

Penggunaan Grup WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Calon Mahasiswa UT Taiwan Tahun 2025

Maratus Soliha¹, Husnaeni Fauziah Amani²

^{1,2}Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Terbuka, Indonesia

e-mail: solehamaratus63@gmail.com

Article Info

Article history:
Received

Sept 12th, 2025

Revised

Oct 12th, 2025

Accepted

Nov 26th, 2025

Abstract

The development of communication technology has transformed the way people interact with one another, particularly in distance education. Due to its convenience, speed, and ease of use, digital media such as WhatsApp have become popular communication tools. At the overseas service of Universitas Terbuka Taiwan, new students use WhatsApp groups to communicate, interact, and obtain academic information. This study aims to investigate how prospective students at UT Taiwan in 2025 utilize WhatsApp groups as a communication medium. What are the communication functions carried out on WhatsApp groups? And what are the barriers and advantages in communication that occur in WhatsApp groups for prospective students at UT Taiwan in 2025? This study employs a descriptive, qualitative approach using a case study method. Data were obtained through non-participant observation, in-depth interviews, and documentation of conversations on WhatsApp groups. The informants used were randomly selected from each study program of new students at UT Taiwan in 2025. The results show that WhatsApp groups serve not only as a channel for disseminating administrative information but also as collaborative spaces that support adaptation and foster a sense of community. This study contributes to the understanding of the dynamics of virtual group communication and serves as a reference for developing digital communication strategies in distance education environments.

Keywords: Communication Barriers, Communication Function, Digital Communication, Distance Education, WhatsApp Group

Abstrak

Pengembangan teknologi komunikasi telah mengubah cara orang berinteraksi satu sama lain, terutama dalam pendidikan jarak jauh. Karena kemudahan, kecepatan, dan kemudahan penggunaannya, media digital seperti WhatsApp menjadi alat yang populer untuk berkomunikasi. Dalam Universitas Terbuka (UT) Taiwan, grup WhatsApp digunakan oleh calon mahasiswa untuk berkomunikasi, berinteraksi, dan mendapatkan informasi akademik. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penggunaan Grup WhatsApp sebagai media komunikasi oleh calon mahasiswa UT Taiwan tahun 2025? Apa saja fungsi komunikasi yang dijalankan dalam grup WhatsApp tersebut? Serta apa saja hambatan dan kelebihan dalam

komunikasi yang terjadi di grup *WhatsApp* bagi calon mahasiswa UT Taiwan 2025? Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi non-partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi percakapan dalam grup *WhatsApp*. Informan yang digunakan diperoleh secara acak dari calon mahasiswa UT di Taiwan tahun 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa grup *WhatsApp* tidak hanya berfungsi sebagai saluran penyebaran informasi administratif, tetapi juga menjadi ruang kolaboratif yang mendukung adaptasi dan membangun rasa kebersamaan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami dinamika komunikasi kelompok virtual serta menjadi rujukan dalam pengembangan strategi komunikasi digital di lingkungan pendidikan jarak jauh.

Kata Kunci: Fungsi Komunikasi, Hambatan Komunikasi, Grup Whatsapp, Komunikasi Digital, Pendidikan Jarak Jauh

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi digital telah mengubah cara individu dan kelompok berkomunikasi dan berinteraksi, Djibrin, Satria & Sari (2024), khususnya dalam konteks pendidikan jarak jauh. Sebagai salah satu aplikasi pesan instan paling populer, *WhatsApp* telah berkembang menjadi alat penting untuk berkomunikasi dalam berbagai industri, seperti pendidikan. Di Universitas Terbuka (UT) Taiwan, *WhatsApp* digunakan secara aktif untuk berkomunikasi antara penyelenggara pendidikan dan calon mahasiswa. Grup *WhatsApp* menjadi alat untuk berbagi informasi, menjawab pertanyaan administratif, dan membangun jejaring awal antar calon mahasiswa di seluruh Taiwan. Komunikasi digital dianggap lebih cepat dan lebih nyaman dengan berbagai fitur teknologi yang membuat komunikasi digital jauh lebih unggul dalam daya tarik pesan (Asari, dkk, 2023).

Menurut Cangara (2020), komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan tertentu. Dalam konteks ini, grup *WhatsApp* menjadi media komunikasi yang memainkan fungsi penting dalam penyampaian informasi pendidikan secara cepat, interaktif dan efisien. *WhatsApp* berperan signifikan dalam dinamika ilmu komunikasi terutama dalam memfasilitasi komunikasi antar pribadi dan kelompok (Bustomi & Yuliana, 2023). Anisti, Suriyanto & Artanto (2021), mengatakan bahwa masyarakat Indonesia paling sering menggunakan aplikasi seperti *WhatsApp*, *Instagram*, *Youtube*, *Twitter*, dan *Facebook* untuk bertukar pesan dan berbagi data. Melalui berbagai aplikasi tersebut, kita dapat berkirim pesan dengan teman, keluarga, dan kerabat dari jarak jauh tanpa harus bertemu secara langsung. Whatsapp memiliki fitur khusus untuk membuat grup untuk dapat menjalin interaksi antar anggota di dalamnya. Pemanfaatan grup ini juga menunjukkan adanya dinamika komunikasi kelompok yang melibatkan proses interaksi sosial, pembentukan identitas kelompok, serta manajemen pesan yang kompleks yang membutuhkan kemudahan akses ke informasi dan komunikasi.

Namun demikian, penggunaan *WhatsApp* sebagai media komunikasi baik formal maupun informal menimbulkan dinamika unik, seperti perbedaan partisipasi anggota, kesenjangan pemahaman informasi, serta hambatan komunikasi teknis dan psikologis. Ini sejalan dengan gagasan Effendy (2016) yang menyatakan bahwa hambatan komunikasi dapat

berupa gangguan teknis (suara), perbedaan pengalaman latar belakang, atau keterbatasan media.

Universitas Terbuka (UT) merupakan universitas dengan sistem pendidikan terbuka dan jarak jauh di Indonesia. Mahasiswa UT tersebar dari seluruh pelosok Indonesia hingga ke luar negeri. Salah satu negara dengan jumlah mahasiswa UT paling banyak adalah Taiwan. Berdasarkan data yang dirilis oleh UT per 16 April 2025, jumlah mahasiswa UT di Taiwan sebanyak 561 mahasiswa dengan tren yang meningkat dari tahun ke tahun (Universitas Terbuka, 2025). Mayoritas mahasiswa UT di Taiwan merupakan Pekerja Migran Indonesia (PMI) dengan keterbatasan akses untuk mendapatkan informasi akademik secara langsung. Data tersebut tentu menjadikan Taiwan sebagai daerah potensial bagi UT. Saat ini di Taiwan terdapat Komunitas bernama UTT (Universitas Terbuka Taiwan) Peduli yang mewadahi kegiatan sosial yang dilakukan oleh mahasiswa UT Taiwan.

Salah satu program dari UTT Peduli adalah pembuatan grup *WhatsApp* bagi calon mahasiswa UT di Taiwan. Grup tersebut dikelola oleh beberapa admin dan diisi dengan informasi terkait UT. Grup tersebut dimaksudkan sebagai saham satu fasilitas bagi calon mahasiswa untuk bertanya terkait dengan UT dan mengetahui informasi terbaru tentang UT. Para mahasiswa UT di Taiwan menciptakan budaya komunikasi baru dalam komunitas pendidikan jarak jauh di luar negeri melalui grup *WhatsApp* tersebut. *WhatsApp* digunakan calon mahasiswa UT di Taiwan untuk mendapatkan informasi akademik dan melakukan interaksi antar sesama calon mahasiswa.

Tubbs dan Moss (2017) mendefinisikan komunikasi kelompok sebagai proses interaksi antara tiga orang atau lebih yang berbagi informasi, peran, dan tujuan bersama. Grup *WhatsApp* tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi, tetapi juga sebagai wadah kolaboratif yang memfasilitasi adaptasi awal mahasiswa dengan lingkungan pendidikan UT. Oleh karena latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah tentang bagaimana penggunaan Grup *WhatsApp* sebagai media komunikasi oleh calon mahasiswa UT Taiwan tahun 2025? Apa saja fungsi komunikasi yang dijalankan dalam grup *WhatsApp* tersebut? Serta apa saja hambatan dan kelebihan dalam komunikasi yang terjadi di grup *WhatsApp* bagi calon mahasiswa UT Taiwan 2025?

Penelitian ini penting karena mengkaji peran aplikasi seperti *WhatsApp* dalam memfasilitasi komunikasi antar calon mahasiswa, khususnya bagaimana platform tersebut memengaruhi interaksi dan proses pembelajaran mereka, khususnya bagi calon mahasiswa Universitas Terbuka yang merupakan Universitas dengan sistem terbuka dan jarak jauh. Penelitian sejenis pernah dilakukan oleh Farhanudin, Zulkarnain, Rahmadina & Indriyani (2025) tentang efektivitas komunikasi antar pribadi dalam penggunaan *WhatsApp* sebagai media komunikasi pada mahasiswa di Universitas Djuanda Bogor. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa *WhatsApp* memungkinkan mahasiswa untuk saling terbuka dalam berbagi ide, pengalaman dan perasaan. Pada studi sebelumnya yang dilakukan oleh Saputra (2020) lebih banyak menekankan penggunaan *WhatsApp* dalam konteks pembelajaran di kelas (*e-learning*), hasil penelitian menunjukkan bahwa pembelajaran yang hanya dilakukan melalui *WhatsApp* dan tanpa adanya pembelajaran tatap muka dianggap tidak efektif. Pada penelitian Putri & Syafi'i (2020), juga memberikan penekanan mengenai *WhatsApp* sebagai media komunikasi interpersonal bagi mahasiswa perantauan di Kota Batam. Penelitian ini memberikan informasi baru karena fokus pada komunikasi yang dilakukan oleh calon mahasiswa UT di Taiwan dengan konteks pendidikan jarak jauh serta ingin menganalisis kelebihan dan kekurangan dari *WhatsApp* sebagai platform komunikasi.

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian, baik manfaat teoritis dan juga manfaat praktis. Di mana manfaat teoritis dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam hubungannya dengan penggunaan media digital sebagai sarana komunikasi kelompok di era modern. Sedangkan manfaat praktisnya adalah bisa menjadi acuan bagi pengelola layanan pendidikan jarak jauh khususnya UT di Taiwan, dalam mengelola komunikasi yang lebih efektif melalui grup *WhatsApp*. Seperti yang diungkapkan Sanjaya (2016) bahwa media komunikasi pembelajaran berperan dalam menyampaikan materi pendidikan secara efektif dan efisien yang diharapkan mampu membantu calon siswa dalam menggunakan media komunikasi untuk mendapatkan informasi akademik sebanyak mungkin, sehingga Pertanyaan penelitian dalam studi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan grup WhatsApp sebagai media komunikasi oleh calon mahasiswa UT di Taiwan tahun 2025?
2. Apa saja fungsi komunikasi yang dijalankan dalam grup *WhatsApp* tersebut?
3. Apa saja hambatan dan kelebihan dalam komunikasi yang terjadi di grup *WhatsApp* bagi calon mahasiswa UT di Taiwan tahun 2025?

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif dan studi kasus, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana grup *WhatsApp* digunakan sebagai media komunikasi oleh calon mahasiswa UT Taiwan tahun 2025. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mempelajari makna subjektif individu, pengalaman sosial, dan dinamika komunikasi grup, Braun & Clarke (2021). Sejalan dengan pendapat Creswell (2018), pendekatan ini tepat untuk menelaah fenomena yang kompleks dan kontekstual dalam kehidupan sosial partisipan.

Penelitian ini dilakukan di UT di Taiwan dengan subjek penelitian yaitu mahasiswa yang tergabung dalam grup *WhatsApp* calon mahasiswa baru UT Taiwan 2025, serta admin grup tersebut. Objek penelitiannya adalah aktivitas komunikasi yang terjadi dalam grup *WhatsApp* calon mahasiswa UT Taiwan tahun 2025. Penelitian ini dilakukan pada jangka waktu Maret-Mei 2025 di mana menjadi masa awal pendaftaran dan masa orientasi mahasiswa baru UT Taiwan tahun 2025.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dengan admin grup *WhatsApp* dan beberapa calon mahasiswa UT di Taiwan. Peneliti juga melakukan observasi aktivitas grup *WhatsApp* serta mendokumentasikan percakapan yang relevan digunakan untuk mengumpulkan data. Observasi non-partisipan dilakukan agar peneliti dapat mengetahui bentuk komunikasi yang berlangsung.

HASIL DAN DISKUSI

1. Penggunaan *WhatsApp Group*

Dalam penelitian, peneliti menemukan bahwa UT telah memiliki berbagai platform komunikasi digital seperti *YouTube* dan *Instagram*, namun pada kenyataannya calon mahasiswa UT di Taiwan lebih memilih penggunaan *WhatsApp* sebagai media komunikasi dan juga sumber informasi. Hal ini sesuai dengan teori *uses and gratification* yang mengasumsikan bahwa pengguna mempunyai pilihan alternatif untuk memuaskan kebutuhannya (Nurudin, 2003).

Penggunaan Grup WhatsApp ...

Grup *WhatsApp* Calon Mahasiswa UT Taiwan 2025 dibentuk sebagai sarana komunikasi antara calon mahasiswa UT dan relawan organisasi Mahasiswa UTT Peduli sebagai admin untuk mendukung proses pendaftaran, pengenalan sistem belajar di UT, dan penyebaran informasi akademik untuk calon mahasiswa. Dalam penelitian ini terdapat total tujuh informan, yang terdiri atas satu orang admin grup (Relawan UTT Peduli) dan enam orang calon mahasiswa dari berbagai jurusan. Calon mahasiswa tersebut merupakan satu calon mahasiswa Manajemen, dua calon mahasiswa Ilmu Komunikasi, satu calon mahasiswa Sastra Inggris, dan dua calon mahasiswa Ilmu Hukum.

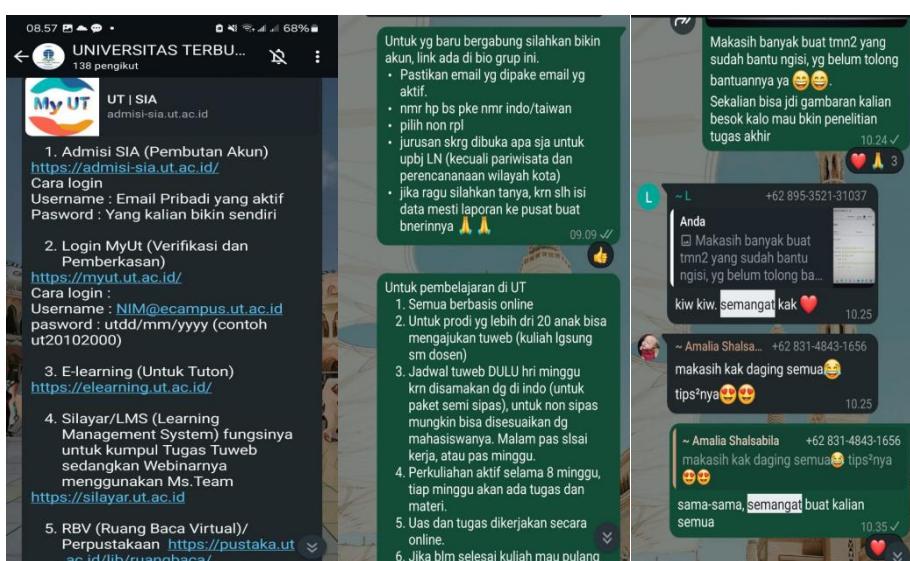
Dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti, grup *WhatsApp* digunakan untuk membantu calon mahasiswa baru untuk mendapatkan informasi pendaftaran, teknis *login*, dan juga pengenalan awal ke UT. Beberapa mahasiswa juga mengungkapkan bahwa adanya Grup *WhatsApp* ini sangat membantu mereka dalam proses pendaftaran Online. Dari hasil wawancara mendalam tersebut dapat diketahui bahwa *WhatsApp* digunakan secara aktif sebagai media komunikasi karena kemudahan dan kecepatan penyampaian pesan.

2. Fungsi Komunikasi dalam *WhatsApp Group*

Dalam penelitian ditemukan bahwa admin sering mengirimkan tutorial cara login, jadwal *Zoom*, atau info tentang sistem *MyUT* di mana sangat bermanfaat untuk para calon mahasiswa baru. Selain itu, fungsi sosial juga dirasakan dalam grup *WhatsApp* tersebut karena sesama calon mahasiswa saling menyemangati atau membagikan info terkait beasiswa. Dari hasil wawancara yang dilakukan, teridentifikasi komunikasi dalam grup mencakup:

- Fungsi informatif : menyampaikan informasi akademik
- Fungsi edukatif : memberikan pemahaman teknis
- Fungsi suportif : menciptakan suasana positif dan mendukung
- Fungsi koordinatif : mengatur kegiatan bersama

Penggunaan fitur-fitur seperti ikon wajah dan pesan suara yang membantu menyampaikan perasaan dapat mendukung grup *WhatsApp* dalam memiliki fungsi suportif.



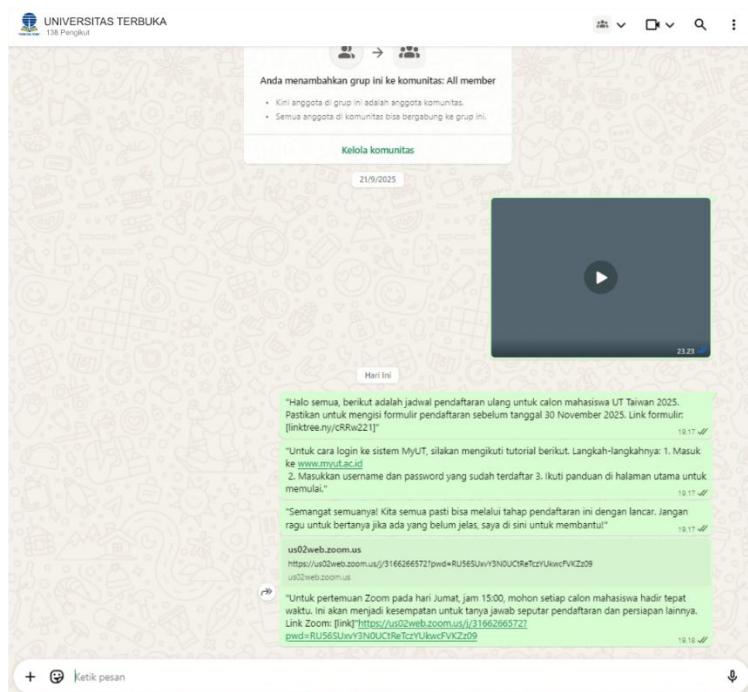
Gambar 1. Percakapan di Grup *WhatsApp*

3. Kelebihan dan hambatan komunikasi dalam *WhatsApp Group*

Dari hasil wawancara berbagai jurusan maka ditemukan jawaban yang mengacu pada kelebihan dan hambatan komunikasi dalam grup *WhatsApp* antara lain:

Kelebihan	Hambatan
Respons cepat	Terlalu banyak pesan yang membuat bingung
Gampang diakses	Terkadang info dibagikan berulang ulang karena ada anggota yang baru bergabung
Selalu <i>update</i> informasi	Gangguan sinyal
Ada semangat kebersamaan	Info penting tertutup dengan <i>chat</i> dan komentar anggota lain

Dari hasil penelitian di atas, Grup *WhatsApp* unggul karena mudah digunakan dan mudah dikomunikasikan. Berdasarkan hasil wawancara, *WhatsApp* merupakan media yang kaya karena mendukung komunikasi langsung umpan balik cepat dan penggunaan ikon wajah, gambar bahkan *voice note*. Penggunaan platform digital seperti *WhatsApp* memungkinkan komunikasi yang lebih fleksibel dan responsif, serta mendukung pembelajaran kolaboratif Umar (2024).



Gambar 1. Percakapan di Grup *WhatsApp*

Namun, masalah seperti kelebihan informasi, tumpang tindih subjek, dan keterbatasan teknis, yaitu akses internet, mengganggu kinerja. Ini mendukung pembicaraan literatur tentang kecepatan komunikasi digital yang cepat, tetapi rawan masalah teknis dan kontekstual.

Secara keseluruhan, terbukti bahwa penggunaan grup *WhatsApp* sangat penting

Penggunaan Grup WhatsApp ...

untuk membantu calon mahasiswa UT Taiwan berkomunikasi secara akademik. Fungsi komunikasi terus berjalan, tetapi masih ada beberapa hambatan yang harus diatasi. Efektivitas komunikasi sangat dipengaruhi oleh peran aktif admin dan partisipasi anggota, serta pemahaman etika dan struktur komunikasi daring.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa grup WhatsApp digunakan secara aktif oleh calon mahasiswa UT Taiwan 2025 sebagai sarana komunikasi utama. Penggunaan media ini memfasilitasi penyebaran informasi akademik, administratif, serta kegiatan sosial yang penting bagi mahasiswa baru. WhatsApp menjadi alat yang efektif dalam membangun jejaring dan mengatasi tantangan terkait jarak dan waktu, terutama bagi mahasiswa yang menghadapi keterbatasan akses informasi formal. Grup WhatsApp berperan sebagai media koordinasi yang mendukung diskusi akademik dan memberikan dukungan sosial.

Fungsi komunikasi yang terjalin di grup ini mencakup fungsi informatif, edukatif, suportif dan koordinatif. Fungsi-fungsi tersebut tidak hanya memfasilitasi penyebaran informasi yang cepat dan akurat, tetapi juga membantu dalam pengembangan interaksi sosial yang mendalam di antara calon mahasiswa. Namun, beberapa hambatan komunikasi muncul dalam bentuk perbedaan gaya bahasa, kesalahpahaman pesan, dan keterbatasan waktu respon. Meskipun demikian, kelebihan penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi meliputi efisiensi dalam penyebaran informasi, kemudahan akses bagi pengguna, serta kemampuan platform untuk memperkuat rasa kebersamaan dan kolaborasi antar mahasiswa.

Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini menyarankan agar pengelola grup (admin/relawan UTT Peduli) mengoptimalkan pengelompokan informasi dengan menggunakan fitur-fitur seperti *pinned messages* atau dokumen panduan PDF untuk menghindari informasi yang tidak tersampaikan. Selain itu, pengelola juga perlu menetapkan jadwal rutin untuk penyampaian informasi, dan memanfaatkan fitur *broadcast* untuk menyampaikan informasi penting agar tidak tenggelam dalam percakapan umum.

Ke depannya, penelitian ini dapat diperluas dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur efektivitas komunikasi secara statistik, serta memperluas kajian pada platform komunikasi digital lain seperti Telegram atau Zoom untuk membandingkan efektivitas media komunikasi dalam konteks pendidikan jarak jauh.

REFERENSI

- Anisti, A., Suriyanto, A. D., & Artanto, A. Y. T. (2021). *Komunikasi digital: Oral, visual, virtual*. Anom Pustaka.
- Asari, Dkk (2023). *Komunikasi digital*. Lakeisha.
- Braun, V., Clarke, V. (2021). *Thematic Analysis : A Practical Guide*. Sage Publications.
- Bustomi, A. R., & Yuliana, N. (2023). Peran Aplikasi WhatsApp dalam Dinamika Ilmu Komunikasi. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 2(4), 2023–2054.
- Cangara, H. (2020). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers.
- Creswell. (2018). *Research Design:Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Djibrin, M.M., Satria, D.S., & Sari, Y. A. (2024). *Komunikasi Digital : Tren, Teknologi dan Transformasi*. CV. Adanu Abimata
- Effendy, O. U. (2016). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.

- Farhanudin, M., Zulkarnain, M. I., Rahmadina, R., & Indriyani, I. (2025). Efektivitas komunikasi antar pribadi dalam penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi pada mahasiswa di Universitas Djuanda Bogor. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(1), 409–415.
- Putri, Y. R., & Syafi'i, M. (2020). Penggunaan *WhatsApp* Sebagai Media Komunikasi Antar pribadi Pada Mahasiswa Perantauan di Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(1).
- Rahmawati, A. (2021). Empati dalam Komunikasi Daring: Studi pada Pengguna *WhatsApp*. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi*, 12(3), 123–134.
- Sanjaya, W. (2016). *Media Komunikasi Pembelajaran*. Kencana.
- Saputra, S. (2020). Efektivitas Komunikasi Antar pribadi dalam Kegiatan Pembelajaran melalui Media *WhatsApp* Group. *Jurnal Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 7(1), 12–13.
- Umar. (2024). *Komunikasi pembelajaran di era digital*. Literasi Nusantara.
- West, R., & Turner, L. H. (2019). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application* (6th ed.). McGraw-Hill Education.