

MAKNA INTENSITAS KOMUNIKASI MELALUI WHATSAPP DALAM MEMBANGUN KEDEKATAN EMOSIONAL MAHASISWA DI ERA DIGITAL

Adela Riyandini¹, Noor Afy Shovmayanti^{2*}, Dani Kurniawan³
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah Klaten

Korespondensi : noorafyshow@umkla.ac.id

Submitted: 13 Januari 2026, Revised: 21 Januari 2026, Accepted: 22 Januari 2026, Published: 1 Maret 2026

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah memengaruhi cara mahasiswa membangun dan memaknai hubungan interpersonal, terutama melalui penggunaan aplikasi pesan instan WhatsApp, meskipun intensitas komunikasi WhatsApp yang tinggi sering dianggap sebagai tanda kedekatan emosional, tidak selalu menunjukkan keterlibatan emosional yang mendalam. Berdasarkan pengalaman serta pandangan mahasiswa, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana intensitas komunikasi WhatsApp membentuk kedekatan emosional mahasiswa. Studi ini menggunakan metode kualitatif dan menggunakan pendekatan fenomenologi sebagai metodologi. Data dikumpulkan melalui wawancara menyeluruh pada mahasiswa aktif yang menggunakan WhatsApp sebagai alat komunikasi utama dalam kehidupan sehari-hari mahasiswa. Penelitian menunjukkan bahwa WhatsApp adalah alat penting untuk mengekspresikan emosi, mempertahankan interaksi, dan menjalin hubungan dengan orang-orang dalam situasi jarak fisik. Intensitas komunikasi didefinisikan sebagai tingkat keterlibatan emosional, perhatian, dan kehadiran yang diperkuat melalui respons cepat dan penggunaan fitur komunikasi. Namun, kedekatan emosional sangat bergantung pada kualitas interaksi dan konteks hubungan, bukan hanya frekuensi komunikasi. Studi tersebut menemukan bahwa komunikasi WhatsApp dapat membangun kedekatan emosional dengan baik jika disertai dengan keterlibatan emosional yang signifikan.

Kata kunci: intensitas komunikasi, kedekatan emosional, komunikasi interpersonal, makna komunikasi

ABSTRACT

The development of digital technology has influenced the way students build and understand interpersonal relationships, particularly through the use of the instant messaging application WhatsApp. Although high WhatsApp communication intensity is often considered a sign of emotional closeness, it does not always indicate deep emotional involvement. Based on students' experiences and perspectives, this study aims to understand how the intensity of WhatsApp communication shapes students' emotional closeness. This study employs a qualitative method and uses a phenomenological approach as its methodology. Data were collected through in-depth interviews with active students who use WhatsApp as their primary communication tool in daily student life. Research shows that WhatsApp is an important tool for expressing emotions, maintaining interactions, and building relationships with people in situations of physical distance. Communication intensity is defined as the level of emotional involvement, attention, and presence reinforced through quick responses and the use of communication features. However, emotional closeness is highly dependent on the quality of interactions and the context of the relationship, not just the frequency of communication. The study found that WhatsApp communication can effectively build emotional closeness if accompanied by significant emotional engagement.

Keywords: communication intensity, emotional closeness, interpersonal communication, meaning of communication

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara mahasiswa berkomunikasi dan berhubungan sosial, terutama melalui aplikasi pesan instan seperti WhatsApp. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai media pertukaran pesan, tetapi juga menjadi tempat penting bagi mahasiswa untuk melakukan aktivitas akademik, organisasi, dan relasi personal (Wuriyanti & Febriana, 2022). WhatsApp berfungsi sebagai kehadiran sosial virtual dalam kehidupan sehari-hari mahasiswa karena banyaknya pesan dan respons yang cepat. Melalui WhatsApp, Mahasiswa dapat menyampaikan dukungan, perhatian, dan informasi melalui WhatsApp tanpa perlu bertemu secara langsung. Hubungan dapat tetap ada meskipun jarak fisik terpisah melalui komunikasi terus menerus melalui pesan teks, *voice note*, dan panggilan video. Persepsi kehadiran sosial dan kedekatan emosional dalam relasi mahasiswa dipengaruhi oleh

intensitas komunikasi digital (Latief & Tajibu, 2024). Meskipun demikian, intensitas emosional tidak selalu sebanding dengan intensitas komunikasi digital. Pengalaman komunikasi yang tampaknya familiar melalui pesan singkat, emoji, atau respons cepat dapat berkembang menjadi rutinitas mekanis. Kondisi ini menyebabkan fenomena kedekatan semu, yaitu hubungan yang terlihat dekat secara permukaan tetapi tidak selalu menunjukkan keterlibatan emosional yang sebenarnya.

Pergeseran gaya komunikasi digital yang terjadi disebabkan oleh dinamika baru dalam kualitas hubungan sosial juga muncul, terutama di kalangan mahasiswa. Kehidupan masyarakat yang semakin terhubung secara digital mendorong budaya komunikasi yang serba cepat, singkat, dan berfokus pada tanggapan instan. Mahasiswa sering terlibat dalam interaksi yang intens dalam konteks ini, tetapi tidak selalu diiringi dengan intensitas emosional. Relasi sosial berpotensi berkembang menjadi hubungan yang bersifat permukaan karena komunikasi berbasis teks, emoji, dan *voice note* cenderung lebih efisien daripada refleksi emosional. Fenomena tersebut menunjukkan adanya paradoks dalam masyarakat digital, yaitu intensitas komunikasi yang lebih tinggi tidak selalu sebanding dengan kedekatan interpersonal yang lebih baik. Mahasiswa dapat merasa terhubung dan hadir satu sama lain secara virtual, tetapi mahasiswa tidak dapat menunjukkan keterlibatan emosional, empati, dan perhatian mendalam. Kondisi ini menyebabkan fenomena kedekatan semu, di mana hubungan terlihat akrab dan intens secara komunikasi, tetapi tidak menunjukkan keintiman emosional yang sebenarnya. Fenomena ini menarik untuk diteliti karena berdampak pada bagaimana mahasiswa membangun relasi sosial, memahami dukungan sosial, dan mempertahankan hubungan interpersonal yang baik dalam kehidupan akademik dan personal mahasiswa.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji peran WhatsApp dalam komunikasi mahasiswa dan menunjukkan kontribusinya terhadap keterhubungan sosial serta efektivitas komunikasi interpersonal (Putri & Syafi'i, 2020). Penelitian lain menunjukkan efektivitas komunikasi interpersonal melalui WhatsApp dalam konteks pembelajaran dan aktivitas mahasiswa, meskipun masih sebagian besar fokus pada fungsi media dan pola komunikasi secara umum (Hamanda et al., 2023a). Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada fungsi media, pola komunikasi, dan frekuensi penggunaan, serta cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif atau deskriptif. Kajian yang menggali makna intensitas komunikasi berdasarkan pengalaman subjektif mahasiswa masih relatif terbatas (Fajriah & Ningsih, 2024).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada pengalaman subjektif mahasiswa untuk memahami perubahan makna kedekatan emosional dalam hubungan yang dimediasi oleh komunikasi digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana mahasiswa merasakan, menafsirkan, dan memahami intensitas komunikasi yang terjadi melalui WhatsApp. Kebaruan penelitian ini terletak pada pemaknaan intensitas komunikasi sebagai pengalaman relasional yang penuh dengan emosional, bukan hanya jumlah pesan atau durasi interaksi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan bagaimana intensitas komunikasi melalui WhatsApp membentuk kedekatan emosional mahasiswa di era digital, berdasarkan pengalaman subjektif mahasiswa. Diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi teoretis untuk studi komunikasi interpersonal digital dan memberikan pemahaman praktis tentang dinamika relasi mahasiswa dalam konteks komunikasi teknologi (Panjaitan et al., 2025).

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka yang berkaitan dengan aplikasi pesan instan seperti WhatsApp memungkinkan interaksi intens tanpa batasan ruang dan waktu, yang berdampak pada pola komunikasi interpersonal mahasiswa dalam berbagai konteks sosial dan akademik (Putri & Syafi'i, 2020). Intensitas komunikasi yang tinggi melalui chat dan fitur multimedia yang mendukung kehadiran sosial meskipun secara fisik berjauhan, WhatsApp berfungsi sebagai media utama untuk membangun dan mempertahankan hubungan interpersonal mahasiswa, termasuk dalam hubungan jarak jauh (Putra & Ramadhan, 2023). Menurut peneliti pertama, WhatsApp telah menjadi penting dalam kehidupan sehari-hari mahasiswa karena memungkinkan komunikasi cepat dan real-time, yang menghasilkan rasa keterhubungan. Interaksi yang difasilitasi oleh media digital ini menunjukkan kehadiran sosial, yang tidak hanya informatif tetapi juga memiliki aspek emosional (Naqqiyah & Zuhriyah, 2021a).

Hal ini diperkuat oleh penelitian kedua yang menunjukkan bahwa WhatsApp efektif digunakan dalam konteks akademik dan organisasi mahasiswa, meskipun fokus kajian tersebut lebih menekankan

pada fungsi media sebagai alat pendukung pembelajaran dibandingkan pada dinamika relasi emosional yang terbentuk (Hamanda et al., 2023). Peneliti ketiga menunjukkan bahwa WhatsApp berfungsi sebagai alat untuk berinteraksi antara generasi, terutama untuk berkomunikasi dengan keluarga mahasiswa yang jauh dari orang tua. WhatsApp memungkinkan penyampaian informasi sekaligus dukungan emosional, membantu mempertahankan keterhubungan emosional meskipun terjadi jarak fisik. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa WhatsApp memiliki potensi besar sebagai ruang interaksi sosial digital bagi mahasiswa. (Elmasita & Asmurti, 2024).

Selain dalam konteks relasi personal, peneliti keempat melakukan penelitian yang membangun hubungan emosional tidak selalu terkait dengan banyak komunikasi WhatsApp. Komunikasi cepat dan rutin sering dianggap sebagai kewajiban sosial, terutama dalam hal pertemanan dan aktivitas organisasi. Hubungan yang tampak dekat secara frekuensi tidak selalu melibatkan ikatan emosional yang kuat. Pemahaman subjektif individu sangat penting untuk memahami interaksi interpersonal yang dimediasi teknologi (Harahap et al., 2025a). Terakhir menurut peneliti kelima menunjukkan bahwa WhatsApp memengaruhi pola komunikasi kelompok mahasiswa, namun dinamika emosional dalam komunikasi digital tetap perlu dipahami secara lebih mendalam (Zahro, 2022).

Penelitian ini menggunakan konsep komunikasi interpersonal yang menekankan keterlibatan efektif dalam hubungan untuk memahami kedekatan emosional. Kedekatan emosional didefinisikan sebagai kondisi yang ditandai oleh rasa saling percaya, kenyamanan, empati, dan keterbukaan antara individu dalam suatu hubungan. Kajian komunikasi interpersonal menjelaskan konsep ini dengan menekankan pentingnya pengungkapan diri (*self-disclosure*) dan respons emosional positif sebagai dasarnya (Kadarsih, 2009). Menurut teori penetrasi sosial, hubungan interpersonal berkembang dari komunikasi dangkal ke komunikasi yang lebih dalam dan personal. Kedekatan emosional tidak ditentukan oleh intensitas komunikasi semata-mata, tetapi oleh kedalaman dan kualitas pertukaran pesan (Hasyim, 2024).

Penelitian ini menggunakan Teori Kehadiran Sosial (*Theory of Social Presence*) sebagai fondasi teoritis utama dalam konteks komunikasi digital untuk menjelaskan bagaimana media dapat membentuk kedekatan emosional. Kemampuan media komunikasi untuk memberikan kehadiran psikologis dan emosional kepada orang lain disebut kehadiran sosial. Menurut penelitian komunikasi di Indonesia, media digital dengan respons cepat, ekspresi simbolik, dan interaksi dua arah dapat meningkatkan persepsi kehadiran sosial dalam komunikasi online (Naqqiyah & Zuhriyah, 2021b). Dengan fitur pesan real-time, panggilan video, stiker, emoji, dan *voice note*, WhatsApp dapat membangun keterhubungan emosional meskipun tidak ada pertemuan langsung (Edria, 2024). Dalam penelitian ini, intensitas komunikasi didefinisikan sebagai frekuensi dan konsistensi interaksi mahasiswa melalui WhatsApp. Penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa intensitas komunikasi yang tinggi dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kedekatan, tetapi tidak selalu menghasilkan keterikatan emosional yang mendalam jika komunikasi tidak melibatkan keterbukaan dan kedalaman makna. Temuan ini sejalan dengan kesimpulan bahwa komunikasi digital yang beragam memiliki potensi untuk menghasilkan keterikatan emosional yang kuat. Penelitian ini menempatkan intensitas komunikasi WhatsApp dalam kerangka *Theory of Social Presence* dan gagasan tentang kedekatan emosional dalam komunikasi interpersonal untuk memahami bagaimana mahasiswa memaknai pengalaman komunikasi digital. Fokus penelitian adalah bagaimana makna subjektif mahasiswa tentang intensitas komunikasi WhatsApp dan bagaimana makna tersebut berkontribusi pada pembentukan atau tidak pembentukan kedekatan emosional dalam hubungan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan fenomenologi untuk memahami secara mendalam pengalaman subjektif mahasiswa mengenai intensitas komunikasi melalui WhatsApp dalam membentuk kedekatan emosional di era digital. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara (*in-depth interview*) secara tatap muka maupun daring. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak berfokus pada pengukuran angka, tetapi pada pemaknaan, pengalaman, dan persepsi subjektif mahasiswa tentang komunikasi melalui media digital (Hadi, 2020). Proses penelitian ini dimulai dengan menentukan fokus penelitian, yaitu bagaimana intensitas komunikasi melalui WhatsApp memengaruhi kedekatan emosional mahasiswa di era digital. Pada tahap ini, lebih fokus menemukan fenomena penggunaan WhatsApp yang signifikan di kalangan mahasiswa dan menetapkan sebagai masalah

penelitian yang jelas. Penelitian ini juga menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan informan. Informan berjumlah 8 orang yang dipilih berdasarkan kriteria mahasiswa aktif berusia 18 hingga 25 tahun, perempuan dan laki-laki yang menggunakan WhatsApp untuk berkomunikasi dengan sesama mahasiswa. Data yang diperoleh di sini dimaksudkan untuk relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Tahap selanjutnya adalah mengumpulkan informasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan responden untuk mengetahui perspektif, pengalaman, dan arti dari intensitas komunikasi WhatsApp. Selain itu, juga melakukan observasi non-partisipasi terhadap pola komunikasi responden dan mengumpulkan bukti pendukung, seperti catatan atau bukti komunikasi. Saat data dikumpulkan, proses ini dilakukan secara bertahap (Abubakar, 2021).

Penelitian mengumpulkan data dan kemudian menganalisisnya, dimulai dengan memilah dan memilih data yang terkait dengan subjek penelitian. Data juga disajikan dalam bentuk narasi deskriptif sehingga lebih mudah dipahami. Pada langkah terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan, yaitu menentukan bagaimana intensitas komunikasi WhatsApp membentuk kedekatan emosional mahasiswa berdasarkan pola dan tema yang muncul dari data. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti membandingkan sumber dan teknik, serta hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Terakhir, seluruh proses penelitian dilakukan dengan mengikuti etika penelitian, yaitu menjaga identitas responden tetap rahasia dan menggunakan data hanya untuk kepentingan akademik (Yumesri, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

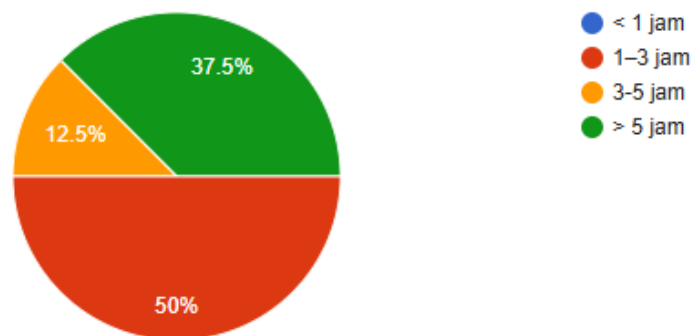
Hasil penelitian yang dikumpulkan melalui kuesioner terbuka menunjukkan bahwa informan penelitian adalah mahasiswa semester 1-5 berjumlah 8 informan yang menggunakan WhatsApp lebih dari 5 jam setiap hari. Informan terdiri dari empat perempuan dan empat laki-laki berdasarkan jenis kelamin, sehingga komposisi informan seimbang. Usia informan berkisar antara 19 dan 21 tahun, yang merupakan usia mahasiswa dari awal hingga pertengahan kuliah. WhatsApp dapat digunakan untuk berbagai tujuan komunikasi, seperti berkomunikasi dengan teman, keluarga, dan pasangan, serta untuk tujuan organisasi dan akademik. Variasi semester menunjukkan perbedaan dalam pengalaman akademik dan sosial, yang memungkinkan variasi pola penggunaan WhatsApp dalam kehidupan mahasiswa. Meskipun WhatsApp digunakan oleh seluruh informan sebagai media komunikasi utama, tingkat intensitas penggunaan WhatsApp berbeda-beda.

Tabel 1. Infografis Informan

Nama Informan	Jenis Kelamin	Umur	Semester
AMJ	Perempuan	21 Tahun	5
RWH	Perempuan	19 Tahun	3
DF	Perempuan	20 Tahun	5
SRPS	Perempuan	20 Tahun	3
NFAR	Laki-Laki	19 Tahun	1
HNR	Laki-Laki	20 Tahun	1
RH	Laki-Laki	21 Tahun	3
MDA	Laki-Laki	19 Tahun	3

Sumber : Data primer dari hasil wawancara responden

WhatsApp telah menjadi media utama untuk berkomunikasi bagi mahasiswa. Dengan menggunakan WhatsApp, intensitas komunikasi dapat dilihat tidak hanya sebagai frekuensi bertukar pesan, tetapi juga sebagai ukuran keterlibatan emosional dan perhatian yang dimiliki setiap orang. Ini ditunjukkan oleh jumlah pesan yang dikirim setiap hari, kecepatan dalam membalas pesan, dan jumlah percakapan yang terus berlanjut. Rasa dihargai dan diperhatikan yang dihasilkan dari intensitas komunikasi ini membantu membangun kedekatan emosional meskipun interaksi dilakukan melalui media digital.



Gambar 1. Diagram Lingkaran Penggunaan WhatsApp Mahasiswa
Sumber : Hasil wawancara mendalam dengan responden penelitian

Mahasiswa melihat intensitas komunikasi melalui WhatsApp sebagai indikator keterlibatan emosional dan perhatian, kecepatan membalas pesan, dan keberlanjutan percakapan. Intensitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh frekuensi pengiriman pesan, tetapi juga kualitas interaksinya, dan WhatsApp sangat penting untuk membangun dan mempertahankan hubungan emosional antara mahasiswa. Delapan mahasiswa semester 1-5 menggunakan WhatsApp selama lebih dari lima jam setiap hari. WhatsApp kini alat penting untuk berkomunikasi dalam banyak situasi, seperti menjalin hubungan pribadi dengan teman, keluarga, dan pasangan, dan mendukung acara organisasi dan akademis. Penggunaan tinggi WhatsApp menunjukkan bahwa itu bukan hanya alat untuk bertukar pesan tetapi juga platform tempat interaksi yang memungkinkan keterlibatan emosional. Menunjukkan peran WhatsApp dalam membangun dan mempertahankan hubungan emosional antar mahasiswa.

Tabel 2 di bawah menunjukkan berbagai cara mahasiswa berkomunikasi melalui WhatsApp dan makna emosional yang dirasakan. Berdasarkan data yang diperoleh, chat teks dipandang sebagai bentuk komunikasi yang paling praktis dan cepat dalam menyampaikan pesan. Namun demikian, mahasiswa menyadari bahwa komunikasi melalui teks memiliki keterbatasan karena berpotensi menimbulkan kesalahpahaman akibat tidak tersampainya ekspresi emosi dan intonasi secara langsung. Sementara itu, *voice note* dirasakan mampu menyampaikan emosi dengan lebih jelas karena memuat unsur intonasi, penekanan suara, dan ekspresi verbal dari lawan bicara. Bentuk komunikasi ini dianggap lebih personal dibandingkan chat teks dan dapat meningkatkan pemahaman emosional antarindividu. Dibandingkan dengan metode komunikasi berbasis teks, telepon suara melalui WhatsApp memberikan makna emosional yang lebih kuat karena menciptakan rasa kehadiran dan kedekatan secara langsung. Grup WhatsApp sangat penting untuk menjaga intensitas interaksi dalam lingkup sosial, termasuk komunikasi individual dan keterlibatan sosial. Mahasiswa dapat terus terhubung melalui grup ini, yang meningkatkan rasa kebersamaan dan keterlibatan sosial. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa setiap gaya komunikasi WhatsApp memiliki peran yang berbeda dalam menciptakan makna emosional dan kedekatan antar mahasiswa.

Tabel 2. Bentuk Komunikasi WhatsApp dan Makna Emosional

Bentuk Komunikasi	Makna yang Dirasakan Mahasiswa
Chat teks	Memudahkan komunikasi cepat namun berpotensi disalahartikan
<i>Voice note</i>	Lebih terasa emosi dan intonasi lawan bicara
Telepon suara	Memberikan rasa kedekatan dan kehadiran
Grup WhatsApp	Menjaga intensitas interaksi dalam lingkup sosial

Sumber : Data Penelitian

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa memaknai WhatsApp sebagai alat yang beragam untuk membangun hubungan emosional. AMJ melihat WhatsApp sebagai platform komunikasi yang menuntut kehati-hatian dalam penggunaan bahasa karena setiap kata dapat memengaruhi perasaan lawan bicara. Ketika dia dapat membalas pesan dengan cepat dan menggunakan bahasa yang sopan, AMJ merasa lebih terhubung secara emosional. AMJ juga mengatakan bahwa

respons cepat dan penggunaan bahasa yang tepat meningkatkan rasa kedekatan emosional dalam hubungan interpersonal. RWH, di sisi lain, melihat WhatsApp sebagai platform komunikasi yang bersifat privat karena interaksi hanya dapat terjadi antara orang-orang yang memiliki nomor kontak satu sama lain. Namun, mahasiswa merasa bahwa keakraban menurun ketika intensitas komunikasi berkurang atau ketika tidak ada lagi tujuan komunikasi yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa kedekatan emosional dalam komunikasi digital sangat berubah dan dipengaruhi oleh keberlanjutan interaksi.

Berdasarkan tabel 3 mengenai matriks tematik, penggunaan WhatsApp memiliki peran yang beragam dalam membentuk kedekatan emosional mahasiswa, tergantung pada pengalaman dan pola komunikasi masing-masing informan. Informan AMJ, DF, HNR, RH, dan MDA menyatakan bahwa WhatsApp menjadi sarana utama untuk mengekspresikan emosi, baik dalam pesan teks, *voice note*, maupun respons cepat yang menunjukkan perhatian dan keterlibatan emosional. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi berbasis pesan instan mampu menggantikan fungsi komunikasi tatap muka dalam membangun kedekatan emosional. Media privat hanya muncul pada informan RWH, yang memaknai WhatsApp sebagai ruang komunikasi personal dan tertutup untuk membahas hal-hal yang bersifat pribadi.

Temuan ini menunjukkan bahwa tidak semua informan menggunakan WhatsApp sebagai ruang privat, tetapi sebagai media komunikasi fungsional atau emosional sesuai kebutuhan relasi masing-masing. Relasi jarak jauh ditemukan pada informan DF, yang menggunakan WhatsApp sebagai media utama untuk mempertahankan hubungan ketika terpisah secara geografis. Temuan ini menegaskan peran WhatsApp sebagai media yang menjembatani keterbatasan jarak dan waktu dalam menjaga komunikasi agar tidak terputus dalam kedekatan emosional. Humor atau stiker muncul pada informan HNR dan RH sebagai strategi komunikasi untuk mencairkan suasana, mengurangi ketegangan, serta mempererat hubungan interpersonal.

Hal ini menunjukkan bahwa unsur non-verbal digital turut berkontribusi dalam membangun kedekatan emosional di ruang komunikasi daring. Risiko miskomunikasi tidak muncul pada seluruh informan. Ketidakadaan tema ini mengindikasikan bahwa para informan relatif mampu menyesuaikan gaya komunikasi di WhatsApp sehingga potensi kesalahpahaman dapat diminimalkan, terutama dalam hubungan yang sudah memiliki kedekatan emosional. Secara keseluruhan, hasil analisis matriks tematik menunjukkan bahwa intensitas dan bentuk komunikasi melalui WhatsApp berperan penting dalam pembentukan kedekatan emosional mahasiswa, dengan ekspresi emosi menjadi aspek yang paling menonjol, diikuti oleh fungsi privat, pemeliharaan relasi jarak jauh, serta penggunaan humor sebagai penguat hubungan interpersonal.

Tabel 3. Tabel Matriks Tematik

Informan	Media Ekspresi Emosi	Media Privat	Relasi Jarak Jauh	Humor / Stiker	Risiko Miskomunikasi
AMJ	v	-	-	-	-
RWH	-	v	-	-	-
DF	v	-	v	-	-
SRPS	-	-	-	-	-
NFAR	-	-	-	-	-
HNR	v	-	-	v	-
RH	v	-	-	v	-
MDA	v	-	-	-	-

Sumber : Data Penelitian

Dengan memanfaatkan fitur berbagi foto, pesan suara, dan stiker, WhatsApp menjadi alat utama bagi DF untuk menjalin hubungan jarak jauh. Dipersepsikan bahwa sifat-sifat ini memiliki kemampuan untuk mempertahankan hubungan emosional meskipun terpisah secara fisik. Namun, DF

juga menunjukkan perasaan kesepian dan kesedihan ketika frekuensi komunikasi menurun, menunjukkan ketergantungan emosional pada komunikasi digital. Berbeda dengan DF, SRPS memaknai kedekatan emosional melalui komedi dan tawa bersama, terutama melalui penggunaan stiker lucu di kelas. Meskipun tidak berada di tempat yang sama, interaksi ini menimbulkan kesan keakraban dan kebersamaan. Sebaliknya, NFAR lebih suka berbicara secara langsung daripada melalui WhatsApp untuk menghindari kesalahpahaman yang sering terjadi saat berbicara melalui teks. Pandangan ini menunjukkan bahwa komunikasi digital tidak selalu dapat menyampaikan perasaan emosional dengan benar. Tetap saja, fitur WhatsApp sangat penting untuk memudahkan ekspresi emosi mahasiswa. Stiker dan emoji berfungsi sebagai penanda dan penguat emosi, sementara pesan teks adalah cara utama komunikasi.

Mahasiswa cenderung memilih panggilan suara atau video ketika ingin hubungan emosional yang lebih mendalam. Hal ini sejalan dengan pernyataan HNR yang menyatakan bahwa hilangnya komunikasi melalui WhatsApp dapat membuat orang canggung dan asing ketika bertemu langsung di dunia nyata. HNR juga mengatakan bahwa stiker lebih mudah dikomunikasikan daripada teks. Menurut RH, WhatsApp adalah tempat interaksi di dunia nyata di mana orang dapat terhubung satu sama lain dengan menjadi pendengar yang baik dalam chat dan menggunakan emoji untuk menunjukkan emosi. Karena WhatsApp memungkinkan pengguna memilih dan menyusun kata dengan lebih hati-hati sebelum mengirimkan pesan, MDA melihat WhatsApp sebagai tempat yang aman dan nyaman untuk mengungkapkan emosi.

PEMBAHASAN

Hasil Penelitian ini menemukan bahwa intensitas komunikasi WhatsApp menunjukkan kedekatan emosional mahasiswa. Penggunaan WhatsApp yang tinggi lebih dari lima jam setiap hari menunjukkan bahwa media ini telah menjadi tempat penting bagi mahasiswa untuk membangun dan mempertahankan hubungan interpersonal di era teknologi. Mahasiswa melihat intensitas komunikasi sebagai kehadiran dan perhatian. Dalam hubungan sosial, rasa dihargai dan diakui dihasilkan dari respons cepat dan komunikasi yang berkelanjutan. Hasilnya menunjukkan bahwa kedekatan emosional dalam komunikasi digital sekarang bergantung pada interaksi yang berkelanjutan dan tingkat keterlibatan emosional daripada pertemuan langsung. Proses pembentukan kedekatan emosional dibantu oleh penggunaan fitur WhatsApp seperti *voice note*, emoji, dan panggilan video. Fitur-fitur ini berfungsi sebagai pengganti isyarat nonverbal yang biasanya terlihat saat berbicara secara tatap muka (Harahap et al., 2025). WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai media pertukaran pesan tetapi juga sebagai media ekspresi emosi, memungkinkan mahasiswa menyampaikan perasaan mahasiswa secara lebih intim.

Hasil analisis data menunjukkan beberapa tema utama yang menjelaskan fungsi WhatsApp untuk membangun hubungan emosional dengan pengguna. Jumlah besar orang yang menggunakan WhatsApp menunjukkan bahwa aplikasi ini telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari mahasiswa. Pengguna dapat mengekspresikan emosi mahasiswa dan mempertahankan hubungan sosial melalui berbagai fitur, termasuk pesan teks, emoji, stiker, pesan suara, dan panggilan. WhatsApp memungkinkan orang berkomunikasi dengan mudah dan bebas tanpa batas ruang dan waktu, tetapi itu juga memiliki keterbatasan, terutama dalam hal ekspresi emosional secara utuh, yang dapat menyebabkan kesalahpahaman. Ada informan yang berpendapat bahwa komunikasi secara pribadi masih lebih efektif untuk membangun kedekatan emosional yang mendalam. WhatsApp masih dianggap sebagai media penting untuk mempertahankan hubungan interpersonal, dan pengguna mengharapakan fitur baru untuk meningkatkan kualitas interaksi.



Gambar 2. Diagram Tematik Temuan Penelitian WhatsApp
 Sumber : Data Penelitian

Gambar model konseptual menunjukkan bahwa intensitas kedekatan emosional mahasiswa dimulai dengan intensitas komunikasi WhatsApp. WhatsApp menjadi media utama untuk hubungan interpersonal mahasiswa di era digital karena intensitasnya yang tinggi, yang ditunjukkan oleh durasi penggunaan yang lama dan banyaknya komunikasi. Seperti yang ditunjukkan oleh hasil penelitian, tingkat intensitas komunikasi tidak secara langsung menyebabkan kedekatan emosional. Tahap berikutnya adalah komunikasi berkelanjutan dan respons cepat, mahasiswa menunjukkan kehadiran dan perhatian mahasiswa. Rasa dihargai dan diakui muncul dari komunikasi yang cepat dan konsisten. Ini menciptakan hubungan emosional. Penggunaan fitur WhatsApp seperti *chat*, *emoji*, *voice note*, panggilan suara, dan video sangat penting untuk meningkatkan ekspresi emosi. Mahasiswa berfungsi sebagai pengganti isyarat nonverbal yang biasanya ditemukan dalam komunikasi tatap muka.



Gambar 3. Model Konseptual Intensitas Komunikasi WhatsApp dalam Membangun Kedekatan Emosional Mahasiswa
 Sumber : Data penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa, selain frekuensi komunikasi, fitur WhatsApp memainkan peran penting dalam menciptakan kehadiran sosial secara virtual. Penggunaan panggilan suara, *voice note*, dan chat dianggap sebagai cara untuk menyampaikan emosi dan membangun kedekatan antar individu. Mahasiswa menilai bahwa fitur suara mampu mengekspresikan emosi yang lebih nyata dibandingkan pesan teks, yang membuat komunikasi terasa lebih individual. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Ramadhan (2023), yang menyatakan bahwa fitur multimedia WhatsApp dapat meningkatkan kehadiran sosial dalam hubungan interpersonal antara mahasiswa yang berada di jarak jauh (Putra & Ramadhan, 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian Naqqiyah dan Zuhriyah (2021), yang menyatakan bahwa WhatsApp meningkatkan rasa keterhubungan emosional antar individu dalam kehidupan sehari-hari mahasiswa melalui respons cepat terhadap notifikasi dan kehadiran sosial virtual. Penelitian ini juga menemukan bahwa intensitas komunikasi tidak selalu berkorelasi dengan kedekatan emosional yang kuat (Naqqiyah & Zuhriyah, 2021).

Beberapa mahasiswa melihat komunikasi rutin dan berlebihan sebagai kewajiban sosial daripada keterlibatan emosional. Hasil ini sejalan dengan penelitian Harahap et al. (2025) yang menekankan bahwa hubungan yang ditandai dengan komunikasi cepat dan teratur belum tentu melibatkan kedalaman emosi (Harahap et al., 2025b). Dalam penelitian Hamanda et al. (2023) dan Zahro (2022), WhatsApp lebih sering dianggap sebagai media untuk koordinasi dan pertukaran informasi dalam konteks akademik. Akibatnya, temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat intensitas komunikasi melalui WhatsApp dalam membangun kedekatan emosional mahasiswa sangat bergantung pada kualitas interaksi, konteks komunikasi, dan keterlibatan emosional individu yang terlibat dalam komunikasi digital tersebut (Harahap et al., 2025c; Zahro, 2022).

Selain faktor intensitas dan fitur komunikasi, temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa mahasiswa tidak dapat membangun kedekatan emosional melalui WhatsApp. Karena perbedaan penafsiran bahasa dan ketiadaan ekspresi nonverbal, mahasiswa menyatakan bahwa komunikasi berbasis teks sering menyebabkan kesalahpahaman. Respon yang lambat juga dianggap sebagai kurang perhatian, yang dapat menyebabkan jarak emosional (Prabowo & Muslimah, 2025). Hasilnya menunjukkan bahwa WhatsApp, meskipun memiliki kemampuan untuk menciptakan kehadiran sosial virtual, masih memiliki keterbatasan dalam menyampaikan makna emosional secara keseluruhan. Hal ini mendukung perspektif dari penelitian komunikasi bermediasi teknologi yang menekankan bahwa karena kurangnya isyarat nonverbal, interaksi digital berisiko mengurangi pesan emosional. Kedekatan emosional yang dibentuk melalui WhatsApp bersifat situasional dan sangat dipengaruhi oleh cara individu memaknai pesan serta konteks komunikasi yang berlangsung (Ramadani et al., 2025).

Penelitian ini menyimpulkan bahwa WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi yang efektif tetapi juga sebagai platform sosial di mana mahasiswa dapat membangun dan membahas arti kedekatan emosional. Apabila intensitas komunikasi melalui WhatsApp dikombinasikan dengan tingkat interaksi yang baik dan keterlibatan emosional yang memadai, ini dapat meningkatkan hubungan interpersonal. Namun, ketika komunikasi berlangsung secara mekanis dan berfokus pada kewajiban sosial, intensitas tersebut berpotensi melemahkan makna kedekatan. Penelitian ini melengkapi penelitian sebelumnya dengan menekankan pentingnya pendekatan subjektif untuk memahami relasi interpersonal mahasiswa di era digital, di mana teknologi tidak hanya menjadi alat komunikasi tetapi juga membentuk cara orang merasakan, menafsirkan, dan memaknai hubungan emosional dalam kehidupan sehari-hari (Rahmawati et al., 2025).

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data penelitian, dapat disimpulkan bahwa WhatsApp sangat penting untuk interaksi mahasiswa, terutama dalam membangun dan mempertahankan hubungan emosional. Media tidak hanya memungkinkan pertukaran pesan, tetapi merupakan tempat penting bagi mahasiswa untuk mengungkapkan perasaan mahasiswa, berbagi pengalaman emosional, dan mempertahankan hubungan interpersonal dalam kehidupan sehari-hari. Mahasiswa dapat berinteraksi secara terus-menerus dan mempertahankan kedekatan emosional meskipun berbicara secara tidak langsung dengan sering menggunakan WhatsApp. Penelitian menunjukkan bahwa WhatsApp digunakan sebagai media ekspresi emosi oleh mayoritas informan, baik melalui pesan teks maupun fitur pendukung lainnya. Selain itu, beberapa informan menggunakan humor dan stiker sebagai cara yang lebih mudah untuk menyampaikan perasaan dan menciptakan suasana komunikasi yang akrab. WhatsApp juga berperan dalam menjaga relasi ketika terdapat keterbatasan jarak fisik, meskipun tidak semua informan mengalami kondisi tersebut.

Temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp dalam komunikasi emosional bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh kebutuhan serta karakteristik masing-masing individu. Fakta bahwa tema risiko miskomunikasi tidak ditemukan pada semua informan menunjukkan bahwa siswa telah belajar menggunakan komunikasi berbasis teks. WhatsApp dapat digunakan secara efektif untuk menyampaikan makna emosional tanpa menimbulkan kesalahpahaman yang signifikan karena informan cenderung dengan hati-hati memilih kata, simbol, dan fitur pendukung agar pesan yang disampaikan dipahami secara emosional oleh lawan bicara. Berdasarkan kesimpulan tersebut, mahasiswa lebih baik menggunakan WhatsApp secara bijak dan reflektif dalam berkomunikasi, khususnya dalam mengekspresikan emosi agar pesan yang disampaikan tetap jelas dan tidak menimbulkan potensi kesalahpahaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, H. R. (2021). *Pengantar metodologi penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Edria, A. L. (2024). Fitur “Status” Jurnalisme Media Sosial Whatsapp Sebagai Bentuk Selfdisclosure Pada Remaja Generasi Digital Native. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1).
- Elmasita, N., & Asmurti, M. (2024). Efektivitas Komunikasi Keluarga Melalui Media Sosial Whatsapp Antara Anak dan Orang Tua Yang Tinggal Berjauhan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Nahdatul Ulama Sulawesi Tenggara). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 2(2), 273–278.
- Fajriah, T., & Ningsih, E. R. (2024). Pengaruh teknologi komunikasi terhadap interaksi sosial di era digital. *Merdeka Indonesia Jurnal International*, 4(1), 149–158.
- Hadi, I. P. (2020). Penelitian Media Kualitatif (Filosofi Filosofi Penelitian, Paradigma, Rentang Teori, Langkah-langkah Penelitian Media: Metode Reception Studies, Etnografi Media/Netnografi, Fenomenologi, Studi Kasus, Analisis Tematik). In *Penelitian Media Kualitatif (Filosofi Filosofi Penelitian, Paradigma, Rentang Teori, Langkah-langkah Penelitian Media: Metode Reception Studies, Etnografi Media/Netnografi, Fenomenologi, Studi Kasus, Analisis Tematik)*. PT. RajaGrafindo Persada: Rajawali Pers.

- Hamanda, D., Azhar, A. A., & Naldo, J. (2023a). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pembelajaran Dalam Jaringan Mahasiswa. *Algebra: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Sains*, 3(3), 128–137.
- Harahap, N. H., Azzura, P. R., Yasmin, R., Ikram, R., Alfarisi, R., Maghfira, W. A., & Hsb, Z. L. S. (2025a). Analisis Isi Pesan Komunikasi Interpersonal dalam Percakapan Digital Melalui Aplikasi WhatsApp Sebagai Bentuk Interaksi Sosial Modern. *Fatih: Journal of Contemporary Research*, 2(1), 433–444.
- Hasyim, M. (2024). Penerapan Social Penetration Theory Dalam Kehidupan Sehari-Hari. *Journal of Dialogos*, 1(2), 28–33.
- Kadarsih, R. (2009). Teori penetrasi sosial dan hubungan interpersonal. *Jurnal Dakwah Vol. X No1 Januari-Juni 2009*.
- Latief, ad, & Tajibu, K. (2024). Etika Komunikasi Mahasiswa pada Dosen di Media Sosial Whatsapp. *Jurnal Peurawi:Media Kajian Komunikasi Islam*, 7(2).
- Naqqiyah, M. S., & Zuhriyah, L. F. (2021a). ‘Whatsapp’sebagai media pengembangan relasi antarpersonal mahasiswa baru UINSA di masa pandemi. *Islamic Communication Journal*, 6(1), 49–58.
- Panjaitan, D. A., Juliana, Y., Afdol, M., & Zein, S. (2025). Studi Komunikasi Interpersonal dan Manajemen Diri Mahasiswa Part Time UTM dalam Menerapkan Work Life Balance. *JURNAL KOMUNITAS*, 11(2), 36–43.
- Prabowo, Z. R. P., & Muslimah, T. (2025). Komunikasi Antar Pribadi Di Antara Anak Dan Orang Tua Yang Tinggal Terpisah Melalui Media Whatsapp Studi Pada Mahasiswa Unsika Dari Luar Pulau Jawa. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(4), 943–953.
- Putra, F. A., & Ramadhan, C. S. (2023). Whatsapp Sebagai Media Komunikasi dalam Hubungan LDR pada Mahasiswa Bimbingan Konseling Universitas Islam Jember. *JURNAL PARADIGMA MADANI: Ilmu Sosial, Politik Dan Agama*, 10(1), 54–65.
- Putri, Y. R., & Syafi’i, M. (2020). Penggunaan Whatsapp sebagai Media Komunikasi Interpersonal Pada Mahasiswa Perantauan di Kota Batam. *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(1).
- Rahmawati, A., Tusyakdiah, H., Nabilah, K., & Dinata, K. I. (2025). Makna Komunikasi Digital Bagi Pasangan Dalam Hubungan LDR. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 52–57.
- Ramadani, F. A., Simangunsong, E. S. T., Sirait, E. E., Pasaribu, K. D. A., & Simbolon, F. (2025). Integrasi Komunikasi Digital Terhadap Penggunaan Emoji dan Pesan Singkat dalam Dialog Generasi Z di Whattsap: Suatu Kajian Pragmatik. *DEIKTIS: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra*, 5(4), 5041–5056.
- Wuriyanti, O., & Febriana, P. (2022). Problematika penggunaan new media (Whatsapp) di kalangan lansia sebagai media bertukar pesan di era digital. *Jurnal Komunikasi*, 16(2), 161–175.
- Yumesri, Y. (2024). Etika Dalam Peneltian Ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 63–69.
- Zahro, F. (2022). Uncovering university students’ communication patterns and limiting factors in an Indonesian online learning context using WhatsApp. *Erudita: Journal of English Language Teaching*, 2(2), 170–180.