

## Efektivitas *User Whatsapp* (WA) Dalam Menyampaikan Informasi Di Kalangan Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara

Robiatul Adawiyah Lubis (1), Muhammad Alfikri (2)

Program Studi Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara

[obilubiss@gmail.com](mailto:obilubiss@gmail.com) (1), [muhammadalfikri@uinsu.ac.id](mailto:muhammadalfikri@uinsu.ac.id) (2)

### ABSTRAK

Tujuan dari riset ini ialah untuk mengetahui bagaimana keefektifitasan *user whats'app* (WA) dalam menyampaikan informasi dikalangan mahasiswa jurusan ilmu komunikasi UIN Sumatera Utara stambuk 2018. Dalam riset ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif dalam pemaparannya. Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini ada dua, yakni data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini ialah hasil mengamati sekitar, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder dipakai untuk membandingkan perspektif teori dengan hasil data wawancara. Teknik akumulasi data (pengumpulan) digabung dari hasil pengamatan, dokumentasi dan wawancara dari perangkat kelas dan mahasiswa ilmu komunikasi stambuk 2018 di UIN Sumatera Utara. Uji keabsahan datanya disatukan dengan teknik akumulasi data tersebut, lalu dianalisis serta dilihat dan dinilai tingkat kevalidannya. Sehingga, hasil penelitian tersebut menghasilkan bahwa proses penngguna WA dalam menyampaikan informasi dan komunikasi dikalangan mahasiswa Ikom UINSU dikatakan efektif dan efisien. Dimana dalam penggunaannya dan pengimplementasiannya lebih cepat sampai ke orang yang dituju serta praktis penggunaannya, selain itu juga WA juga sangat Aksesibilitas dan Fungsional. Adapun hambatan yang kerap terjadi dikalangan mahasiswa adalah jaringan internet yang kadang kala lambat, untuk teman-teman yang mengirimkan pesan kepada temannya yang sedang berada jauh dari kota, haru memiliki sinyal internet yang kuat agar bisa mendapatkan informasi.

**Kata Kunci** : Efektifitas, *User Whats'app*, Informasi

### ABSTRACT

The purpose of this research is to find out how effective whats'app (WA) users are in conveying information among students majoring in communication science at UIN North Sumatra Stambuk 2018. This research uses qualitative research methods using a descriptive approach in their presentation. There are two sources of data used in this study, namely primary and secondary data. The primary data in this study is the result of observing the surroundings, interviews, and documentation. While secondary data is used to compare the theoretical perspective with the results of interview data. The technique of data accumulation (collection) is combined from the results of observations, documentation and interviews from class equipment and 2018 Stambuk Communication Science students at UIN North Sumatra. The data validity test is combined with the data accumulation technique, then analyzed and seen and assessed for the level of validity. Thus, the results of the study showed that the process of using WA in conveying information and communication among IKOM UINSU students was said to be effective and efficient. Where in its use and implementation it is faster to reach the intended person and practical to use, besides that WA is also very Accessibility and Functional. The obstacle that often occurs among students is the internet network which is sometimes slow, for friends who send messages to friends who are far from the city, must have a strong internet signal in order to get information.

**Keywords** : Effectiveness, Whats'App Users Information

## I. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Pada masa kini *Whats'app* (WA) dimanfaatkan oleh khalayak ramai untuk berkomunikasi dan mengirimkan pesan kepada seseorang yang dituju. Hampir seluruh masyarakat di Indonesia menginstal dan menggunakan *Whats'app* untuk berkomunikasi dan bertukar pesan, dengan memanfaatkan jaringan internet sehingga informasi tersebut tersampaikan dengan cepat, sehingga prosesnya dapat dikatakan efektif dan efisien dan penggunaanya merasa puas dengan layanan tersebut. (Trisnani, 2017). Aplikasi *Whats'app* merupakan suatu platform sosial media yang umumnya digunakan untuk berinteraksi, berkomunikasi baik secara personal maupun kelompok. *Whats'app* memberikan pelayanan yang serba instan dan cepat, sehingga penggunaanya dapat saling berhubungan dua arah satu sama lain di waktu yang sama. Proses pertukaran informasi dan komunikasinya bisa melalui teks (pesan), pesan suara (*voice note*), *video call*, serta dapat membagikan dokumen-dokumen kepada penggunaanya. Dengan memanfaatkan jaringan internet penggunaanya tidak perlu dikenakan biaya yang besar jika ingin melakukan interaksi dengan pengguna lainnya. Berikut ini merupakan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi *Whats'app*, diantaranya :

- a. *Whats'app* dioperasikan dengan memakai teknologi internet dimana sistem informasinya dan proses pengiriman pesannya tidak dikenai biaya tambahan
- b. *Whats'app* juga menyediakan multimedia sehingga aplikasi tersebut memiliki kemampuan dalam mengirimkan dan menerima dokumen-dokumen, pesan sura, video maupun foto.
- c. *Whats'app* juga merancang agar penggunaanya dapat melakukan panggilan suara maupun panggilan tatap muka (*video call*) secara gratis (tidak dipungut biaya) kepada pengguna lainnya. dimana biaya tersebut dikeluarkan dengan menggunakan paket internet pengguna tersebut
- d. Aplikasi *Whats'app* juga menyediakan fitur obrolan grup, sehingga para penggunaanya dapat membentuk suatu komunitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka
- e. Selain melalui gadget aplikasi *Whats'app* memudahkan penggunaanya dengan menyediakan *Whats'app* web yang dapat diakses penggunaanya di laptop, komputer dan lain sebagainya sehingga tidak perlu merasa cemas dan susah jika ingin melakukan interaksi dan kegiatan lainnya.
- f. *Whats'app* juga dapat membaca kontak yang ada di *handphone* pengguna dimana nomor pengguna lainnya tersebut dapat secara otomatis terhubung dengan *whats'app* milik kita.
- g. Fitur-fitur lainnya yang tersedia di *Whats'app* adalah dengan tersedianya GPS dapat membantu seseorang untuk menunjuk jalan, membagikan alamat dsb. Lalu adanya fitur kamera, kontak dan audio memudahkan penggunaanya untuk membagikan apapun yang mereka inginkan. *Whats'app* juga menyediakan layanan penghapus pesan secara otomatis, mencadangkan riwayat pesan, membagikan postingan dan dapat menyetel nada dering untuk pemberitahuan di *Whats'app*.

Dalam pandangan Jumiatmoko, aplikasi *Whats'app* merupakan jenis media sosial yang berbasis jaringan internet, sehingga memungkinkan para penggunaanya dapat saling berbagi momen dengan fitur-fitur yang telah disediakan. Fitur-fitur yang disediakan tersebut juga dapat digunakan untuk melakukan komunikasi dengan memanfaatkan jaringan internet. Sejalan dengan pandangan Jumiatmoko, Pranajaya dan Hendra berpendapat bahwasanya *Whats'app* merupakan jenis media sosial yang sangat populer serta dapat dialih fungsikan sebagai media komunikasi. Pada mulanya para pengguna *Whats'app* menyebut alasan memilih menggunakan media sosial jenis ini dikarenakan mudah dalam mengoperasikannya, tersedia berbagai fitur dan juga tidak perlu mengeluarkan biaya

sepeserpun. (Pranajaya, 2017). Fitur-fitur yang disediakan Whats'app seperti foto, pesan suara, video, dokumen dan lain-lain dapat dengan otomatis tersimpan di galeri gadget pengguna. Adapun dalam mengirimkan video, pesan, pesan suara, mengirim dokumen, melakukan panggilan tatap muka (*video call*) dapat dengan sekejap langsung terhubung dan tersampaikan kepada pengguna lainnya dan juga tidak dikenakan biaya. Sehingga ketersediaan yang diberikan oleh pihak whats'app kepada penggunanya secara langsung dapat dikatakan memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan interaksi dengan menggunakan media sosial. (Jumiatmoko, 2016). Di UIN Sumatera Utara khususnya mahasiswa Ilmu Komunikasi stambuk 2018 hampir semua mahasiswa menginstal dan menggunakan aplikasi Whats'app untuk berinteraksi, berkomunikasi, bertukar informasi dan lain sebagainya. Informasi tersebut dibagikan oleh pihak kampus kepada mahasiswanya dengan membuat grup yang ada di Whats'app kepada para perangkat kelas. Perangkat kelas membagikan informasi yang diberikan Prodi maupun dosen kepada mahasiswa-mahasiswa tiap-tiap kelas dengan membuat grup sesuai kelasnya masing-masing, maupun grup satu stambuk besar.

## **2. Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang didapatkan dalam riset ini adalah bagaimana efektivitas user whatsapp dalam menyampaikan informasi dikalangan mahasiswa jurusan ilmu komunikasi UIN Sumatera Utara.

## **3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari riset ini adalah untuk mengetahui hasil dari bagaimana efektivitas user whatsapp dalam menyampaikan informasi dikalangan mahasiswa jurusan ilmu komunikasi UIN Sumatera Utara.

## **4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dan memberikan informasi mengenai bagaimana efektivitas user whatsapp dalam menyampaikan informasi dikalangan mahasiswa jurusan ilmu komunikasi UIN Sumatera Utara.

## **II. METODE**

Penelitian kualitatif merupakan riset yang data-datanya dikumpulkan dan disatukan tetapi bukan berupa angka-angka numerik akan tetapi data nya didapat dari hasil wawancara, laporan pengamatan yang ada dilapangan, dokumen pribadi, dan dokumen yang didapat secara resmi lainnya. (Lexy J Moleong, 2018). Dalam penelitian ini juga menggunakan jenis kualitatif deskriptif, dimana dalam penelitian ini dapat menjelaskan gambaran yang terjadi dilapangan yang digali secara spesifik dan mendalam. Penggunaan kualitatif deskriptif ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan secara sadar dan sistematis terhadap pokok dan fokus permasalahan dari suatu masalah yang terjadi di lingkungan sosial dengan menggunakan tata cara penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif. (Muri Yusuf, 2014). Yang menjadi sasaran dan sumber informasi dalam penelitian ini, menurut Supranto ialah sekumpulan objek maupun elemen-elemen dalam suatu instansi dan organisasi yang akan diteliti.

Proses pengumpulan data atau faktanya dilakukan melalui tiga tahap yakni pengamatan, wawancara dan studi kepustakawan :

- a. Pengamatan (observasi) : Pengamatan di dalam .penelitian merupakan proses menyaksikan fenomena-fenomena yang terjadi di sekitar dengan menggunakan panca indra, seperti melihat langsung kejadiannya, mendengarkan langsung

informasi dari lokasi kejadian, dan merasakan secara langsung. Dalam hal ini merasakan langsung tersebut dapat berupa seseorang itu sendiri, ataupun kerabat dan saksi mata. Dimana hal tersebut dicatat dengan cara seobjektif mungkin. Pengamatan atau kegiatan observasi ialah suatu tata cara dalam mengumpulkan data-data yang mana seorang peneliti harus mencatat informasi yang diperolehnya selama mereka melaksanakan, melangsungkan dan menyaksikan penelitian tersebut. (W Gulo, 2002).

- b. Wawancara : Wawancara ialah salah satu bentuk interaksi komunikasi secara tatap muka dan sifatnya langsung antara peneliti dan narasumbernya. Proses komunikasinya dilakukan dengan bentuk tanya jawab dimana peneliti dapat melihat langsung gerakan, mimik wajah baik secara verbal maupun nonverbal narasumber tersebut. Oleh sebab itu, wawancara tidak hanya mengambil informasi, pemahaman maupun gagasan dari narasumber tersebut akan tetapi juga menangkap maksud keadaan dan perasaan, emosi, pengalamannya serta motif yang dimilikinya. Menurut Mohammad Ali keunggulan wawancara sebagai proses mencari informasi untuk penelitian ialah : 1) proses berlangsungnya wawancara tidak dipatok oleh umur dan hal lainnya, siapapun bisa dan dapat di wawancarai untuk menggali dan mendapatkan informasi; 2) data atau informasi tersebut secara langsung dapat diterima dikarenakan prosesnya tatap muka; 3) wawancara dapat dilakukan secara langsung kepada narasumbernya yang dianggap dan diduga sebagai informan (sumber data); 4) dengan adanya wawancara dapat memperbaiki dan menjadi pelengkap hasil yang diperoleh melalui pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terhadap fenomena, objek dan lain-lain, juga hasil yang didapat dari angket; 5) dikarenakan prosesnya langsung (tatap muka) prosesnya lebih fleksibel dimana peneliti dapat menjelaskan lebih detail pertanyaan dan maksudnya jika narasumbernya kurang mengetahui maksud dari pertanyaan tersebut. (Mohammad Ali Sodik dan Sandu Siyoto, 2015).
- c. Studi Kepustakawan : Dalam penelitian ini berbagai literatur teori yang dipakai sebagai landasan teoritis peneliti dapatkan dari berbagai sumber yakni buku, jurnal, dokumen dan dokumentasi.

### III. HASIL

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan, terdapat lima sumber informan diantaranya adalah 1) Perangkat kelas (ketua kelas) mahasiswa Ilmu Komunikasi Stambuk 2018; 2) Sekretaris; 3) Mahasiswa yang berpartisipasi di dalam kelas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori komunikasi yang dikembangkan oleh Harold Lasswell sebagai landasan teoritis. Dari proses *interview* yang telah dilakukan peneliti merumuskan dua hasil penelitian yakni dari perangkat kelas dan mahasiswa yang berpartisipasi di dalam kelas.

#### Hasil Kesimpulan Perangkat Kelas

1. Sumber : Sumber informasi yang diperoleh dari perangkat kelas bersumber dari Prodi, Dosen mata kuliah yang bersangkutan dan juga admin prodi.
2. Isi atau pesan : Pesan terdiri dari jadwal perkuliahan, informasi mengenai jadwal pembayaran UKT, pengisian KRS, tugas-tugas yang diberikan oleh dosen kepada perangkat kelas, absensi kehadiran, panduan dalam menyiapkan berkas sidang, informasi mengenai sempro, ujian komprehensif dan sidang akhir. Serta pemberian informasi mengenai syarat yudidium, wisuda dan pengambilan ijazah.
3. Saluran Komunikasi : Dengan menggunakan aplikasi Whats'app Group sebagai penyebaran informasi dan komunikasinya.
4. Penerima Informasi : Perangkat kelas dan mahasiswa yang berpartisipasi

Hasil atau efek : Informasi yang disampaikan mudah dipahami, pesan tersampaikan secara cepat dan mudah. Proses komunikasinya berjalan dua arah, jika perangkat kelas kurang memahami informasi tersebut, perangkat kelas dapat berkomunikasi langsung dengan pihak-pihak yang memberikan informasi tersebut secara personal.

Adapun kendala atau hambatan yang kerap terjadi dalam proses penyebaran informasi yang disampaikan dosen kepada perangkat kelas untuk disebarkan kepada mahasiswa yang ada di kelas yakni :

1. Terkendala jaringan internet yang kurang bagus, sehingga mahasiswa ataupun dosen harus memiliki provider jaringan internet yang cukup kuat. Adapun yang terkadang menjadi hambatan adalah saat berada di *room chat* grup WA untuk mengirimkan informasi dari dosen ke anggota kelas juga menjadi sebuah hambatan. Dikarenakan tidak semua pada saat yg bersamaan teman kelas berada di kota atau tempat yang mudah untuk menjangkau internet. karena masih banyak daerah atau pelosok kampung, sehingga jaringan untuk menjangkau sosial media WA itu sulit di jangkau.
2. Dosen lebih memilih mengetik pesan dari pada menggunakan fitur *voice note* sehingga terkadang dapat membuat mahasiswa/i ambigu jika informasi tersebut tidak spesifik dijelaskan.

Adapun hambatan yang kerap terjadi dalam penyebaran informasi yang disampaikan perangkat kelas maupun dosen ialah :

1. Jaringan. Sebagai salah satu komponen utama media online, kualitas jaringan akan mempengaruhi komunikasi yang terjalin. Kualitas jaringan yang buruk akan berakibat tertundanya pesan yang disebar dan tertundanya umpan balik terhadap pesan.
2. Perangkat keras (*device*). Aplikasi media online seperti Whatsapp dan sejenisnya, memiliki beberapa kriteria dan spesifikasi *device* yang ideal. Karena *device* dengan kriteria tidak memadai, berakibat pada media online yang berjalan dengan tidak baik, sehingga menyulitkan dalam penggunaannya.

Adapun kelebihan dan kekurangan berinteraksi, berkomunikasi, menyebarkan informasi dan menerima informasi melalui Whats'app adalah :

1. Kelebihan informasi yang disebarkan melalui Whatsapp adalah cakupan penerima informasi yang luas dan masif, penyebaran informasi yang beragam -seperti visual, audio, audio visual, teks, dan dokumen; serta penyebaran informasi yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja.
2. Kekurangan penyebaran informasi melalui Whatsapp adalah terlalu bergantung pada kualitas jaringan dan perangkat, sehingga ketika kualitasnya buruk maka akan menjadi hambatan komunikasi. Pengguna juga dapat menjadi kekurangan, jika saja pengguna tidak memiliki perangkat untuk digunakan ataupun pengguna tidak dapat mengoperasikan aplikasi dengan benar.

#### IV. KESIMPULAN

Dengan memanfaatkan Whats'app sebagai media pertukaran pesan, informasi dan komunikasi, serta fitur-fitur layanan yang banyak serta kemudahan dalam mengaplikasikannya membuat pengguna (mahasiswa Ilmu Komunikasi) merasa nyaman, hemat waktu, biaya, tepat waktu pesan yang disampaikan kepada penerima pesan. Pelayanan dan kualitas yang ada di dalam WA sangat memuaskan mahasiswa. Sehingga di dalam perkuliahan mahasiswa juga tidak mengalami hambatan atau kendala dalam proses

berinteraksi. Mahasiswa Ilmu Komunikasi dapat dengan baik mengikuti jalannya perkuliahan yang berlangsung. Adapun kendala yang umumnya kerap terjadi adalah masalah di jaringan internet. Dimana mahasiswa Ilmu Komunikasi yang sedang berada di luar kota Medan atau sedang berada di kampung kerap kali merasa terganggu komunikasinya jika sinyal tersebut sedang tidak berjalan lancar. Berdasarkan hasil pengamatan dan data wawancara yang diperoleh dapat dikatakan penyebaran pengguna Whats'app dalam menyebarkan informasi dan komunikasi di Prodi Ilmu Komunikasi dapat dikatakan efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Deddy Mulyana. (2019). "Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar". Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Didik Hariyanto. (2021). "Pengantar Ilmu Komunikasi". Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Eko Ganis Sukoharsono. (2008). "Sistem Informasi Manajemen". Malang: Surya Pena Gemilang.
- Elvinaro Ardianto. (2011). "Komunikasi 2.0 Teoritis dan Implikasi". Yogyakarta: ASPIKOM Buku Litera dan Perhumas.
- Errika Dwi Setya Watie. (2011). "Komunikasi dan Media Sosial". *Junal The Messenger Cultural Studies, IMC dan Media*, 69-74.
- Hafied Changara. (2016). "Pengantar Ilmu Komunikasi". Jakarta: RajaGrafindo.
- Jumiatmoko. (2016). "Whatsapp Messenger Dalam Tinjauan Manfaat Dan Adab". *Wahana Akademika*, 51-56.
- Lexy J Moleong. (2018). "Metodologi penelitian kualitatif". Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mohammad Ali Sodik dan Sandu Siyoto. (2015). "Dasar Metode Penelitian". Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Muhammad Fakhri Husein dan Amin Wibowo. (2006). "Sistem Informasi Manajemen". Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Muri Yusuf. (2014). "Metode Peelitian Kualitatif, Kuantitatif & Penelitian Gabungan". Jakarta: Prenadamedia Group.
- Onong Uchjana Effendy. (1993). "Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek". Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pranajaya, H. W. (2017). " Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp (WA) Di Kalangan Pelajar (Studi kasus Di MTs Al Muddatsiriyah dan MTs jakarta Pusat)". *Prosiding SNaPP2017 Sosial, Ekonomi dan Humaniora*, 98-109.
- Rulli Nasrullah. (2015). "Media Sosial; Persfektif Sosioteknologi". Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Trisnani. (2017). "Pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi dan kepuasan dalam penyampaian pesan dikalangan tokoh masyarakat". *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 1-12.
- W Gulo. (2002). "Metoodologi Penelitian". Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Wing Wahyu Winarno. (2006). "Sistem Informasi Manajemen". Yogyakarta: STIM YKPN.
- Witarto. (2004). "Memahami Sistem Informasi". Bandung: Informatika

Accepted Date	Revised Date	Decided Date	Accepted to Publish
03 Agustus 2022	05Agustus 2022	12 Agustus 2022	Ya