

**E-WOM DALAM KOMUNITAS FANDOM : ANALISIS
JARINGAN KOMUNIKASI KOMUNITAS TREASURE
MAKER TERKAIT AKTIVITAS PROMOSI YG
ENTERTAINMENT DI GRUP WHATSAPP**

SKRIPSI



Nama – NRP :

Celinda Christmelda Kusumo – 1423022054

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2025

SKRIPSI

**E-WOM DALAM KOMUNITAS FANDOM : ANALISIS
JARINGAN KOMUNIKASI KOMUNITAS TREASURE
MAKER TERKAIT AKTIVITAS PROMOSI YG
ENTERTAINMENT DI GRUP WHATSAPP**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun Oleh :

Celinda Christmelda Kusumo

NRP.1423022054

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA SURABAYA

2025

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Celinda Christmelda Kusumo

NRP : 1423022054

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

**E-WOM DALAM KOMUNITAS FANDOM : ANALISIS JARINGAN
KOMUNIKASI KOMUNITAS TREASURE MAKER TERKAIT
AKTIVITAS PROMOSI YG ENTERTAINMENT DI GRUP WHATSAPP**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 18 Desember 2025

Penulis,



Celinda Christmelda Kusumo

NRP.1423022054

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**E-WOM DALAM KOMUNITAS FANDOM : ANALISIS JARINGAN
KOMUNIKASI KOMUNITAS TREASURE MAKER TERKAIT
AKTIVITAS PROMOSI YG ENTERTAINMENT DI GRUP
WHATSAPP**

Oleh:

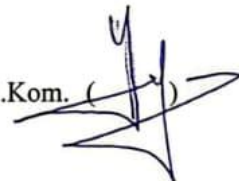
Celinda Christmelda Kusumo

NRP.1423022054

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Dr.Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0719078401



Pembimbing II : Putra Aditya Lapalelo, S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0731039501



Surabaya, 18 Desember 2025

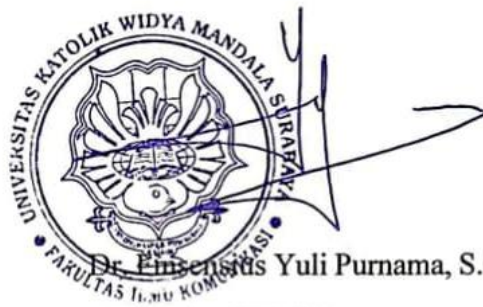
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Pada: 18 Desember 2025

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi, Dekan,



Dr. Finsensius Yuli Purnama, S.Sos. M.Med.Kom

NIDN. 0719078401

Dewan Penguji:

1. Ketua : Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom. (.....)
NIDN: 0715108903
2. Sekretaris : Dr.Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom. (.....)
NIDN. 0719078401
3. Anggota : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom. (.....)
NIDN. 0725058704
4. Anggota : Putra Aditya Lapalelo, S.I.Kom., M.Med. Kom. (.....)
NIDN. 0731039501

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS) :

Nama : Celinda Christmelda Kusumo

NRP : 1423022054

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : **E-WOM DALAM KOMUNITAS FANDOM : ANALISIS JARINGAN KOMUNIKASI KOMUNITAS TREASURE MAKER TERKAIT AKTIVITAS PROMOSI YG ENTERTAINMENT DI GRUP WHATSAPP**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Desember 2025
Yang Menyatakan,



Celinda Christmelda Kusumo
NRP.1423022054

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaan, kesehatan, dan kekuatan yang diberikan, laporan kerja praktik ini akhirnya dapat saya selesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada kedua orang tua, dosen pembimbing, serta keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan bantuan selama proses magang hingga penyusunan laporan ini. Karya ini saya persembahkan sebagai bagian dari perjalanan akademik saya di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kebesarannya, penulis dapat menyelesaikan rangkaian dari tugas akhir yaitu skripsi dengan judul “E-WOM Dalam Komunitas Fandom : Analisis Jaringan Komunikasi Komunitas TREASURE MAKER Terkait Aktivitas Promosi YG Entertainment Di Grup Whatsapp”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidaklah mudah untuk melalui seluruh tahap penelitian, pengolahan data, hingga penulisan laporan. Banyak tantangan, keterbatasan, dan hambatan yang ditemui sepanjang penyusunannya. Namun, berkat dukungan, motivasi, doa, serta bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan
2. Kedua orang tua beserta keluarga yang telah memberikan doa, dukungan moral, perhatian, serta motivasi tanpa henti.
3. Dosen Pembimbing 1 yaitu Bapak Dr.Finsensius Yuli Purnama S.Sos., M.Med.Kom. yang telah memberikan waktu, arahan, kritik, serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing 2 yaitu Bapak Putra Aditya Lapalelo, S.I.Kom., M.Med. Kom. yang turut membantu, memberikan masukan, dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Sahabat (Jocelyn) dan teman-teman terdekat penulis (Anita, Hui, Patrice, dan Cia) yang selalu memberikan semangat, bantuan, serta menjadi support sistem terbaik selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi.

6. TREASURE, LANY, dan Keshi yang secara tidak langsung menemani proses penulisan skripsi melalui karya-karya mereka yang menjadi motivasi dan penghibur selama perjalanan akademik ini.
7. Grup TR10-TM yang telah bersedia menjadi bagian dari penelitian ini dan membantu memberikan data yang dibutuhkan.
8. Channel YouTube NapLive, NepNep, Christopher Devin dan Windah Basudara yang menjadi hiburan sekaligus penyemangat di tengah proses penyusunan skripsi.
9. Diri sendiri, atas keberanian, ketekunan, kegigihan, serta usaha untuk terus bertahan dan berkembang hingga sampai pada tahap ini.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan bimbingan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi pembaca, peneliti selanjutnya, maupun pihak yang berkepentingan

DAFTAR ISI

E-WOM DALAM KOMUNITAS FANDOM : ANALISIS JARINGAN KOMUNIKASI KOMUNITAS TREASURE MAKER TERKAIT AKTIVITAS PROMOSI YG ENTERTAINMENT DI GRUP WHATSAPP	1
E-WOM DALAM KOMUNITAS FANDOM : ANALISIS JARINGAN KOMUNIKASI KOMUNITAS TREASURE MAKER TERKAIT AKTIVITAS PROMOSI YG ENTERTAINMENT DI GRUP WHATSAPP	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah.....	11
I.3 Tujuan Penelitian	11
I.4 Batasan Masalah.....	11
I.5 Manfaat Penelitian	12
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
II.1 Penelitian Terdahulu	13
II.2 Kerangka Teori	18
II.3 Nisbah Antar Konsep	28
II.4 Bagan Kerangka Konseptual	29
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30
III.2 Metode Penelitian	30
III.3 Identifikasi Variable Penelitian	31

III.4 Definisi Konseptual	31
III.5 Definisi Operasional	31
III.6 Populasi dan Sampel	32
III.7 Teknik Penarikan Sampel	33
III.8 Teknik Pengumpulan Data	33
III.9 Data Nominal	35
III.10 Teknik Analisis Data	36
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian	40
IV.2 Data Nominal	41
IV.3 Hasil Penelitian	42
IV.3.1 Data Chat Stats WhatsApp Statistics TR10-TM	42
IV.3.2 Aktivitas Komunikasi dengan Komunitas Virtual	52
IV.3.3 Hasil Analisis Data dengan Electronic Word of Mouth (e-WOM) dan Opinion Leader	55
IV.3.4 Visualisasi Data dengan NodeXL	61
BAB V	83
KESIMPULAN DAN SARAN	83
V.1 Kesimpulan	83
V.2 Saran	85
V.2.1 Saran Akademis	85
V.2.2 Saran Praktis	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grup <i>chat</i> TR10-TM	5
Gambar 1. 2 Percakapan anggota grup dalam komunitas	5
Gambar 1. 3 Percakapan anggota grup	6
Gambar 4. 1 Jumlah Pesan per-pengguna pada Grup WhatsApp TR10-TM	42
Gambar 4. 2 Huruf Pesan per-pengguna pada Grup WhatsApp TR10-TM	45
Gambar 4. 3 <i>Media files</i> per-pengguna pada Grup WhatsApp TR10-TM.....	46
Gambar 4. 4 Kata yang paling banyak muncul	49
Gambar 4. 5 Visualisasi NodeXL.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel IV. 1 Peran - peran dalam jaringan.....	63
Tabel IV. 2 Peran Aktor dalam Grup TR10-TM.....	72
Tabel IV. 3 Betweenness centrality dalam Grup TR10-TM	78
Tabel IV. 4 Closeness centrality dalam Grup TR10-TM	80
Tabel IV. 5 Eigenvector centrality dalam Grup TR10-TM	81

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana jaringan komunikasi terbentuk dalam aktivitas *electronic word of mouth* (e-WOM) di grup WhatsApp komunitas penggemar TREASURE “TR10-TM”. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan memanfaatkan aplikasi ChatStats WhatsApp dan NodeXL untuk memetakan struktur jaringan, menganalisis peran aktor, serta mengidentifikasi pola penyebaran informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaringan komunikasi dalam grup bersifat terpusat (*centralized network*), dengan beberapa aktor yang berposisi sebagai *opinion leader* berdasarkan nilai *degree*, *betweenness*, *closeness*, dan *eigenvector centrality* yang tinggi. Temuan penting dalam penelitian ini adalah fakta bahwa Kanna berperan sebagai *opinion leader* meskipun bukan admin, sehingga pengaruh dalam e-WOM lebih ditentukan oleh intensitas partisipasi dibandingkan posisi formal. Sementara itu, aktor seperti *bridge* penghubung antar-cluster, sedangkan beberapa anggota lain berada pada posisi *isolate*. Struktur jaringan yang terbentuk menunjukkan bahwa penyebaran e-WOM terkait comeback “Paradise”, aktivitas promosi, dan percakapan fandom bergerak melalui jalur komunikasi yang dipimpin aktor-aktor inti tersebut. Aktivitas e-WOM di komunitas TR10-TM berkembang melalui kombinasi antara peran *opinion leader*, pola interaksi internal *cluster*, serta keterhubungan antaranggota yang terbentuk secara alami dalam dinamika komunitas digital.

Kata kunci : e-WOM, Jaringan Komunikasi, Opinion Leader, Fandom TREASURE, WhatsApp, NodeXL

ABSTRACT

This study aims to understand how communication networks are formed in electronic word of mouth (e-WOM) activities in the TREASURE fan community WhatsApp group “TR10-TM”. The study uses a quantitative descriptive approach by utilizing the WhatsApp ChatStats and NodeXL applications to map network structures, analyze actor roles, and identify information dissemination patterns. The results show that the communication network within the group is centralized, with several actors positioned as opinion leaders based on high degree, betweenness, closeness, and eigenvector centrality values. An important finding in this study is the fact that Kanna acts as an opinion leader even though she is not an admin, so that influence in e-WOM is determined more by the intensity of participation than by formal position. Meanwhile, actors such as bridges connect clusters, while several other members are in isolated positions. The network structure that is formed shows that the spread of e-WOM related to the comeback of “Paradise,” promotional activities, and fandom conversations moves through communication channels led by these core actors. E-WOM activity in the TR10-TM community develops through a combination of the role of opinion leaders, internal cluster interaction patterns, and the interconnectedness between members that is formed naturally in the dynamics of the digital community.

Keywords: e-WOM, Communication Network, Opinion Leader, TREASURE Fandom, WhatsApp, NodeXL