



Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penggunaan Whatsapp sebagai Media Komunikasi pada Mahasiswa Di Universitas Djuanda Bogor

The Effectiveness of Interpersonal Communication in Using Whatsapp as a Communication Media for Students at Djuanda University Bogor

Muhammad Farhanudin^{1*}, Muhammad Irfan Zulkarnain², Rahmadina³, Ilva Indriyani⁴

^{1,2,3,4,5}Sains Komunikasi, Ilmu Sosial Politik, Universitas Djuanda

Email : mfrhndn@gmail.com^{1*}, mirfanz27@gmail.com², rahmadinaotkp3@gmail.com³, ilvaindriyn@gmail.com⁴

Article Info

Received : 01-01-2025

Revised : 03-01-2025

Accepted : 05-01-2025

Published : 07-01-2025

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of interpersonal communication in the use of WhatsApp as a communication medium for students of Djuanda University Bogor. This study uses a study of the effectiveness of Interpersonal Communication from 5 Aspects according to Devito (1997), namely Openness, Empathy, Support, Positivity, and Similarity. The approach used in this study is a qualitative approach, data collection techniques in this study are observation and interviews. The results of this study indicate that the Aspect of Openness in interpersonal communication includes honesty, transparency, and willingness to share information honestly. Djuanda University students admit that WhatsApp allows them to be open in sharing ideas, experiences, and feelings, especially in personal or small group communication.

Keywords : Interpersonal Communication, Whatsapp Users, Communication Media

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas komunikasi interpersonal dalam penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi pada mahasiswa universitas Djuanda Bogor. Penelitian ini menggunakan studi efektivitas Komunikasi Interpersonal dari 5 Aspek menurut Devito (1997), yaitu Keterbukaan, Empati, Dukungan, Kepositifan, dan Kesamaan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Aspek Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal mencakup kejujuran, transparansi, dan kemauan untuk berbagi informasi secara jujur. Mahasiswa Universitas Djuanda mengakui bahwa WhatsApp memungkinkan mereka untuk terbuka dalam berbagi ide, pengalaman, dan perasaan, terutama dalam komunikasi personal atau grup kecil.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Pengguna Whatsapp, Media Komunikasi

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi berkembang sangat pesat untuk memudahkan manusia dalam berkomunikasi dan mempunyai peranan penting terhadap keberlangsungan dalam bersosialisasi. Dengan berkembangnya teknologi pada zaman modern ini sangat berpengaruh dalam berkomunikasi, terutama dalam berkomunikasi melalui daring (dalam jaringan). Di era digital ini terdapat berbagai *platform* yang dapat digunakan oleh mahasiswa untuk



berkomunikasi, salah satunya yaitu dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp*. *WhatsApp* merupakan salah satu aplikasi yang paling populer yang digunakan saat ini, dimana aplikasi ini dapat melakukan berbagai aktivitas komunikasi dengan aman, nyaman dan mudah hanya menggunakan satu aplikasi saja. (Sepriadi, 2020) *WhatsApp* juga merupakan *platform* yang populer yang digunakan oleh mahasiswa dalam komunikasi interpersonal karena kemudahannya dalam penggunaan aplikasi tersebut. Komunikasi interpersonal yang pada awalnya dilakukan hanya dengan cara tatap muka, di era digital saat ini dapat dilakukan secara *online* atau daring menggunakan aplikasi *WhatsApp*, dengan berbagai fitur yang tersedia yaitu pesan teks, *video call*, dan panggilan suara secara lebih dari satu orang dan dapat digunakan secara *real-time*. Aplikasi *WhatsApp* ini kabarnya digunakan oleh 1,5 miliar pengguna di seluruh dunia. Bahkan menurut laporan Sensor Tower, *WhatsApp* menjadi aplikasi yang paling banyak diunduh di *Play Store* dan *App Store* selama 2019. Untuk diketahui, *WhatsApp* awalnya didirikan oleh dua mantan karyawan *Yahoo!*, Brian Acton dan Jan Koum. Aplikasi kemudian diluncurkan pertama pada November 2009, setelah pengujian. Awalnya, *WhatsApp* hanya eksklusif hadir di *App Store*. (Sepriadi, 2020).

Penggunaan aplikasi *WhatsApp*, khususnya pada mahasiswa salah satunya digunakan untuk berkomunikasi dengan dosen, teman serta keluarga. Selain itu *WhatsApp* dapat membantu mahasiswa dalam bidang akademik, diskusi, dan kegiatan kemahasiswaan. Namun dibalik fitur dan kemudahan yang di dapat dari aplikasi *WhatsApp*, penggunaan aplikasi *WhatsApp* ini juga dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi pada mahasiswa di Universitas Djuanda. Penting bagi mahasiswa untuk mengetahui sejauh mana manfaat yang didapatkan dalam aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi dan sejauh mana efektivitas komunikasi interpersonal yang dicapai dalam aplikasi *WhatsApp*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penggunaan *WhatsApp* sebagai Media Komunikasi pada Mahasiswa Universitas Djuanda.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor (dalam Moleong, 2000 : 3). Dengan metode peneliti diharapkan menangkap kompleksitas kasus tersebut Dengan memahami kasus itu secara mendalam maka peneliti akan menangkap arti penting bagi masyarakat organisasi atau komunitas tertentu.

1. Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara secara mendalam kepada 20 orang mahasiswa, serta observasi terhadap aktivitas chat di dalam grup *WhatsApp* maupun chat personal.



Data yang diperlukan pada analisa ini yaitu berupa jawaban dari para pengguna *WhatsApp* dimana pertanyaan dibuat sesuai dengan Aspek Teori Komunikasi Interpersonal yang digunakan pada Analisa ini.

a. Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini untuk memahami bagaimana pola komunikasi mahasiswa dalam grup *WhatsApp* maupun komunikasi pribadi. Menurut Trisani (2019) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data dengan observasi dapat dilakukan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden tidak terlalu besar. Jadi, melalui observasi peneliti dapat mengetahui Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penggunaan *Whatsapp* sebagai Media Komunikasi pada Mahasiswa di Universitas Djuanda.

b. Wawancara

Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait efektivitas komunikasi interpersonal mengenai pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi mahasiswa Universitas Djuanda dalam menggunakan aplikasi *WhatsApp*. Pengumpulan data dilakukan dengan berinteraksi dengan 20 mahasiswa pengguna *WhatsApp* di Universitas Djuanda Bogor. Wawancara dilakukan via daring dan secara acak kepada mahasiswa Universitas Djuanda dalam penggunaan *WhatsApp* guna mendapatkan hasil yang asli dan sesuai dengan realita. Data-data yang didapat selanjutnya diolah dan dianalisa sesuai dengan Teori Efektivitas Komunikasi Interpersonal dari 5 Aspek menurut Devito (1997).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menilai efektivitas Komunikasi Interpersonal dari 5 Aspek menurut Devito (1997), yaitu Keterbukaan, Empati, Dukungan, Kepositifan, dan Kesamaan. Schramm menekankan bahwa tujuan komunikasi adalah menciptakan pemahaman bersama. Komunikasi bertujuan untuk menyampaikan informasi atau ide sehingga penerima pesan dapat memahami isi pesan sesuai dengan maksud pengirimnya. DeVito menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi dua orang atau lebih yang memiliki pengaruh dan umpan balik. Keterampilan komunikasi yang efektif dan baik merupakan modal yang harus dimiliki manusia untuk melakukan aktivitasnya (Kurniawan, 2021). Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa :

Keterbukaan Dalam Komunikasi Interpersonal

Aspek Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal mencakup kejujuran, transparansi, dan kemauan untuk berbagi informasi secara jujur. Mahasiswa Universitas Djuanda mengakui bahwa *WhatsApp* memungkinkan mereka untuk terbuka dalam berbagi ide, pengalaman, dan perasaan, terutama dalam komunikasi personal atau grup kecil. Fitur seperti pesan teks dan panggilan suara memberikan ruang bagi mahasiswa untuk mengekspresikan diri dengan lebih mudah (Kurniawan, 2021)



Empati Dalam Komunikasi Interpersonal

Empati adalah kemampuan seseorang untuk memahami dan merasakan perasaan orang lain, yang menjadi elemen penting dalam menciptakan hubungan interpersonal yang bermakna. Dalam penelitian ini, mahasiswa Universitas Djuanda mengungkapkan bahwa aplikasi *WhatsApp* memfasilitasi mereka dalam mengembangkan empati, terutama melalui fitur panggilan suara dan *video call*. Fitur ini memungkinkan mereka menangkap emosi dan ekspresi lawan bicara secara lebih mendalam, meskipun tidak ada interaksi tatap muka langsung. Kemampuan untuk merasakan emosi ini sangat berguna dalam situasi seperti diskusi kelompok, di mana mahasiswa harus memahami sudut pandang dan perasaan anggota lain untuk mencapai tujuan bersama. Selain itu, fitur ini juga sering digunakan dalam memberikan dukungan emosional kepada teman, misalnya ketika ada anggota kelompok yang menghadapi tekanan akademik atau masalah pribadi. Dengan cara ini, komunikasi interpersonal menjadi lebih manusiawi dan terasa lebih dekat, meskipun dilakukan secara virtual. Sebagaimana dinyatakan Rahmawati (2021), platform komunikasi daring seperti *WhatsApp* tidak hanya mempermudah komunikasi teknis, tetapi juga membuka peluang bagi pengguna untuk menunjukkan empati melalui interaksi yang lebih personal dan emosional. Ini menegaskan bahwa teknologi dapat menjadi alat yang efektif dalam mendukung hubungan interpersonal, terutama di era digital saat ini.

Dukungan Dalam Komunikasi Interpersonal

Aspek dukungan dalam komunikasi interpersonal mencakup keinginan untuk membantu, memberikan dorongan, dan menciptakan rasa aman bagi para pihak yang terlibat dalam interaksi. Pada penelitian ini, mahasiswa Universitas Djuanda menyatakan bahwa aplikasi *WhatsApp* memainkan peran penting dalam mendukung mereka secara akademik maupun emosional. Melalui *WhatsApp*, mahasiswa dapat berbagi materi kuliah secara langsung, baik dalam bentuk file dokumen, tautan, maupun rekaman video pembelajaran. Fitur grup *WhatsApp* memfasilitasi diskusi tugas, di mana anggota kelompok dapat saling bertukar pendapat, menyelesaikan masalah, dan memberikan solusi secara bersama-sama. Dalam proses ini, mahasiswa seringkali memberikan motivasi kepada teman-temannya, terutama ketika ada anggota yang menghadapi tekanan akademik seperti tenggat waktu tugas atau ujian. Selain itu, grup *WhatsApp* juga menjadi ruang yang mendukung kolaborasi dan solidaritas. Diskusi dalam grup sering kali tidak hanya terbatas pada topik akademik, tetapi juga mencakup dukungan personal. Misalnya, mahasiswa saling mengingatkan jadwal perkuliahan, memberikan ucapan selamat, atau sekadar menawarkan bantuan ketika salah satu anggota membutuhkan. Hal ini menciptakan lingkungan komunikasi yang inklusif dan suportif. Menurut Trisani (2019), *WhatsApp* tidak hanya menjadi alat komunikasi, tetapi juga menjadi medium yang mampu mempererat hubungan antar individu melalui kolaborasi yang efektif dan saling mendukung. Dengan demikian, aplikasi ini berkontribusi besar dalam menciptakan hubungan interpersonal yang kuat, baik dalam lingkup akademik maupun personal.



Kepositifan Dalam Komunikasi Interpersonal

Kepositifan mencakup sikap optimis, penghargaan terhadap lawan bicara, dan interaksi yang positif. Mahasiswa menyatakan bahwa *WhatsApp* memudahkan mereka untuk memberikan dan menerima apresiasi, baik dalam bentuk pesan teks, emoji, maupun stiker yang dapat memperkuat makna pesan. Sebagai contoh, mahasiswa sering kali menggunakan emoji sebagai bentuk ekspresi penghargaan atau dukungan, seperti emoji jempol, hati, atau tepuk tangan, yang memberikan sentuhan personal pada komunikasi. Fitur ini memungkinkan mahasiswa untuk menunjukkan penghargaan secara instan terhadap ide, kontribusi, atau usaha anggota lain, terutama dalam diskusi kelompok. Interaksi yang positif melalui *WhatsApp* tidak hanya terjadi dalam konteks akademik tetapi juga dalam hubungan personal. Mahasiswa menggunakan platform ini untuk saling menyemangati, misalnya dengan memberikan ucapan selamat atas pencapaian tertentu atau kata-kata motivasi saat ada teman yang menghadapi kesulitan. Pola interaksi yang positif ini memperkuat rasa solidaritas dan mempererat hubungan interpersonal di antara anggota kelompok. Kepositifan dalam komunikasi sangat penting karena menciptakan suasana interaksi yang mendukung dan membangun. *WhatsApp*, dengan fleksibilitas dan fitur-fiturnya, memberikan ruang bagi mahasiswa untuk mengekspresikan sikap optimis dan apresiasi secara *real-time*, yang pada akhirnya memperkuat hubungan interpersonal. Interaksi positif ini juga meningkatkan efisiensi dalam kolaborasi kelompok dan menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih harmonis (Wulandari, 2020).

Kesamaan Dalam Komunikasi Interpersonal

Kesamaan (*Equality*), Kesamaan merujuk pada rasa saling menghormati dan memperlakukan lawan bicara secara setara, tanpa membedakan status atau posisi sosial. Dalam konteks penggunaan *WhatsApp* oleh mahasiswa Universitas Djuanda, aspek kesamaan ini sangat terasa, terutama dalam komunikasi antara mahasiswa dengan teman sejawat maupun dengan dosen. *WhatsApp* memberikan ruang bagi mahasiswa untuk berkomunikasi tanpa adanya batasan hierarki yang kaku, yang sering kali terlihat dalam interaksi tatap muka formal. Melalui *WhatsApp*, mahasiswa merasa lebih leluasa dalam berbagi pandangan, ide, atau bahkan kritikan, tanpa merasa terhalang oleh status akademik atau posisi seseorang dalam struktur sosial. Fitur pesan teks, suara, dan *video call* memungkinkan komunikasi berlangsung secara egaliter, di mana setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk berbicara dan didengar, baik dalam diskusi kelompok maupun percakapan pribadi. Hal ini juga berlaku dalam komunikasi dengan dosen. Meskipun dosen adalah pihak yang lebih senior, *WhatsApp* menciptakan kesan komunikasi yang lebih santai dan tidak terlalu formal, sehingga mahasiswa merasa lebih nyaman untuk mengajukan pertanyaan atau berdiskusi secara terbuka mengenai materi kuliah, tugas, atau topik akademik lainnya. Kesetaraan ini membuat mahasiswa merasa dihargai dan diberi kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam proses komunikasi. Menurut Pratama (2020), menciptakan kesamaan dalam komunikasi sangat penting untuk memastikan bahwa setiap individu merasa dihargai dan setara dalam interaksi. *WhatsApp*, dengan fitur-fitur yang mendukung komunikasi yang lebih inklusif, berperan besar dalam mengurangi hambatan hierarkis dalam komunikasi, sehingga menciptakan suasana



yang nyaman dan produktif bagi semua pihak untuk berbagi ide dan berkolaborasi. Dengan demikian, aspek kesamaan ini memperkuat hubungan interpersonal yang sehat dan mendukung perkembangan komunikasi yang lebih terbuka dan konstruktif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyoroti bahwa WhatsApp memiliki peran yang signifikan sebagai media komunikasi interpersonal di kalangan mahasiswa Universitas Djuanda. Sebagai salah satu aplikasi komunikasi yang populer, WhatsApp mempermudah pengguna dalam berkomunikasi secara daring melalui fitur seperti pesan teks, panggilan suara, dan video call. Hal ini tidak hanya mendukung pertukaran informasi secara cepat dan efisien, tetapi juga berkontribusi dalam membangun hubungan interpersonal yang lebih baik.

Berdasarkan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, WhatsApp dinilai efektif dalam mendukung lima aspek komunikasi interpersonal menurut Devito (1997), yaitu keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesamaan. Aplikasi ini memungkinkan mahasiswa untuk berbagi informasi secara transparan, memahami perasaan orang lain melalui fitur interaktif, serta memberikan dorongan emosional dan akademik melalui kolaborasi dalam grup. Selain itu, WhatsApp juga menciptakan suasana komunikasi yang positif melalui apresiasi, serta mendukung kesetaraan dalam interaksi tanpa batasan hierarki formal antara mahasiswa dan dosen. Secara keseluruhan, WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai medium yang efektif untuk memperkuat hubungan interpersonal. Aplikasi ini membantu mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan komunikasi akademik dan personal, menciptakan lingkungan komunikasi yang inklusif, serta mendukung interaksi yang harmonis di era digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada dosen penulis, pak Ali Alamsyah Kusumadinata yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai artikel selesai dan kepada para peneliti yang telah menyediakan data dan penelitian yang sangat berharga sebagai acuan dalam pembahasan ini, yaitu Devito. (1997), Moleong, Lexy J. (2007), Trisani, F. F. (2019), Saputra, S. (2020), Kurniawan, R. (2021), Rahmawati, A. (2021), Trisani, N. (2019), Wulandari, S. (2020), Pratama, Y. (2020). Penelitian-penelitian tersebut memberikan wawasan mendalam mengenai Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penggunaan Whatsapp sebagai Media Komunikasi, yang sangat membantu dalam memahami karakteristik dan dinamika responden dalam konteks ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Devito. (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Profesional Books.
- Kurniawan, R. (2021). Pengaruh Media Digital terhadap Keterampilan Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 8(2), 45-60.
- Moleong, L. J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya kualitatif. Innovative. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9680-9694.



- Pratama, Y. (2020). Kesamaan dalam Komunikasi Digital. *Jurnal Media dan Teknologi Komunikasi*, 9(4), 101-115.
- Rahmawati, A. (2021). Empati dalam Komunikasi Daring: Studi pada Pengguna WhatsApp. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi*, 12(3), 123-134.
- Saputra, S. (2020). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Pembelajaran Melalui Media Whatsapp Group. *Jurnal Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 7(1), 12-13.
- Trisani, F. F. (2019). Strategi Humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Boyolali Dalam Pengelolaan Informasi Publik Department of Communication and Information Public Relations Strategy of Boyolali District in Public Information Management. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 109–122.
- Trisani, N. (2019). Peran WhatsApp dalam Mendukung Kolaborasi Akademik. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Informasi*, 5(1), 78-92.
- Wulandari, S. (2020). Pengaruh Emoji terhadap Kepositifan dalam Komunikasi Daring. *Jurnal Psikologi dan Komunikasi*, 11(2), 55-67.