era digital. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Penelitian ini menggunakan teori fenomenologi Alfred Schutz untuk menganalisis fokus permasalahan yang diangkat.*

**Kata Kunci** – Fenomenologi, Media Sosial, Lansia, Hambatan, WhatsApp,

## I. PENDAHULUAN

Sejak kemunculan *smartphone* atau ponsel pintar membuat manusia dapat mengakses apa saja dengan satu kali sentuhan. Sebelum *smartphone* merajalela seperti sekarang, manusia berhubungan satu dengan yang lainnya menggunakan telepon kabel untuk dapat berkomunikasi dengan cara berbincang-bincang. Setelah itu, ponsel mulai bermunculan yang membawa perubahan besar, karena memungkinkan manusia untuk berkomunikasi tidak hanya melalui suara, tetapi juga melalui pesan teks dengan mengirimkan pesan teks atau biasa dikenal dengan SMS. Inovasi teknologi dan media sosial tidak berhenti di situ. Sejak internet menjadi konsumsi publik, WhatsApp (WA) lahir sebagai media sosial baru yang memungkinkan orang mengunggah foto, membuat status, menyebarkan berita, bahkan memuat keluhan di dalamnya. Fungsi dan aplikasi WhatsApp yang inovatif membuat pengguna WhatsApp tidak hanya terbatas pada anak muda, WhatsApp saat ini juga digunakan sebagai media informasi untuk semua kalangan usia. Namun karena pesatnya lompatan teknologi, masih banyak kesenjangan digital di masyarakat, terutama bagi para lansia.

Lanjut usia dalam penelitian ini merupakan seseorang yang berusia 60 tahun keatas baik pria maupun wanita, yang masih aktif beraktivitas dan bekerja ataupun mereka yang tidak berdaya untuk mencari nafkah sendiri sehingga bergantung kepada orang lain untuk menghidupi dirinya [1]. Sedangkan data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa persentase penduduk lansia di Indonesia angkanya terus meningkat dan diperkirakan akan mencapai lebih dari 10 persen dari total penduduk Indonesia [2]. Besarnya persentase penduduk lansia ini menunjukkan pentingnya memberikan perhatian pada orang yang termasuk dalam lanjut usia terlebih ketertinggalan mereka terhadap kemajuan media komunikasi.

Sebagai negara yang berkembang Indonesia mengalami lompatan teknologi sebagai dampak dari semakin meningkatnya kesejahteraan masyarakat, tersedianya infrastruktur yang lebih baik dari sebelumnya dan semakin terjangkaunya teknologi. Contohnya saat ini semakin banyak masyarakat yang memiliki akses terhadap internet dari

*smartphone* mereka, yang mana beberapa tahun sebelumnya mereka bahkan mungkin tidak pernah menggunakan sebuah *personal computer* (PC). Inilah yang menyebabkan suatu kejutan budaya bagi masyarakat Indonesia jika dibandingkan dengan masyarakat dari negara-negara maju. Terutama golongan lanjut usia di Indonesia yang tidak sempat menggunakan telepon kabel di saat mereka masih muda, namun pada saat ini mereka langsung harus menggunakan telepon nir kabel. Hal ini tidak demikian bagi golongan lanjut usia di negara-negara maju, dikarenakan infrastruktur di negara-negara maju yang lebih baik, mereka telah memiliki akses terhadap penggunaan telepon kabel di masa lalu, sehingga saat teknologi telepon nir kabel hadir, mereka mendapatkan keuntungan yang lebih seperti adanya transfer positif dari pengalaman mereka sebelumnya [3]. Oleh sebab itu, kalangan lansia di Indonesia cenderung mengalami gagap teknologi yang lebih besar dibandingkan dengan generasi muda ketika berhadapan dengan perkembangan teknologi komunikasi yang sangat cepat.

Internet adalah jaringan komunikasi yang tersambung secara global yang memakai media elektronik seperti *personal computer* (PC), telepon genggam, dan sebagainya sebagai medianya. Di zaman digital sekarang internet sudah dianggap sebagai kebutuhan pokok sekarang yang mana dapat menyajikan informasi dari belahan dunia manapun, menghubungkan orang di satu tempat pada orang yang ada di tempat lain, mempelajari hal-hal baru dan membantu terhubung dengan apa yang kita pelajari di dunia nyata. Dengan menggunakan internet memungkinkan kita untuk terhubung, bertukar kabar, saling menyapa, mengirim pesan melalui jejaring sosial seperti Twitter, Instagram, Facebook, Line, dan WhatsApp [4].

Terlebih dari sekian banyak media komunikasi yang hadir seiring dengan kemajuan teknologi komunikasi yang berkembang di Indonesia, WhatsApp merupakan media komunikasi terbesar. Berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) berisikan bahwa pengguna internet di Indonesia terdapat 171 juta atau 64,4 persen menggunakan internet, dimana 83 persen dari 171 juta itu pengguna WhatsApp [5]. WhatsApp sendiri memiliki fitur pendukung, seperti mengirim pesan, foto, video, pesan suara, telepon dengan sesama pengguna WhatsApp, bahkan *video call* yang memungkinkan penggunanya saling bertatap muka meskipun terbentang jarak. Keberagaman fitur ini menjadi sebuah keunggulan yang dapat dioptimalkan sebagai media komunikasi pada era digital, namun disisi lain hal ini juga menjadi sebuah hal yang sulit dimengerti oleh para lansia dikarenakan setiap fitur yang ada memiliki cara kerja yang berbeda-beda yang membuat para lansia kesulitan untuk memahami cara menggunakan fitur-fitur tersebut. Hal tersebut kemudian berdampak pada banyaknya problematika yang muncul dari ketidakmampuan para lansia mengoperasikan WhatsApp sebagai media bertukar pesan dengan sanak keluarga yang terpisah jarak.

Alasan memilih topik ini adalah peneliti merupakan pengguna aktif aplikasi komunikasi WhatsApp yang digunakan sebagai media komunikasi utama untuk bertukar pesan baik dengan teman, kerabat, keluarga, relasi di perguruan tinggi, dan lain-lain, namun peneliti melihat terdapat beberapa problematika yang signifikan dari pengguna WhatsApp yang merupakan orang lanjut usia atau lansia. Peneliti melihat para lansia terdapat kebingungan dari lansia saat mengoperasikan WhatsApp namun dari sekian banyak kebingungan lansia tetap merelakan dirinya untuk mempelajarinya. Hal ini dirasakan secara langsung oleh peneliti, dimana orang tua peneliti merupakan seorang pengguna WhatsApp dan seringkali meminta bantuan peneliti untuk menjelaskan cara mengoperasikan fitur-fitur yang terdapat di dalamnya.

Berdasarkan fenomena yang sudah dijelaskan di atas, penulis berupaya mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dialami para lansia dalam penggunaan new media khususnya WhatsApp sebagai bagian dari alat komunikasi modern. Penulis juga ingin mendeskripsikan pengalaman lansia mengatasi hambatan tersebut. Tulisan ini diharapkan bisa memberikan deskripsi lebih lengkap mengenai hambatan apa saja yang dialami lansia terhadap perkembangan teknologi komunikasi.

## II. METODE

Metode analisis data yang digunakan untuk mengungkapkan hasil penelitian menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena ini sedalam mungkin [6]. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat faktor-faktor dan karakteristik populasi atau bidang tertentu yang diteliti [7].

Data penelitian merupakan hal yang nantinya diolah dan dianalisa dengan teori yang menjadi landasan cangkupan penjaran dari penelitian ini [8]. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara mendalam, dilengkapi dengan data sekunder berupa dokumen tertulis, artikel penelitian terdahulu, website pemerintah, lembaga resmi atau dokumen hukum lainnya. Adapun narasumber dipilih berdasarkan teknik pengumpulan sampel berupa teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang didasari oleh pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangan yang diambil untuk dijadikan sampel antara lain adalah kalangan lanjut usia atau lansia (usia di atas 60 tahun) di RW 01, Kelurahan Putat Kecamatan Tanggulangin Sidoarjo yang menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi dan bertukar pesan.

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan sampel yang paling memahami masalah terkait problematika serta hambatan yang dihadapi oleh kalangan lanjut usia dalam penggunaan new media berupa WhatsApp.

Teori fenomenologi berfokus pada pengalaman sadar objek penelitiannya. Teori komunikasi fenomenologi meyakini bahwa manusia secara aktif menginterpretasikan pengalamannya sehingga dapat memahami lingkungannya melalui pengalaman pribadi dan langsung dengan lingkungannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa teori fenomenologi menitikberatkan pada persepsi, ekspresi dan interpretasi seseorang dari pengalaman personal masing-masing [9]

Teori fenomenologi Alfred Schutz memiliki konsep berasumsi bahwa seseorang bertindak dengan dorongan serta bermotif untuk mencapai suatu tujuan tertentu atau *in order to motive* [10]. Menurut Schutz, sebuah tindakan seseorang itu berlandaskan pengalaman dan proses panjang perkembangan kehidupan yang dijalani dengan pertimbangan lingkungan sosial, ekonomi, serta aspek lain dalam hidup seseorang tersebut atau dengan kata lain melewati tahapan bernama *because motive*. Dalam teori fenomenologi Schutz memiliki dua fokus pemikiran utama, yaitu aspek pengetahuan dan tindakan. Adapun pengertian pengetahuan dalam fenomenologi adalah akal yang mana berupa kesadaran yang menjadikan alat kontrol dalam mengambil tindakan kehidupan sehari-hari seseorang. Dari pengetahuan tadi kemudian masuk pada sebuah pemaknaan atau pemberian arti terhadap tindakan yang diambilnya secara individu maupun tindakan yang dilakukan oleh individu lain. Pemaknaan dari tindakan tersebut yang akhirnya menjadi indikator cara seseorang membangun relasi dengan lingkungan sekitarnya [11].

Stanley Deetz mengemukakan terdapat tiga prinsip dasar fenomenologi. Pertama, penemuan pengetahuan secara langsung dalam pengalaman sadar, ketika kita mengenal dunia berhubungan dengan sebuah pengalaman yang dialaminya secara langsung. Kedua, makna objek mencakup kekuatan objek tersebut dalam hidup seseorang. Dengan kata lain, bagaimana Anda memperlakukan sebuah objek itu menentukan apa artinya bagi Anda. Hipotesis ketiga adalah bahasa ini adalah pembawa makna. Kita menjalani kehidupan melalui bahasa yang digunakan untuk mendefinisikan dan mengekspresikan dunia itu. Empat dari tiga dapat dilihat bahwa prinsip fenomenologi yang dikemukakan oleh Stanley Deetz ini dapat disimpulkan bahwa pengetahuan seseorang diperoleh dari pengalaman yang pernah orang tersebut alami dan bahasa merupakan cara komunikasi untuk menjelaskan dan memaknai sesuatu. Proses pemaknaan tersebut bisa disebut interpretasi, Interpretasi adalah masalah ini sangat penting dan inti dalam teori fenomenologi [9].

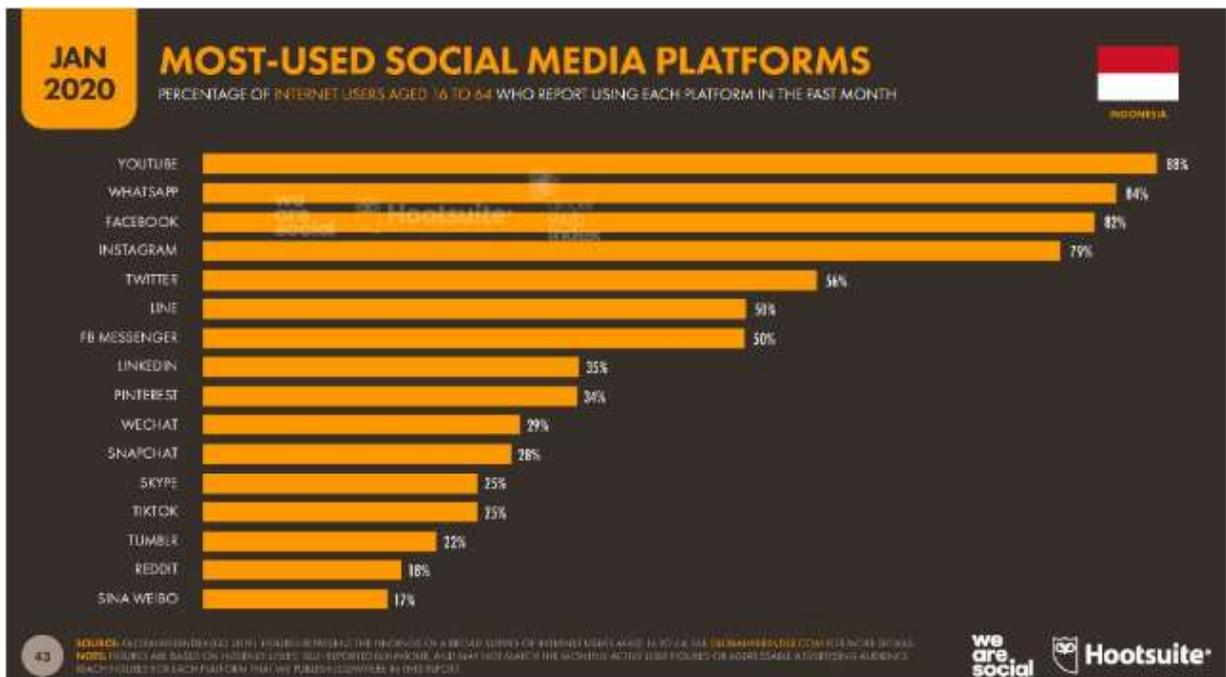
Proses interpretasi sangat penting dan inti dalam fenomenologi. Interpretasi adalah proses aktif memberi makna dari pengalaman. Menurut teori fenomenologi, interpretasi adalah realitas individu. Oleh karena itu, selama manusia hidup di antara pengalaman dan makna yang diberikan, maka proses interpretasi akan terus berkembang dan berubah setiap kali bertemu dengan pengalaman baru [12].

Teknik validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data dari sumber yang berbeda dengan cara mencocokkan dengan beberapa sumber data. Triangulasi yang digunakan dipenelitian ini adalah triangulasi sumber, baik dari data sekunder, primer dan dokumen tertulis. Data Primer dari penelitian ini adalah hasil wawancara dengan 5 narasumber, dan data sekundernya adalah hasil observasi yang dilakukan peneliti di RW 1, Putat, Tanggulangin, Sidoarjo. Sedangkan divalidasi dengan dokumen yang mencakup data dari penelitian terdahulu, dokumen pemerintah, BPS dan lain-lain.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum masuk dalam hasil penelitian, peneliti terlebih dahulu menyampaikan menjabaran singkat mengenai variabel yang diteliti untuk menyamakan persepsi. Penelitian ini mengambil subjek penelitian lansia, adapun lansia menurut WHO adalah penduduk dengan kelompok usia yang lebih atau sama dengan 60 tahun. Kelompok usia ini memiliki kemampuan jaringan untuk perbaikan diri yang cenderung menurun, hal ini membuat orang dengan usia ini sudah tidak optimal dalam melakukan kegiatan sehari-hari seperti saat sebelumnya [13]. Sedangkan subjek pokok lain dari penelitian ini adalah new media yang berupa WhatsApp yang merupakan aplikasi gratis yang menggunakan internet sebagai jaringan mengirim layanan bertukar pesan, panggilan, *video call* dan banyak fitur lain yang tersedia yang tujuannya untuk tetap terhubung dengan teman ataupun keluarga kapan pun dan dimana pun. Aplikasi WhatsApp telah digunakan lebih dari 2 miliar pengguna dan tersebar di lebih dari 180 negara. Hal ini membuat penggunaan WhatsApp menjadi penting dikarenakan pada masa sekarang orang memanfaatkan WhatsApp sebagai media utama untuk bertukar informasi bahkan digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar sebagai aplikasi untuk membuat grup yang nantinya berisikan informasi tentang kepentingan perusahaan [14].

Pengguna media sosial di Indonesia mengalami peningkatan sebanyak 8,1 persen dari sekitar bulan April 2019 dan Januari 2020. Pengguna media sosial di Indonesia sampai Januari 2020 mencapai 160 juta pengguna. Untuk pengguna WhatsApp sendiri mencapai 84 persen dari jumlah populasi di Indonesia [15].



Gambar 1. Data Penggunaan Social Media di Indonesia Januari 2020 [15]

Data di atas (Gambar 1) menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp secara keseluruhan di Indonesia menduduki persentase yang tinggi dibandingkan dengan media sosial yang lain [16]. Ditambah hal lain yang mendukung perubahan pola komunikasi jarak jauh pada masyarakat yang memanfaatkan WhatsApp adalah dengan adanya pandemi Covid-19 yang mengharuskan untuk tetap berdiam diri di rumah. Hal ini berpengaruh juga pada penggunaan WhatsApp di kalangan lansia, anak dan keluarga yang berada di luar kota tidak memungkinkan untuk pulang bahkan di hari besar seperti hari raya dan tahun baru. Hal ini menjadi salah satu *because motive* yang mendorong lansia untuk mempelajari WhatsApp agar dapat tetap terhubung dengan keluarga sebagai media bertukar pesan. Salah satu alasan lain dari penggunaan WhatsApp adalah karena aplikasi ini terhubung langsung ke nomor yang tersimpan di kontak ponsel pengguna yang sama-sama menggunakan WhatsApp. Selain itu, WhatsApp adalah alternatif yang nyaman dan tepat waktu untuk mengirim pesan teks, suara, bertelepon dan bahkan *video call*. WhatsApp lebih unggul dari aplikasi obrolan lainnya karena sederhana jika dibandingkan dengan aplikasi pesan singkat lainnya. Aplikasi WhatsApp sangat ringan dan menghemat baterai, serta dapat menghemat internet data [17]. WhatsApp merupakan aplikasi berbasis internet dan merupakan salah satu influencer terpopuler dalam perkembangan teknologi informasi. Aplikasi berbasis internet ini berpotensi untuk digunakan sebagai media komunikasi karena memudahkan pengguna untuk berkomunikasi dan berinteraksi satu sama lain tanpa harus mengeluarkan banyak uang untuk digunakan karena WhatsApp tidak menggunakan pulsa melainkan data internet [18].

Dari hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa semua narasumber menyatakan mengetahui aplikasi WhatsApp yang digunakan untuk alat berkomunikasi secara jarak jauh tanpa menggunakan pulsa dan mereka mengetahui tentang bahwa WhatsApp memiliki banyak fitur untuk menunjang komunikasi, namun yang paling sering digunakan adalah telepon dan terkadang chat, namun mereka memiliki kendala penglihatan atau bahkan ketelitian dalam mengetik yang membuat mereka jarang menggunakan fitur chat. Mayoritas responden mengaku tidak pernah menggunakan fitur *voice note*, *share location*, serta mengirim dokumen/video/gambar dan semua narasumber menyatakan mereka tidak bisa dan tidak mengetahui caranya dalam mengganti atau menampilkan foto profil WhatsApp, karena selama ini mereka selalu meminta tolong kepada keluarganya untuk mengganti atau menampilkan foto profil WhatsApp dikarenakan dinilai terlalu sulit dipahami dan banyak step yang harus ditekan agar dapat menggunakan fitur tersebut dan hal itu membuat para lansia bingung serta lansia membutuhkan pendampingan dari orang disekitarnya untuk dapat mengatasi kebingungan yang dialaminya selama mengoperasikan aplikasi WhatsApp.

“Saya mulai pakai WhatsApp baru beberapa tahun ini, itu karena anak-anak saya yang membelikan hape, terus pasang WA di hapenya, setelahnya saya mulai dikit-dikit diajari sama anak saya yang paling kecil untuk pakai WA tapi sekedar chat sama telepon buat ngehubungi anak dan cucu-cucu saya yang jauh di luar kota. Waktu diajari untuk ganti foto profil, buat status dan yang aneh-aneh gitu saya bingung jadi saya biasanya memanggil cucu atau anak saya yang sedang luang di rumah untuk mengajari saya jika saya mau chat atau telepon dengan anak yang di luar kota”. (Budi Prayitno, wawancara 19 Desember 2021).

Tahapan penuaan membuat lansia mengalami keterbatasan ruang gerak dan kesulitan bahkan untuk sekedar beraktivitas sehari – hari atau *Activity Daily Life* (ADL) secara mandiri dan membutuhkan bantuan orang disekitarnya. Banyak lansia yang tidak terbiasa dengan kondisi yang dialaminya sekarang dan merasa susah beradaptasi yang menyebabkan lansia merasa kehilangan kepercayaan diri, kecemasan, tertekan dan frustrasi sehingga mempengaruhi kualitas hidup mereka [19]. Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristina Asih Damayanti, yang berisikan bahwa lansia memiliki dan lansia mengalami kenaikan rasio ketergantungan. Ketergantungan lansia itu dikarenakan kondisi mereka yang banyak mengalami penurunan kemampuan fisik, psikis dan kognitif [20]. Akhirnya membuat lansia membutuhkan bantuan orang disekitarnya untuk melakukan aktivitas sehari-harinya, mulai dari sesederhana berjalan, membaca tulisan yang kecil dan terutama komunikasi dengan teknologi digital seperti WhatsApp. Dari data yang telah didapatpun dapat disimpulkan bahwa lansia memerlukan bantuan orang disekitarnya untuk mengoperasikan WhatsApp, mereka sudah tidak memiliki jika eksplorasi yang tinggi serta ditambah mereka takut melakukan kesalahan yang mungkin saja dapat dilakukan apabila sembarangan menekan fitur yang ada.

Lansia memiliki kecenderungan sulit dalam mengadopsi cara baru berkomunikasi dengan media baru berupa WhatsApp. Alasan lain diluar dari kurangnya kesulitan dalam mengadopsi kebiasaan berkomunikasi baru itu hanya salah satu latar belakang yang membuat lansia enggan menggunakan media ini. Ada banyak alasan yang lebih kompleks yang membuat lansia tidak menggunakan WhatsApp secara optimal [21]. Selain itu terdapat kesenjangan antar generasi yang membuat para lansia memiliki kekurangan dalam mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi digital baik untuk sekedar bertukar pesan atau bahkan mengakses informasi yang lebih kompleks [22].

Peneliti menemukan 4 dari 5 narasumber mengatakan menggunakan aplikasi WhatsApp dalam kegiatan sehari-harinya hanya sebatas untuk menelpon anak atau sodara. Responden menyatakan ikut bergabung dalam sebuah grup, namun mereka hanya sebagai anggota yang pasif. Hal ini berpengaruh pada intensitas penggunaan WhatsApp yang jadi minim, karena mereka tidak melihat urgensi yang kuat untuk menggunakan WhatsApp diluar untuk menghubungi kerabat dan membaca chat yang ada di grup terutama grup keluarga, yang membuat mayoritas narasumber menganggap aplikasi WhatsApp merupakan aplikasi yang berguna bagi mereka dikehidupan sehari-hari karena dengan aplikasi WhatsApp mereka tidak perlu bersusah payah jika ingin mengabari anak atau sodara mereka yang merantau dan jauh dari rumah.

“Bukan untuk gaul-gaulan. Karena sekarang sudah jamannya digital semua serba di hape, jadi yang tua-tua seperti saya juga harus sedikit-sedikit mengikuti, karena jika tidak mengikuti perkembangan teknologi nanti akan ketinggalan banyak informasi. Apalagi saya juga merasakan secara langsung sejak pakai WA saya jadi lebih mudah untuk mengabari atau menanyakan kabar anak dan cucu saya yang ada di Kediri” (Siti Maryam, wawancara 19 Desember 2021).

Data tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan di Swiss oleh Friemel [23] yang mana penelitian itu menjelaskan bahwa alasan-alasan lain yang mendorong lansia untuk belajar media sosial, dalam kasus penelitian ini adalah WhatsApp, yaitu faktor sosial dan faktor individual. Faktor konteks sosial memiliki arti bahwa lingkungan sosial yang ada di sekitar lansia tersebut memberikan dukungan atau motivasi terhadap lansia tersebut untuk mempelajari WhatsApp baik secara langsung ataupun tidak langsung, sedangkan faktor individual adalah faktor yang berfokus pada pandangan lansia tersebut yang beranggapan jika media sosial merupakan sebuah kebutuhan, sehingga dorongan tersebut membuat seorang lansia secara sukarela mempelajari penggunaan WhatsApp meskipun harus secara otodidak [24].

Berdasarkan temuan data dan dianalisis dengan paparan diatas menghasilkan bahwa faktor sosial yang mendorong lansia mempelajari serta menggunakan WhatsApp adalah dikarenakan dorongan orang di sekitarnya yang menuntut orang tuanya untuk bisa minimal menggunakan WhatsApp untuk sekedar bertelepon agar sanak keluarga yang tidak memungkinkan untuk bertatap muka bisa tetap terkoneksi dengan lansia tersebut. Hal ini menunjukkan in order motivate yang mendasari para lansia menggunakan WhatsApp adalah untuk dapat tetap berhubungan dengan sanak keluarga yang berjauhan, dan adapun *because motive* dikarenakan pengalaman yang telah dirasakan bahwa mengalami kesulitan untuk terkoneksi dengan saudaranya yang sudah lansia jika para lansia tidak dapat menggunakan media komunikasi digital, hal yang dapat dilakukan untuk bertukar pesan dengan keluarganya yang lansia adalah dengan mendatanginya secara langsung dan bertatap muka sedangkan hal tersebut tidak selalu bisa dilakukan karena batasan pekerjaan, kesibukan, jarak, dan lain-lain. Sedangkan untuk faktor individual yang mendorong lansia menggunakan WhatsApp adalah mereka merasa butuh belajar media sosial, khususnya WhatsApp dikarenakan mereka merasa di WhatsApp mereka dapat menemukan informasi secara instan, baik itu informasi tentang kesehatan, obat herbal, fakta unik, hingga berita. Dikarenakan fokus utama seorang lansia adalah kesehatan, maka informasi tentang kesehatan yang dianggap paling menarik bagi sebagian besar lansia. WhatsApp pun menjadi salah satu sumber informasi tentang kesehatan. Aplikasi ini memudahkan lansia untuk berkomunikasi dengan dokter mereka atau berkonsultasi tentang progres kesehatan dan lain-lain. Namun sayangnya penggunaan WhatsApp juga bisa membuat para lansia menjadi sasaran empuk penyebar serta penerima kabar hoax, khususnya tentang kesehatan. Sebagaimana data analisis yang dilakukan oleh Kominfo yang berisikan jika penyebar hoax terbesar adalah orang tua dengan usia di atas 45 tahun

dengan asal forward informasi yang dirasa menarik atau bahkan dianggap bisa bermanfaat untuk banyak orang tanpa dibaca ulang atau dipastikan kebenarannya [25].

Kecemasan terhadap lansia terhadap berita hoax juga bahkan dirasakan oleh keluarganya yang merasa khawatir akan mengganggu pola berfikir dan bertindak para lansia terlebih pada masa pandemi Covid-19 ini. Salah satunya adalah kabar hoax yang mengatakan bahwa usia lansia pasti terkena virus corona, hal ini membuat para lansia merasakan kecemasan yang bahkan sampai mengalami kecemasan abnormal dan membuat lansia melakukan segala cara untuk dapat menjaga kekebalan tubuh sebagaimana informasi yang mereka peroleh yang sebenarnya belum terbukti kebenarannya [26]. Hoax tentang kesehatan marak terjadi di masyarakat khususnya di masa pandemi seperti sekarang ini. Survei dalam penelitian terdahulu yang ditulis dalam [27] menyimpulkan bahwa lebih dari 90% informasi di bidang kesehatan tidak dapat dibuktikan kebenarannya karena sumbernya tidak diketahui dan tersebar bebas melalui media sosial dan pesan instan. Sementara itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Vosoughi et al [28] ditemukan juga bahwa organisasi kesehatan yang memberikan informasi kesehatan yang benar untuk klarifikasi tidak menyebar dalam skala besar seperti hoax. Yang disayangkan adalah bahkan ada orang berpendidikan yang seharusnya mengedukasi orang-orang tentang informasi hoax malah ikut serta sebagai penyebar informasi tentang hoax dan ujaran kebencian saat menggunakan media sosial [29]. Hal ini membuat perlunya program literasi digital yang digalangkan oleh Kominfo yang diharapkan dapat meminimalisir penyebaran kabar hoax dan masyarakat terutama lansia dapat mengecek ulang setiap informasi yang didapatnya agar mengetahui kevalidan informasi tersebut.

Ini menunjukkan bahwa hoax kesehatan lebih populer di masyarakat dan menyebar lebih cepat daripada berita yang efektif. Jika masyarakat khususnya lansia menggunakan informasi dari kumpulan pesan yang didapat dari grup WhatsApp berupa informasi yang tidak benar, seperti mengonsumsi obat-obatan tertentu yang membahayakan nyawa manusia, hal ini akan berpengaruh pada kesehatan dan akan sangat berbahaya. Hoax jenis ini juga dapat menimbulkan kecemasan dan kepanikan bagi orang yang membacanya [27]. Oleh karena itu, di masa pandemi Covid-19, diperlukan peningkatan penerima aktif kabar hoax adalah orang-orang lanjut usia, hal ini merupakan salah satu faktor yang harus diwaspadai dari orang lansia yang menggunakan media sosial seperti WhatsApp. Kekhawatiran tersebut biasanya menimbulkan konflik sebagai proses komunikasi atau krisis dalam hubungan antar [30]. Proses ketidakselarasan komunikasi tersebut membuat sulit untuk membangun saling pengertian (*mutual understanding*) sehingga pesan komunikasi diterima dan direspon dengan emosional [31].

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dharlinda Suri tentang pemanfaatan media komunikasi dan informasi, menjelaskan bahwa dalam berinternet masyarakat perlu pembinaan terkait bagaimana memakai media sosial dengan baik dan beretika. Yang pertama, mengenai etika dalam berkomunikasi diharapkan masyarakat dapat menggunakan kalimat dan bahasa yang baik dan mudah dipahami. Yang kedua, masyarakat diharapkan dapat menghindari penyebaran informasi yang mengandung SARA, pornografi dan aksi kekerasan. Yang ketiga, menghargai hasil karya orang lain. Ketika kita melihat sebuah foto, tulisan atau hasil karya apapun milik orang lain maka diharapkan untuk dapat membiasakan diri mencantumkan awal mula asal didapatnya karya

tersebut. Hal ini dilakukan sebagai bentuk apresiasi terhadap hasil buah pemikiran seseorang. Selanjutnya adalah melakukan pengecekan kembali kebenaran berita. Hal ini merupakan bagian penting dari berkomunikasi baik itu secara verbal maupun seperti sekarang ini di zaman digital yang mana kita memiliki etika berkomunikasi yang dilindungi oleh undang-undang ITE jadi diharapkan dapat saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing. Ketika kita mendapati sebuah berita yang menjelekan sebuah pihak di media sosial, terkadang hal ini bertujuan untuk menjatuhkan nama pesaing sehingga dibuatlah berita rekayasa untuk dapat menjelekan nama baik pesaing tersebut, atau bahkan dengan lisan-alasan lain [32]. Untuk itu kita harus cerdas dalam menanggapi sebuah berita terutama berita yang berisi hal yang fenomenal dan mengundang banyak pro dan kontra, terlebih bagi lansia yang kerap kali menjadi korban informasi hoax tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, teori yang digunakan dan penelitian sebelumnya dapat digunakan sebagai dasar untuk memperkirakan berbagai hambatan dan metode bagi lansia untuk belajar dan mengadopsi media sosial sebagai bagian dari kegiatan komunikasi mereka. Dikatakan bahwa kendala yang dihadapi lansia saat menggunakan media sosial meliputi faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi dimensi internal yaitu kondisi psikologis seperti ketakutan, kecemasan, dan ketidakamanan, dan dimensi fungsional seperti penurunan kesehatan lansia. Faktor eksternal meliputi dimensi struktural, seperti masalah fasilitas dan dimensi hubungan interpersonal, seperti penggunaan media sosial oleh orang-orang sekitar. Pada saat yang sama, cara mempelajari media sosial dianggap berasal dari lingkungan sosial daripada dorongan pribadi. Berdasarkan penelitian referensi, penelitian ini melakukan observasi dengan latar belakang sosial budaya yang berbeda dari penelitian sebelumnya untuk mengetahui hambatan penggunaan media sosial oleh lansia di Sidoarjo dan cara mengatasinya.

Temuan data menunjukkan bahwa 3 dari 5 responden dalam penggunaan WhatsApp menyatakan lebih sering menggunakan fitur telepon atau video call. Karena mereka menganggap telepon lebih mudah digunakan daripada fitur mengirim pesan. Mereka menjelaskan bahwa ketika menggunakan fitur chat mereka selalu kesusahan didalam mengetik dan bingung bagaimana cara mengirim pesan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian lain yang mengatakan bahwa lansia yang tumbuh pada masa media cetak dan belum menemui media komunikasi digital, menganggap

komunikasi dengan media cetak atau bahkan bertemu secara tatap muka merupakan alat berkomunikasi yang lebih nyata [21]. Pernyataan ini didukung oleh penelitian lain yang menjelaskan mayoritas narasumber dari survey yang dilakukan di negara Inggris, Spanyol, Finlandia, dan Estonia oleh Quadrello, dkk, lansia lebih cenderung menggunakan cara konvensional seperti komunikasi tatap muka dan atau telepon dibandingkan dengan komunikasi menggunakan media komunikasi digital seperti WhatsApp [33]. Hal ini berhubungan dengan pengalaman mereka dalam berkomunikasi yang mana mereka tumbuh besar dengan komunikasi konvensional yang cenderung lebih sederhana dan tidak banyak fitur sehingga mereka terbiasa dengan cara penggunaan alat komunikasi konvensional dibanding alat komunikasi digital.

Hambatan selain lansia gagap akan kemajuan alat komunikasi digital adalah hambatan struktural yang mana mahalnya paket data internet dari beberapa provider. Di Sidoarjo sendiri masih terdapat wilayah dengan akses internet yang minim dan mengharuskan para lansia membeli data internet dari provider tertentu yang memiliki kapasitas internet yang baik dan harga data internet yang ditawarkan oleh provider tersebut mahal. Hal ini berdampak pada para lansia meminimalisir ruang gerak dan penggunaan internet khususnya pada WhatsApp agar tidak menghabiskan data internet dengan boros. Terlebih dari akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi itu juga menjadi salah satu indikator dari status ekonomi lansia. Semakin tinggi penghasilan dan pengeluaran rumah tangga, semakin besar juga persentase kelompok lansia tersebut menggunakan internet. Sedangkan secara umum rata-rata penghasilan dari lansia yang bekerja adalah 1.450.000 rupiah per bulan (Badan Pusat Statistik 2020) dan dalam kasus ini lansia di Sidoarjo memiliki penghasilan mungkin bisa dibawah itu. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat pendapatan yang rendah dan cenderung tidak stabil membuat para lansia lebih mengutamakan kebutuhan primer dibanding kebutuhan sekunder seperti membeli data internet, hal ini berdampak pada penggunaan WhatsApp yang menjadi dibatasi dan sekedar bertukar kabar dengan saudara, anak atau kerabat seperlunya.

Data yang dilakukan oleh peneliti di RW 01 Kelurahan Putat Kecamatan Tanggulangin Sidoarjo terdapat sejumlah lansia dengan latarbelakang ekonomi, pendidikan dan sosial budaya yang berbeda. Wawancara dilakukan pada 5 orang lansia yang secara aktif maupun pasif menggunakan WhatsApp sebagai media bertukar pesan dan data menunjukkan bahwa setiap lansia dalam mengoperasikan WhatsApp mempunyai pengalaman yang berbeda. Terdapat perbedaan pada setiap narasumber dari pengalaman mereka saat mengoperasikan WhatsApp khususnya sebagai media bertukar pesan.

Lansia dengan latarbelakang ekonomi yang baik cenderung lebih aktif menggunakan WhatsApp sebagai media bertukar pesan dibandingkan dengan lansia yang memiliki tingkat ekonomi dibawahnya. Hal ini dikarenakan lansia dengan ekonomi tinggi memiliki tabungan dihari tua dan menerima bantuan secara finansial oleh anak-anaknya, sedangkan sebagian lansia yang lain masih aktif bekerja untuk kehidupan sehari-hari.

Di luar hambatan struktural terdapat hambatan fungsional yang berkaitan dengan kondisi kesehatan lansia yang cenderung tidak sebaik saat masih muda. Semakin bertambah usia kemungkinan stamina dan kekebalan tubuh pun cenderung menurun, terutama kesehatan mata. Tidak jarang dijumpai lansia dengan kondisi mata dengan rabun dekat atau hipermetropia yang membuat para lansia merasa kesulitan ketika melihat objek dengan jarak dekat sehingga benda yang ada di depannya terlihat samar-samar. Rabun dekat itu menjadi salah satu hambatan yang paling dirasakan yang akhirnya membuat para lansia diharuskan menggunakan kacamata dan menaikkan kecerahan telepon genggam setiap kali mengoperasikan telepon genggam hal tersebut sebagai solusi agar dapat melihat fitur-fitur yang diinginkannya dengan jelas. Adapun penurunan kesehatan ini menyebabkan hambatan tertentu ketika menggunakan WhatsApp. Selain itu, 4 dari 5 narasumber mengatakan hambatan yang mereka alami dalam menggunakan aplikasi WhatsApp yaitu kurangnya teks penjelasan dalam setiap fitur aplikasi WhatsApp, hal ini membuat para lansia membutuhkan arahan dari orang di sekitarnya yang dirasa lebih menguasai WhatsApp seperti anak atau cucu mereka.

Hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa kondisi kesehatan juga memiliki peran dalam mendukung ataupun menghambat dalam lansia mengakses alat komunikasi digital. Seperti halnya ketika dengan lelah atau tidak memiliki fokus yang baik, lansia akan sering melakukan kesalahan pengetikan dan tidak jarang lansia merasa pegal atau bahkan kesemutan pada tangannya apabila mengetik chat yang cukup panjang. Hambatan tersebut kemudian diatasi dengan cara mengatur waktu antara beristirahat dan menggunakan alat komunikasi digital seperti WhatsApp untuk mengatasi hambatan fisik yang dialaminya.

Temuan hambatan penggunaan WhatsApp secara keseluruhan yang dialami narasumber dapat disimpulkan bahwa penggunaan WhatsApp sudah menjadi kebutuhan bagi para lansia sebagai media komunikasi agar tetap dapat terkoneksi dengan keluarga dan orang terkasihnya atau sekedar mencari informasi tertentu yang mereka anggap penting. Pandangan yang beranggapan penggunaan WhatsApp sebagai hal yang penting mendorong para lansia menghadapi hambatan-hambatan yang dialaminya selama penggunaan WhatsApp baik hambatan interpersonal, struktural dan fungsional.

## VII. SIMPULAN

Temuan data dalam peneliti ini menunjukkan bahwa problematika yang dihadapi lansia dalam penggunaan new media khususnya WhatsApp itu cukup kompleks. Problematika tersebut mencakup hambatan-hambatan selama penggunaan WhatsApp baik hambatan interpersonal, struktural maupun fungsional, namun dibalik hambatan-hambatan tersebut lansia juga merasakan manfaat dari penggunaan new media tersebut. Manfaat dari penggunaan WhatsApp yang para lansia rasakan antara lain adalah dapat berkomunikasi dan tetap terkoneksi dengan sanak keluarga yang berada jauh dari mereka serta menjadi media mencari informasi instan saat sedang mencari tahu informasi tertentu.

Pada dasarnya para lansia memiliki kecenderungan sulit dalam mengadopsi cara baru berkomunikasi dengan media baru berupa WhatsApp. Alasan lain diluar dari kurangnya kesulitan dalam mengadopsi kebiasaan berkomunikasi baru itu hanya salah satu latar belakang yang membuat lansia enggan menggunakan media ini. Ada banyak alasan yang lebih kompleks yang membuat lansia tidak menggunakan WhatsApp secara optimal. Namun sebagian lansia merasa mereka merasa belajar WhatsApp sebagai kebutuhan sebagai media bertukar pesan. Urgensi ini didukung dengan adanya pandemi Covid-19 yang membuat komunikasi tatap muka sangat terbatas dan membuat keluarga yang berada di luar kota bahkan kerabat yang berbeda rumah memiliki batasan protokol kesehatan jika ingin bertemu. Untuk mengatasi hambatan tersebut, para lansia dituntut untuk mulai mempelajari media komunikasi digital berupa WhatsApp untuk tetap terkoneksi.

Hambatan interpersonal yang dialami lebih pada keterbatasan pengetahuan para lansia yang mana mereka pada masa mudanya berada di masa yang menggunakan media komunikasi konvensional seperti telepon, email, fax, atau bahkan surat menyurat. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang ada di masa digital ini membuat mereka gagap dan menjadi hal asing yang perlu dipelajari dari awal lagi. Selain itu, para lansia sebagai kelompok yang rentan terpapar informasi hoax yang dapat menyebabkan dampak negatif dan informasi hoax yang mendominasi mereka terima adalah mengenai informasi kesehatan dimana menyebutkan tentang tips-tips kesehatan, mitos obat herbal, dan hal-hal yang tidak bisa dipastikan kebenarannya. Hal ini yang membuat kekhawatiran bagi keluarga dan sebagai salah satu latarbelakang pentingnya sosialisasi literasi digital yang dilakukan oleh kominformasi.

Hambatan struktural yang dirasakan lansia salah satunya adalah data internet dari provider tertentu mahal yang membuat mereka mengurangi intensitas penggunaan WhatsApp agar data internet mereka dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama. Selain itu juga keterbatasan mereka dalam memahami fungsi dan cara kerja setiap fitur yang ada juga menjadi hambatan yang mereka hadapi dikarenakan minimnya deskripsi tentang fitur tersebut.

Adapun hambatan fungsional yang dihadapi para lansia adalah berfokus pada kecenderungan penurunan kesehatan dan daya tahan tubuh. Hal ini berdampak pada jangka waktu penggunaan WhatsApp dikarenakan sudah merasa tidak nyaman, baik karena kesemutan, mata mulai panas dan lain-lain.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa media komunikasi terutama WhatsApp memainkan peran penting sebagai media bertukar pesan, pembentukan relasi sosial hingga sumber informasi instan bagi para lansia. Namun dalam penggunaannya terdapat dorongan dan hambatan yang menyertai yang dirasakan para lansia. Dalam perspektif yang menganggap WhatsApp sebagai kebutuhan menjadi dorongan bagi para lansia terus rela belajar menyesuaikan diri dalam menghadapi kesulitan-kesulitan tersebut.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kepada Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya artikel ini dapat selesai dengan baik. Ucapan terima kasih tak luput diberikan kepada para pihak yang telah memberikan banyak masukan dan kritik yang sangat berharga untuk meningkatkan kualitas artikel ini. Terima kasih kepada:

1. Keluarga tercinta (Suami, Abah, Ibu, Mama, dan Papa) yang telah memberikan dukungan penuh dan *food support* terbaik.
2. Atika, selaku sahabat yang telah meluangkan waktunya untuk kehadiran dan ilmunya.

Semoga artikel ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

## REFERENSI

- [1] S. Tamher and Noorkasiani, Kesehatan Usia Lanjut Dengan Pendekatan Asuhan Keperawatan, Jakarta: Salemba Medika, 2009.
- [2] B. P. Statistik, Statistik Penduduk Lanjut Usia, Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2020.
- [3] Restyandito and K. Erick, "Pemanfaatan Teknologi Oleh Orang Lanjut Usia Di Yogyakarta. Prosiding Seminar Nasional XII Rekayasa Teknologi Industri dan Informasi 2017," 2017.

- [4] Laloan and G. Meryen, "Analisis Kesalahan Bahasa Inggris Dalam Media Sosial WhatsApp," *Jurnal Elektronik Fakultas Sastra Universitas Sam Ratulangi*, vol. 1, no. 12, 2020.
- [5] "Kominfo, WhatsApp Kenalkan Literasi Privasi Dan Keamanan Digital," *Kominfo*, 2019.
- [6] K. Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Edisi Pertama, Jakarta: Kencana, 2014.
- [7] A. Saifudin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2016.
- [8] Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Alfabeta, 2016.
- [9] Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, Jakarta: Kencana, 2013.
- [10] W. Ida Bagus, *Teori-Teori Sosial Dalam Tiga Paradigma: Fakta Sosial, Definisi Sosial Dan Perilaku Sosial*, Jakarta: Kencana, 2012.
- [11] Berger, Peter and T. Luckmann, *Tafsir Sosial Atas Kenyataan*, Jakarta: LP3ES, 1990.
- [12] L. S. W, *Theories of Human Communication*, Jakarta: Salemba Humanika, 2012.
- [13] WHO, *World Health Statistic Report 2015*, Geneva: World Health Organization, 2015.
- [14] A. Amna, "WhatsApp Dan Konsep Jarak Sosial Baru Di Masyarakat," *Jurnal Expose*, vol. 1, no. 2, 2018.
- [15] W. A. Social, "Hootsuite," 2020.
- [16] S. Wijaya and A. S. Eddyono, "Pemanfaatan Media Sosial Instagram Oleh Redaksi Kuningmass," *Expose Journal*, vol. 6, no. 1, 2021.
- [17] Rahartri, ""WhatsApp" Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah Di Kawasan Puspipetek)," *Visi Pustaka*, vol. 21, no. 2, 2019.
- [18] P. Hendra and W. , "Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp (WA) Di Kalangan Pelajar (Studi Kasus Di MTs Al Muddatsiriyah Dan MTs Jakarta Pusat)," *Prosiding SNaPP2017 Sosial, Ekonomi, Dan Humaniora*, vol. 7, no. 1, 2017.
- [19] A. Osman, J. L. Wong, C. L. Bagge, S. Freedenthal, P. M. G. and G. Lozano, "The Depression Unxiety Stress Scales-21(DASS-21):Further Examination Of Dimentions, Skill Reliability, And Correlates.," *Journal Of Clinic Psikology*, vol. 68, no. 12, 2012.
- [20] D. K. Asih and J. R. O. Hariandja, *Perancangan Aplikasi Social Media Bagi Lansia Berdasarkan Model Desain Partisipatif*, Bandung: LPPM Universitas Katolik Parahyangan, 2015.
- [21] A. Hope, T. Schwaba and A. M. Piper, *Understanding Digital and Material Social Communications for Older Adults*. In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, New York: ACM, 2014.
- [22] T. Salsabilla and M. Zainuddin, "Upaya Adaptasi Modernisasi Kegiatan Lansia Melalui Media Sosial Dalam Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Pekerjaan Sosial*, vol. 4, no. 1, 2021.
- [23] T. N. Friemel, "The Digital Divide Has Grown Old: Determinants of a Digital Divide among Seniors," *New Media & Society*, vol. 18, no. 2, 2014.
- [24] A. A. R. Ashari, "WhatsApp Dan Konsep Jarak Sosial Baru Di Masyarakat," *Jurnal Expose*, vol. 1, no. 2, 2018.
- [25] Kominfo, "Penyebar Hoaks Berkisar Usia 45 Ke Atas," *Kominfo*, 2018.
- [26] D. Rayani and D. N. S. Purqoti, "Kecemasan Keluarga Lansia Terhadap Berita Hoax DI Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Realita*, vol. 5, no. 1, 2020.
- [27] C. Juditha, "Interaksi Komunikasi Hoax Di Media Sosial Serta Antisipasinya," *Jurnal Pekommas*, vol. 3, no. 1, 2018.
- [28] S. Vosoughi, D. Roy and S. Aral, "The Spread of True and False News Online," *Science* 359(6380), pp. 1146-51, 2018.
- [29] I. P. Cahyani, "Digital Literacy of Lecturers as WhatsApp Group Users In Spreading Hoax Information and Hate Speech," *Expose Journal*, vol. 2, no. 2, 2019.
- [30] J. H. Setiawan, C. Caroline and . J. A. I. Akbar, "Komparasi Berita Negatif Dan Positif Mengenai Covid-19 Di Situs Detik Dan Kompas," *Expose Journal*, vol. 3, no. 2, 2020.
- [31] R. Panuju, *Pengantar (Ilmu) Komunikasi : Komunikasi Sebagai Kegiatan, Komunikasi Sebagai Ilmu*, Jakarta: Kencana, 2018.
- [32] D. Suri, "Pemanfaatan Media Komunikasi Dan Informasi Dalam Perwujudan Dan Pembangunan Nasional," *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, vol. 17, no. 2, 2019.

- [33] T. Quadrello, H. Hurme, J. Menzinger, P. K. Smith, M. V. S. Vidal and S. Westerback, "Grandparents Use of New Communication Technologies in a European Perspective," *European Journal of Ageing*, 2005.

***Conflict of Interest Statement:***

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*