

Analisis Isi Pesan Komunikasi Interpersonal dalam Percakapan Digital Melalui Aplikasi *WhatsApp* Sebagai Bentuk Interaksi Sosial Modern

Nada Hanifah Harahap¹, Putri Rizka Azzura², Radha Yasmin³, Ramzy Ikram⁴, Rizky Alfarisi⁵, Wahinadya Adinti Maghfira⁶, Zarina Luthfia Salsabiela Hsb⁷

^{1,2,3,4,5,6,7} Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia

Email Corresponding Author: nadahanifahharahap@gmail.com.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pola komunikasi interpersonal yang terjadi di platform *WhatsApp*, dengan fokus pada penggunaan fitur digital seperti teks, emoji, stiker, *voice note*, dan GIF dalam membangun kedekatan emosional antar pengguna. Data diperoleh melalui observasi percakapan digital dan wawancara mendalam dengan sejumlah informan yang mengungkapkan bahwa *WhatsApp* menjadi media utama untuk menjaga hubungan sosial, baik dalam konteks pribadi maupun kelompok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun *WhatsApp* memiliki keterbatasan dalam ekspresi nonverbal, pengguna berupaya aktif untuk menjaga keintiman relasi melalui penggunaan elemen-elemen digital. Selain itu, tantangan muncul dalam potensi kesalahpahaman akibat keterbatasan interpretasi pesan teks, yang sering kali diatasi dengan penggunaan emoji atau panggilan suara. Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa *WhatsApp* tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi tatap muka yang teradaptasi, tetapi juga menciptakan budaya komunikasi digital yang khas.

Kata Kunci: *Emoji, Komunikasi Digital, Komunikasi Interpersonal, Voice Note, WhatsApp.*

ABSTRACT

This study aims to examine the patterns of interpersonal communication occurring on the WhatsApp platform, focusing on the use of digital features such as text, emojis, stickers, voice notes, and GIFs in building emotional closeness among users. Data were collected through observations of digital conversations and in-depth interviews with several informants, who revealed that WhatsApp serves as a primary medium for maintaining social relationships, both in personal and group contexts. The results show that despite

WhatsApp's limitations in nonverbal expression, users actively make efforts to maintain relational intimacy through the use of digital elements. Additionally, challenges arise from the potential for misunderstandings due to the limited interpretation of text messages, which are often addressed by using emojis or voice calls. This study also identifies that WhatsApp not only functions as an adaptation of face-to-face communication but also creates a distinct digital communication culture.

Keywords: Emoji, Digital Communication, Interpersonal Communication, Voice Note, WhatsApp.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat seperti saat ini, pola interaksi sosial manusia mengalami perubahan yang signifikan. Jika dahulu komunikasi lebih banyak dilakukan secara langsung atau tatap muka, kini sebagian besar komunikasi telah beralih ke platform digital. Kehadiran internet dan perangkat pintar seperti *smartphone* telah membuka ruang baru bagi masyarakat dalam membangun, menjaga, dan memperluas relasi sosial. Salah satu bentuk nyata dari perkembangan ini adalah semakin masifnya penggunaan aplikasi pesan instan seperti *WhatsApp* yang memfasilitasi komunikasi cepat, mudah, dan efisien di berbagai lapisan masyarakat.

Komunikasi interpersonal, sebagai salah satu bentuk komunikasi yang paling dasar dan fundamental dalam kehidupan sosial, kini tidak lagi terbatas pada interaksi langsung secara fisik. Transformasi digital telah mendorong terjadinya komunikasi interpersonal dalam bentuk percakapan digital melalui aplikasi-aplikasi tertentu (Lubis Hermanto, 2023). *WhatsApp*, sebagai aplikasi pesan instan yang paling populer di dunia, termasuk di Indonesia, telah menjadi medium utama dalam membangun komunikasi interpersonal tersebut. Proses tukar informasi, ekspresi emosi, hingga pengambilan keputusan kini dapat dilakukan secara virtual dengan intensitas yang tak kalah tinggi dibandingkan komunikasi langsung (Mahdiani & Thalib, 2023).

Secara teoritis, komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pesan antara dua orang atau lebih yang berlangsung secara personal dan melibatkan berbagai aspek seperti emosi, kepercayaan, serta kedekatan relasional (Sarah Fathia Azzahra, Christian Wiradendi Wolor, 2023). Komunikasi ini tidak sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk dan memelihara hubungan sosial yang bersifat intim dan bermakna. Menurut (Faldiansyah et al., 2023), komunikasi interpersonal merupakan interaksi yang berlangsung secara simultan antara pengirim dan penerima pesan, di mana masing-masing pihak berperan aktif dalam proses komunikasi tersebut. Pesan yang disampaikan tidak hanya dalam bentuk kata-kata (verbal), tetapi juga disertai unsur nonverbal seperti ekspresi

wajah, intonasi suara, kontak mata, dan gerak tubuh, yang semuanya memperkaya makna dari pesan yang disampaikan.

Namun, dalam konteks komunikasi digital, khususnya melalui platform seperti *WhatsApp*, unsur-unsur nonverbal tersebut mengalami transformasi. Ketidakhadiran fisik dalam percakapan digital membuat pengguna beradaptasi dengan memanfaatkan fitur-fitur teknologi sebagai pengganti ekspresi nonverbal. Emoji, stiker, GIF, *voice note*, hingga *video call* menjadi media alternatif untuk menyampaikan emosi dan nuansa dalam pesan interpersonal. Misalnya, penggunaan emoji senyum bisa menggantikan senyuman secara langsung, atau *voice note* dapat memperjelas intonasi yang tidak bisa ditangkap hanya lewat teks (Amanda & Putri, 2024).

Aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi interpersonal memiliki karakteristik yang unik dan khas dibandingkan dengan bentuk komunikasi digital lainnya. Dengan berbagai fitur yang ditawarkannya seperti pesan teks, pengiriman gambar dan video, panggilan suara dan video, pesan suara (*voice note*), hingga grup diskusi yang bisa menampung banyak anggota, *WhatsApp* tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi secara cepat dan praktis, tetapi juga mampu menciptakan ruang komunikasi yang bersifat personal maupun publik (Alaby, 2020). Pengguna dapat berinteraksi secara privat dengan satu individu melalui pesan pribadi, atau berpartisipasi dalam diskusi yang lebih luas dalam grup keluarga, rekan kerja, komunitas, hingga forum belajar daring. Fleksibilitas ini menjadikan *WhatsApp* sebagai platform yang efektif untuk membangun, mempertahankan, bahkan mempererat hubungan interpersonal dalam berbagai konteks sosial, baik yang bersifat formal maupun informal.



Gambar 1. Survey Media Sosial yang Paling Banyak Digunakan
Sumber: <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-data-digital-indonesia-2024/>

Berdasarkan data *SimilarWeb Ranking* untuk Januari 2024, *WhatsApp* menunjukkan eksistensinya sebagai salah satu platform komunikasi digital paling populer di Indonesia dengan total kunjungan mencapai 191 juta dalam satu bulan. Aplikasi ini juga mencatatkan 29,8 juta pengunjung unik, menandakan tingkat penggunaan yang sangat tinggi di kalangan masyarakat Indonesia. Rata-rata waktu yang dihabiskan pengguna setiap kali mengakses *WhatsApp* tercatat sekitar 16 menit 5 detik, menunjukkan bahwa aplikasi ini tidak hanya digunakan untuk sekadar mengirim pesan singkat, melainkan untuk interaksi yang lebih panjang dan intensif, seperti percakapan berkelanjutan, berbagi *file*, *voice note*, hingga *video call* (Pratiwi, 2017). Meskipun rata-rata jumlah halaman yang diakses per kunjungan di *WhatsApp* adalah 1,7 halaman, angka ini tetap mencerminkan keterlibatan pengguna yang kuat, mengingat sifat *WhatsApp* sebagai platform berbasis percakapan *real-time*, bukan *browsing* halaman layaknya situs berita atau media sosial lainnya. Data ini memperkuat posisi *WhatsApp* sebagai media utama dalam membangun komunikasi interpersonal digital di Indonesia, baik untuk keperluan pribadi, bisnis, pendidikan, maupun komunitas sosial.

Fenomena menarik muncul dari intensitas komunikasi interpersonal yang terjadi melalui *WhatsApp*. Banyak hubungan sosial yang terbentuk, berkembang, bahkan berakhir melalui medium ini. Dari sekadar bertanya kabar hingga diskusi serius tentang pekerjaan, *WhatsApp* menjadi saluran komunikasi utama yang menggantikan sebagian besar interaksi langsung. Tak jarang pula konflik sosial, kesalahpahaman, atau bahkan keintiman emosional terbentuk melalui pesan-pesan yang dikirimkan secara digital. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal melalui media digital bukan hanya pelengkap, tetapi telah menjadi bentuk interaksi sosial yang sejajar dengan komunikasi tatap muka.

Namun, di balik kenyamanan dan efisiensi komunikasi digital, terdapat berbagai persoalan yang perlu dikaji lebih mendalam. Salah satunya adalah bagaimana kualitas komunikasi interpersonal terjaga ketika dilakukan melalui media yang tidak menghadirkan kontak fisik secara langsung. Apakah pesan yang disampaikan melalui *WhatsApp* memiliki tingkat kejelasan, empati, dan keefektifan yang sama dengan komunikasi tatap muka? Bagaimana bentuk-bentuk pesan interpersonal dalam percakapan digital diinterpretasikan oleh para penggunanya? Pertanyaan-pertanyaan ini menjadi penting untuk dijawab dalam konteks interaksi sosial modern yang semakin mengandalkan teknologi.

Masalah lain yang muncul adalah adanya potensi kesenjangan makna dalam komunikasi digital. Terkadang, isi pesan teks dapat ditafsirkan berbeda oleh penerima, terutama ketika tidak disertai dengan ekspresi nonverbal. Misalnya, sebuah kalimat singkat bisa dianggap sebagai bentuk ketidaksopanan, atau penggunaan emoji bisa dimaknai berbeda tergantung pada konteks hubungan interpersonal yang terjadi. Maka dari itu, penting untuk memahami bagaimana

karakteristik dan bentuk-bentuk isi pesan interpersonal di *WhatsApp* dapat mempengaruhi kualitas hubungan sosial penggunanya.

Meskipun sudah banyak penelitian yang membahas komunikasi digital, namun kajian yang secara khusus menganalisis isi pesan komunikasi interpersonal dalam percakapan digital melalui *WhatsApp* masih terbatas. Penelitian oleh (Putriana et al., 2023) lebih fokus pada penggunaan bahasa dalam komunikasi digital, sementara studi oleh (Putriana et al., 2023) mengkaji persepsi pengguna terhadap efektivitas *WhatsApp* dalam membangun komunikasi kerja. Sementara itu, penelitian lain oleh (Anggraini et al., 2022) hanya menyoroti komunikasi kelompok dalam forum *WhatsApp*. Ketiga penelitian tersebut belum secara mendalam mengupas isi pesan komunikasi interpersonal dari segi bentuk, makna, dan dampaknya dalam relasi sosial yang bersifat personal.

Dengan adanya gap tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan kajian mengenai bentuk dan isi pesan komunikasi interpersonal dalam percakapan digital melalui *WhatsApp*, khususnya dalam konteks interaksi sosial modern. Penelitian ini akan menganalisis jenis-jenis pesan yang muncul, bagaimana pesan tersebut dipahami oleh penggunanya, serta dampaknya terhadap kualitas hubungan interpersonal yang terbentuk melalui media digital. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi peran fitur-fitur *WhatsApp* dalam menunjang atau menghambat komunikasi interpersonal.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bentuk, makna, dan fungsi isi pesan komunikasi interpersonal yang terjadi melalui percakapan digital di *WhatsApp*. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memahami bagaimana pengguna memaknai pesan-pesan tersebut dalam membangun relasi sosial secara modern. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam memahami dinamika komunikasi interpersonal di era digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami dan menganalisis isi pesan komunikasi interpersonal dalam percakapan digital melalui aplikasi *WhatsApp* sebagai bentuk interaksi sosial modern. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi makna, konteks, serta dinamika komunikasi yang terjadi antar individu dalam ruang digital, yang tidak dapat sepenuhnya diukur dengan angka atau statistik (Sugiyono, 2021). Fokus penelitian ini adalah pada interpretasi pesan-pesan yang muncul dalam interaksi di *WhatsApp*, termasuk bagaimana pengguna menyesuaikan ekspresi emosional, membangun kedekatan, serta menjaga relasi sosial melalui fitur-fitur digital yang tersedia.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi non-partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Rukminingsih, 2020). Observasi dilakukan terhadap percakapan digital di beberapa grup *WhatsApp* dan *chat* pribadi yang telah mendapatkan izin dari para partisipan, untuk melihat pola-pola komunikasi yang muncul secara alami. Wawancara mendalam dilakukan terhadap sejumlah informan terpilih untuk menggali lebih jauh makna di balik pesan-pesan yang mereka kirimkan, termasuk alasan penggunaan emoji, *voice note*, atau stiker tertentu dalam komunikasi interpersonal mereka. Dokumentasi berupa arsip percakapan yang relevan juga dikumpulkan sebagai bahan analisis untuk memperkaya data.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*), dengan memeriksa tema, simbol, pola komunikasi, dan konteks sosial di balik pesan-pesan yang dikaji. Analisis dilakukan secara sistematis dengan mengidentifikasi kategori pesan, menginterpretasikan makna, serta menghubungkannya dengan teori komunikasi interpersonal dalam konteks digital. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran yang utuh dan mendalam. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam memahami transformasi komunikasi interpersonal di era digital, khususnya melalui media *WhatsApp*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil observasi dan analisis percakapan digital melalui aplikasi *WhatsApp*, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal dalam platform ini memperlihatkan pola-pola baru yang unik dibandingkan komunikasi tatap muka konvensional. Pesan-pesan yang dikirimkan melalui *WhatsApp* tidak hanya berupa teks biasa, tetapi banyak diperkaya dengan penggunaan emoji, stiker, GIF, hingga *voice note* untuk mengekspresikan emosi.

Salah satu informan, AN (20 tahun), menyatakan,

“Kalau aku mau menunjukkan aku bercanda, biasanya aku pakai emoji ketawa atau kirim stiker, supaya yang baca ngerti maksudku bercanda, bukan serius.”

Ini menunjukkan bahwa unsur nonverbal yang hilang dalam teks biasa coba dihadirkan kembali lewat fitur digital, agar hubungan emosional tetap terjaga. Dalam komunikasi tatap muka, ekspresi wajah, gestur tubuh, dan nada suara berperan besar dalam menyampaikan makna emosional sebuah pesan. Ketika elemen-elemen ini tidak dapat secara langsung digunakan dalam komunikasi berbasis teks, para pengguna *WhatsApp* cenderung memanfaatkan berbagai fitur seperti emoji, stiker, hingga *voice note* untuk menggantikannya. Emoji misalnya, mampu menggambarkan ekspresi wajah seperti senyum, marah, atau sedih, yang

memberi konteks tambahan bagi penerima pesan. Sementara itu, *voice note* memberikan keleluasaan dalam mengekspresikan intonasi, jeda, dan nada suara yang lebih hidup. Dengan demikian, komunikasi interpersonal dalam *WhatsApp* tetap dapat menjembatani kedekatan emosional meski tanpa pertemuan fisik, karena pengguna telah belajar memodifikasi cara berkomunikasi agar tetap mencerminkan rasa empati, perhatian, dan kehangatan personal.

Selain itu, *WhatsApp* menjadi media utama dalam menjaga hubungan personal sehari-hari, terutama di kalangan keluarga dan teman dekat. Banyak informan menyebutkan bahwa *WhatsApp* memberikan rasa kedekatan lebih dibandingkan media sosial terbuka seperti *Facebook* atau *Instagram*.

Narasumber lain, BS (25 tahun) mengatakan,

"Kalau sama keluarga, aku jarang banget komunikasi lewat Facebook. Biasanya pakai WhatsApp, karena lebih private, lebih nyaman." Sementara itu, dalam konteks hubungan kerja, *WhatsApp* juga digunakan sebagai alat koordinasi yang praktis dan cepat.

NS (28 tahun) menambahkan,

"Grup WhatsApp kantor itu hidup banget. Dari mulai urusan rapat, pembagian tugas, sampai sekedar bercanda juga lewat situ. Rasanya kayak lebih cepat dan informal gitu."

Dalam analisis lebih lanjut, ditemukan bahwa pesan interpersonal melalui *WhatsApp* sering kali berkisar pada tema-tema dominan seperti berbagi informasi rutin, memberikan dukungan emosional, menjaga keintiman hubungan, dan koordinasi pekerjaan. Sebagai contoh, dalam percakapan grup keluarga, hampir setiap hari terdapat anggota keluarga yang saling berbagi ucapan selamat pagi atau informasi terkini. Hal ini mencerminkan bagaimana platform digital seperti *WhatsApp* berperan dalam memelihara kedekatan dan komunikasi rutin di antara anggota keluarga, sekaligus mempermudah koordinasi dalam berbagai aspek kehidupan, baik itu pekerjaan maupun hubungan sosial.

Namun, penggunaan *WhatsApp* juga menghadirkan beberapa tantangan dalam komunikasi interpersonal. Salah satu masalah utama yang sering muncul adalah potensi terjadinya misinterpretasi pesan karena minimnya ekspresi nonverbal. MN (23 tahun) berbagi pengalamannya,

"Aku pernah kirim pesan pendek ke teman, 'Ya udah', eh dia malah marah. Padahal aku nggak ada maksud apa-apa. Mungkin karena dia bacanya dengan intonasi yang beda." Untuk mengatasi kesalahpahaman seperti itu, sebagian besar informan mengatakan mereka biasanya segera mengirimkan *voice note* atau menelepon langsung jika merasa pesan teks kurang cukup menjelaskan perasaan mereka.

Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan fitur *voice note* cukup populer sebagai bentuk komunikasi interpersonal yang lebih ekspresif. RA (20 tahun) mengungkapkan, “Kalau ngomongin hal penting, aku pilih kirim *voice note* aja. Lebih enak didengerin nadanya, ketimbang ketik panjang-panjang takut salah paham.” Begitu pula penggunaan *video call*, terutama saat momen-momen emosional penting, seperti ulang tahun, hari raya, atau kabar duka, memperlihatkan upaya untuk menghadirkan nuansa komunikasi yang lebih personal dan intim.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa *WhatsApp* tidak hanya menjadi alat komunikasi biasa, melainkan juga media rekonstruksi hubungan sosial yang fleksibel. Melalui adaptasi fitur-fiturnya, pengguna mampu menjaga, membangun, dan bahkan mempererat hubungan interpersonal di tengah keterbatasan ruang dan waktu. Dengan kreativitas pengguna dalam memilih medium komunikasi (teks, emoji, *voice note*, hingga *video call*), interaksi interpersonal tetap dapat berjalan efektif dan penuh makna meskipun berada di ranah digital.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa *WhatsApp* tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi biasa, melainkan juga sebagai media rekonstruksi hubungan sosial yang sangat fleksibel. Fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi ini, seperti pesan teks, emoji, *voice note*, dan *video call*, memberikan kebebasan bagi penggunanya untuk memilih cara berkomunikasi yang paling sesuai dengan kebutuhan dan konteks. Keberagaman fitur tersebut memungkinkan komunikasi yang lebih personal, meskipun terhalang oleh keterbatasan ruang dan waktu. Dalam konteks ini, *WhatsApp* telah berkembang menjadi platform yang mampu menjawab tantangan komunikasi di era digital, khususnya dalam menjaga hubungan interpersonal.

Melalui adaptasi fitur-fitur yang ada, pengguna *WhatsApp* dapat menjaga dan membangun hubungan sosial yang sebelumnya mungkin terhambat oleh jarak fisik atau kesibukan. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa banyak kelompok percakapan, seperti grup keluarga atau teman dekat, secara rutin melakukan komunikasi untuk berbagi informasi sehari-hari, memberikan dukungan emosional, serta mempererat hubungan yang sudah terjalin. Hal ini mencerminkan bahwa komunikasi melalui *WhatsApp* tidak hanya berfokus pada aspek praktis atau informatif, tetapi juga melibatkan elemen emosional yang penting dalam menjaga keintiman hubungan antar individu.

Kreativitas pengguna dalam memilih medium komunikasi juga memperkuat efektivitas interaksi yang terjadi. Penggunaan teks untuk menyampaikan informasi, emoji untuk menunjukkan perasaan, *voice note* untuk menyampaikan nuansa suara, hingga *video call* untuk percakapan lebih personal, memperlihatkan bagaimana *WhatsApp* mampu memenuhi beragam kebutuhan komunikasi interpersonal. Penelitian ini menegaskan bahwa meskipun berada di ranah digital, komunikasi yang dilakukan tetap dapat berjalan dengan efektif,

bermakna, dan mempertahankan kualitas hubungan sosial yang dekat. WhatsApp, dengan segala fleksibilitasnya, telah menjadi sarana utama dalam memelihara dan mempererat ikatan sosial di tengah perkembangan teknologi yang terus berubah.

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi dan analisis percakapan digital di aplikasi *WhatsApp*, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal yang berlangsung di platform ini memperlihatkan beberapa pola khas yang membedakannya dari komunikasi tatap muka tradisional. Pesan-pesan yang dikirimkan tidak hanya mengandalkan teks, melainkan sering kali diperkaya dengan penggunaan emoji, stiker, GIF, hingga *voice note* untuk mengekspresikan emosi atau memperjelas maksud pesan. Dalam beberapa kasus, emoji senyum, tertawa, atau hati digunakan untuk memperhalus makna kalimat yang secara teks mungkin terlihat datar atau bahkan ambigu. Ini menunjukkan bahwa unsur nonverbal dalam komunikasi tetap diupayakan hadir meskipun dalam ruang digital, demi mempertahankan kedekatan emosional antar individu (Patriana, 2014).

Selanjutnya, berdasarkan wawancara mendalam dengan beberapa informan, diketahui bahwa *WhatsApp* menjadi media utama bagi banyak orang untuk menjaga hubungan sosial, baik dengan keluarga, teman, rekan kerja, maupun komunitas. Mereka mengakui bahwa komunikasi melalui *WhatsApp* terasa lebih personal dibandingkan media sosial lainnya, karena bentuk interaksinya yang lebih privat dan langsung. Informan juga mengungkapkan bahwa dalam situasi tertentu, seperti menyampaikan kabar duka atau menyatakan permintaan maaf, mereka lebih memilih menggunakan *voice note* atau bahkan melakukan panggilan suara dibandingkan sekadar teks, karena dinilai lebih bisa menyampaikan emosi dengan lebih utuh. Ini menunjukkan bahwa dalam konteks interpersonal, pemilihan media dalam *WhatsApp* turut dipengaruhi oleh intensitas dan kedalaman hubungan antar pengguna.

Dari analisis isi pesan yang dikumpulkan, ditemukan beberapa tema dominan dalam komunikasi interpersonal melalui *WhatsApp*, yaitu:

1. Penyampaian informasi rutin (seperti ajakan bertemu, pengingat kegiatan, ucapan ulang tahun),
2. Dukungan emosional (seperti memberikan motivasi, menghibur teman yang sedang sedih),
3. Koordinasi tugas atau pekerjaan, dan
4. Menjaga keintiman relasi melalui obrolan ringan sehari-hari.

Menariknya, dalam konteks grup *WhatsApp*, percakapan sering kali bercampur antara komunikasi personal dan komunikasi massal, di mana individu bisa berinteraksi secara personal di ruang grup tanpa harus memisahkan diri ke ruang *chat* pribadi. Hal ini memperlihatkan dinamika baru dalam konsep ruang

sosial digital, di mana batas antara komunikasi interpersonal dan komunikasi kelompok menjadi lebih cair.

Fenomena lain yang ditemukan adalah kecenderungan penggunaan *WhatsApp* sebagai ruang negosiasi makna sosial. Misalnya, dalam beberapa percakapan, penggunaan kata-kata tertentu, emoji, atau nada *voice note* menjadi penting untuk menghindari kesalahpahaman atau untuk memperkuat solidaritas dalam komunitas. Dalam grup-grup keluarga atau komunitas kecil, kehangatan dan rasa memiliki sering dibangun lewat sapaan rutin, berbagi informasi ringan, hingga sekadar mengirimkan *meme* lucu. Ini menandakan bahwa walaupun media komunikasi berubah, kebutuhan dasar manusia untuk merasa diterima, dihargai, dan terhubung secara emosional tetap kuat dan mencari caranya sendiri untuk terealisasi di dunia digital.

Selain itu, ada pula beberapa tantangan yang muncul dalam komunikasi interpersonal di *WhatsApp*. Misalnya, keterbatasan dalam menangkap ekspresi non-verbal kadang menyebabkan misinterpretasi pesan. Beberapa informan mengaku pernah mengalami kesalahpahaman hanya karena pesan teks dibaca dengan intonasi atau perasaan yang berbeda dari maksud pengirimnya. Untuk mengatasi hal ini, sebagian pengguna mengandalkan emoji atau penjelasan tambahan, sementara yang lain memilih langsung melakukan panggilan telepon. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi interpersonal digital sangat bergantung pada kesadaran pragmatis pengguna untuk memilih cara dan bentuk komunikasi yang paling sesuai dengan situasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa komunikasi interpersonal melalui *WhatsApp* bukan hanya sekadar adaptasi dari komunikasi luring ke daring, melainkan telah membentuk budaya komunikasi baru yang unik. Interaksi di *WhatsApp* memperlihatkan adanya upaya aktif pengguna untuk mempertahankan kualitas hubungan sosial, meskipun media yang digunakan memiliki keterbatasan tertentu dibandingkan interaksi tatap muka. Proses negosiasi makna, adaptasi penggunaan fitur, serta penyesuaian ekspresi emosi menjadi bagian integral dalam mempertahankan keefektifan komunikasi interpersonal di era digital.

Secara keseluruhan, penelitian ini menggambarkan bahwa komunikasi interpersonal di *WhatsApp* telah menciptakan sebuah paradigma baru dalam berinteraksi. Meskipun komunikasi digital menawarkan kemudahan dan kecepatan, ia juga membawa tantangan tersendiri, terutama dalam menjaga keaslian ekspresi emosional yang sering kali tereduksi dalam teks. Namun, melalui penggunaan elemen-elemen nonverbal seperti emoji, stiker, dan *voice note*, pengguna berhasil menghadirkan kedekatan emosional yang mirip dengan komunikasi tatap muka, bahkan dalam situasi yang sepenuhnya virtual. Ini menunjukkan bahwa teknologi tidak hanya menjadi pengganti, melainkan juga membentuk cara-cara baru dalam mempertahankan ikatan sosial yang mendalam.

Di sisi lain, meskipun *WhatsApp* memberikan ruang yang lebih privat dan personal, komunikasi melalui platform ini tetap membutuhkan kesadaran akan pentingnya pemilihan media yang tepat dan kehati-hatian dalam menginterpretasi pesan. Keberhasilan komunikasi digital sangat tergantung pada kematangan pengguna dalam menyesuaikan ekspresi dan memahami konteks, agar makna yang dimaksud tidak terdistorsi. Dengan demikian, komunikasi interpersonal di *WhatsApp*, meskipun beroperasi di ruang digital, tetap menjadi cerminan dari kebutuhan manusia untuk terhubung, berbagi, dan memperkuat hubungan sosial, yang terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal melalui *WhatsApp* telah menciptakan dinamika baru dalam cara manusia berinteraksi secara sosial di ruang digital. Penggunaan fitur-fitur seperti emoji, stiker, *voice note*, dan GIF menunjukkan upaya aktif pengguna untuk mempertahankan kedekatan emosional dan menjaga kualitas hubungan sosial, meskipun keterbatasan media digital dapat mengurangi keaslian ekspresi nonverbal. *WhatsApp*, sebagai media komunikasi yang lebih privat, memberikan ruang bagi individu untuk berbagi informasi rutin, memberikan dukungan emosional, serta menjaga keintiman relasi, baik dalam percakapan pribadi maupun dalam grup.

Namun demikian, tantangan dalam komunikasi digital juga muncul, terutama terkait dengan kemungkinan misinterpretasi pesan akibat keterbatasan dalam menangkap ekspresi nonverbal. Pengguna *WhatsApp* cenderung mengatasi masalah ini dengan menggunakan elemen-elemen tambahan seperti emoji atau melakukan panggilan suara untuk menyampaikan pesan lebih jelas. Dengan demikian, komunikasi interpersonal di *WhatsApp* bukan sekadar adaptasi komunikasi tatap muka, melainkan telah berkembang menjadi bentuk komunikasi yang khas, di mana penyesuaian ekspresi emosi dan pemilihan media yang tepat sangat penting untuk menjaga keefektifan dan keharmonisan hubungan sosial di dunia digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaby, M. A. (2020). Media sosial whatsapp sebagai media pembelajaran jarak jauh mata kuliah ilmu sosial budaya dasar (ISBD). *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(2), 273–289.
<https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/499>
- Amanda, R. T., & Putri, R. A. (2024). Application of User-Centered Design Method in E-Commerce Sales System. *Sistemasi*, 13(3), 1295.
<https://doi.org/10.32520/stmsi.v13i3.4145>
- Anggraini, C. ... Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342.
<https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Faldiansyah, I. ... Yanasari, P. (2023). *Relasi Komunikasi Interpersonal Dalam Kelompok*. 3(1), 68–83.
- Lubis Hermanto. (2023). ANALISIS POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL (Studi Antara Masyarakat Pendatang Dengan Masyarakat Lokal Di Desa Boro Kecamatan Sanggar Kabupaten Bima). *Jurnal Komunikasi Dan Kebudayaan*, 9(1), 55–68. <https://doi.org/10.59050/jkk.v9i1.94>
- Mahdiani, A., & Thalib, S. (2023). Dampak Anonymous Chat Telegram Terhadap Penyebaran Media Cybersex Di Kalangan Mahasiswa Uin Antasari. *Tashwir*, 11(1), 17–29. <https://doi.org/10.18592/jt.v11i1.9423>
- Patriana, E. (2014). Komunikasi Interpersonal Yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan Dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di Bapas Surakarta. *Journal of Rural and Development*, 5(2), 203.
- Pratiwi, nuning. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah DInamika Sosial*, 1, 213–214.
- Putriana, M. ... Darmawan, T. (2023). Penerapan Komunikasi Interpersonal pada Media Sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 1(4), 44–55.
<https://doi.org/10.59581/harmoni-widyakarya.v1i4.1507>
- Rukminingsih. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*.
- Sarah Fathia Azzahra, Christian Wiradendi Wolor, M. (2023). Analisis komunikasi interpersonal karyawan divisi marketing. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 2(7), 1278–1285.
<https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/3253>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (cetakan ke). Alfabeta.