

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah bagian yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan manusia. Sebagai makhluk sosial, manusia memang ditakdirkan untuk hidup bersama, berhubungan dan saling berinteraksi dengan orang melalui komunikasi (Fajar, 2009).

Belajar tentang komunikasi tidak hanya menambah keterampilan dalam menyampaikan pesan, baik lewat tulisan maupun lisan, tetapi juga membantu kita memahami dan menelaah setiap peristiwa sosial (Fajar, 2009).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), komunikasi dipahami sebagai kegiatan tukar-menukar informasi antara dua orang atau lebih dengan maksud agar isi pesan yang disampaikan bisa dipahami secara utuh oleh penerimanya.

Kata komunikasi berasal dari bahasa Inggris *communication*, yang bersumber dari bahasa latin “*communicates*” yang berbagi atau menjadi milik bersama. Menurut Fajar (2009), komunikasi dipahami sebagai usaha untuk saling berbagi demi mencapai rasa kebersamaan. Artinya, ketika dua orang melakukan komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi tersebut hanya dapat berlangsung dengan baik apabila kedua pihak memiliki pemahaman makna yang sama. Akan tetapi, percakapan tidak selalu menjamin adanya kesamaan makna di antara keduanya.

Dengan kata lain, sekedar memahami bahasa yang dipakai saja tidak cukup, karena seseorang juga harus menangkap maksud atau arti dari bahasa itu. Oleh sebab itu, percakapan baru bisa disebut komunikatif jika kedua orang yang terlibat bukan hanya paham terhadap bahasa yang digunakan, tetapi juga memahami maksud dari isi pembicaraan yang sedang berlangsung.

Dalam buku Sasa Djuarsa Sendjaja, Sendjaja (2014) mengemukakan tujuh buah definisi yang dapat mewakili sudut pandang dan konteks pengertian komunikasi. Definisi-definisi tersebut adalah :

a. Hovland, Janis & Kelley (1953)

Menurut Hovland, Janis, & Kelley, menekankan komunikasi pada dasarnya dapat dipahami sebagai proses ketika seseorang yang bertindak sebagai penyampai pesan atau komunikator, menyampaikan suatu stimulus kepada orang lain. Stimulus ini umumnya berupa kata-kata atau bahasa, meskipun dalam pengertian luas juga dapat berupa bentuk lainnya. Tujuan dari penyampaian stimulus tersebut tidak hanya sebatas memberi tahu, melainkan juga berusaha mempengaruhi orang lain agar pola pikir, sikap, atau bahkan membentuk perilaku orang-orang lain sebagai penerima pesan agar dapat berubah sesuai dengan yang diharapkan oleh komunikator. Dengan kata lain, komunikasi dipahami sebagai sarana untuk mempengaruhi orang lain melalui pesan yang disampaikan secara sengaja

b. Berelson dan Steiner (1964)

Pandangan lain datang dari Berelson dan Steiner yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan proses menyampaikan informasi, gagasan, perasaan, maupun keterampilan dengan memanfaatkan simbol-simbol. Simbol-simbol ini bisa sangat beragam, mulai dari yang terucap, gambar, angka, hingga tanda-tanda tertentu yang dapat dipahami bersama. Inti dari definisi ini adalah bahwa komunikasi tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya kesalahpahaman terhadap simbol yang digunakan. Komunikasi dipandang sebagai jalan untuk menyampaikan isi pikiran dan perasaan dengan bantuan tanda atau lambang yang sama-sama diketahui maknanya.

c. Lasswell (1948)

Lasswell mengemukakan definisi komunikasi melalui rumus yang sederhana tapi terkenal sebagai suatu alur, yaitu: *Who says What, in Which Channel, to Whom, with What Effect*. Definisi ini menjelaskan bahwa komunikasi terdiri atas unsur-unsur penting, yakni siapa yang menyampaikan pesan tersebut, saluran atau media apa yang digunakan untuk menyampaikannya, kepada siapa pesan itu diarahkan, serta apa hasil atau akibat dari penyampaian pesan tersebut. Dengan demikian, komunikasi dipahami sebagai alur yang sistematis, yang

terdiri atas serangkaian tahap yang saling berkaitan dan selalu menghasilkan suatu dampak tertentu.

d. Gode (1959)

Menurut Gode, komunikasi adalah sebagai proses yang memungkinkan sesuatu yang dari yang awalnya hanya dimiliki oleh seseorang saja, kemudian dapat dibagikan sehingga menjadi milik bersama oleh dua orang atau lebih. Definisi ini menekankan bahwa komunikasi pada dasarnya adalah kegiatan berbagi. Apa yang semula hanya menjadi pengetahuan atau pengalaman pribadi seseorang, melalui komunikasi dapat diketahui oleh orang lain. Dengan demikian, komunikasi diartikan sebagai proses berbagi makna sehingga apa yang semula bersifat individual berubah menjadi pengetahuan yang bersifat kolektif.

e. Barnlund (1964)

Barnlund berpendapat bahwa mereka muncul karena adanya kebutuhan-kebutuhan manusia untuk mengurangi ketidakpastian, mengambil keputusan dengan cara lebih cepat, serta menjaga identitas dirinya. Menurut pandangan ini, komunikasi lahir dari dorongan alami manusia agar dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Komunikasi juga membantu manusia mempertahankan jati diri sekaligus memperkuat posisinya dalam kehidupan sosial. Jadi, komunikasi tidak hanya dipahami sebagai pertukaran pesan, tetapi juga dilihat sebagai sarana yang membuat manusia merasa lebih pasti dalam bertindak dan tetap terhubung dengan orang lain.

f. Ruesch (1957)

Ruesch berpendapat bahwa komunikasi adalah sebagai suatu proses yang berfungsi menghubungkan satu bagian kehidupan dengan bagian lainnya. Definisi ini menekankan bahwa komunikasi adalah perekat yang menyatukan aktivitas manusia, sehingga kehidupan dapat berjalan selaras dan utuh. Tanpa komunikasi, bagian-bagian kehidupan manusia akan terpisah dan tidak mampu membentuk kesatuan. Oleh karena itu, komunikasi dipahami sebagai jembatan yang mengikat berbagai aspek kehidupan agar tetap saling terhubung.

g. Weaver (1949)

Weaver mengartikan bahwa komunikasi merupakan salah satu rangkaian cara atau prosedur yang memungkinkan pikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lain. Definisi ini menekankan bahwa komunikasi adalah sarana untuk memindahkan ide atau gagasan dari satu pikiran ke pikiran yang lain.

Dengan begitu, komunikasi dipahami sebagai rangkaian cara yang membuat seseorang mampu mengubah, menambah, atau membentuk pola pikir orang lain melalui pesan yang disampaikan.

Sumber lain untuk definisi komunikasi:

a. Aristoteles (Ruben, 2002:21)

Aristoteles menilai komunikasi sebagai sebuah alat atau sarana yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat. Menurutnya, komunikasi bukan sekedar proses bertukar pesan, tetapi juga merupakan alat yang memungkinkan warga masyarakat bisa ikut serta berpartisipasi dalam kehidupan sosial dan politik, khususnya dalam sistem demokrasi. Dengan adanya komunikasi, masyarakat bisa menyampaikan pendapat, terlibat dalam diskusi, serta memberikan kontribusi dalam pengambilan keputusan bersama.

b. Everett M. Rogers

Rogers menjelaskan bahwa komunikasi dapat dipahami sebagai suatu proses di mana ketika sebuah ide, gagasan, atau pesan berpindah dari seorang yang menjadi sumber kepada orang lain sebagai penerima. Tujuan dari proses ini tidak hanya untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk mempengaruhi bahkan mengubah perilaku mereka sebagai penerima pesan agar sesuai dengan harapan komunikator. Definisi ini menekankan bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam menciptakan perubahan sikap maupun tindakan pada diri orang lain.

c. Rogers & D. Lawrence Kincaid (1981)

Menurut Rogers dan Kincaid, komunikasi merupakan suatu proses yang melibatkan dua orang atau lebih untuk membangun atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya. Proses ini tidak berhenti pada sekedar berbagi pesan, tetapi berkembang hingga menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Artinya, komunikasi dipandang sebagai interaksi timbal balik yang tujuannya mencapai kesepahaman, sehingga hubungan antarindividu menjadi lebih dekat dan harmonis.

d. Shannon & Weaver (1949)

Shannon & Weaver mendefinisikan bahwa komunikasi sebagai bentuk interaksi manusia yang dapat saling memberi pengaruh, baik dilakukan dengan sengaja

maupun tidak disengaja. Komunikasi tidak hanya terbatas pada percakapan menggunakan bahasa lisan, tetapi juga bisa diwujudkan melalui berbagai ekspresi, seperti mimik wajah, karya seni, atau bahkan melalui media dan teknologi. Definisi ini menegaskan bahwa komunikasi bersifat luas dan dapat terjadi dalam berbagai bentuk maupun saluran.

e. David K. Berlo (1965)

Menurut Berlo, komunikasi adalah alat interaksi sosial berguna untuk membantu manusia untuk memahami orang lain. Melalui komunikasi, seseorang juga dapat menafsirkan tindakan orang lain, memperkirakan respons yang mungkin muncul, sekaligus mengenali dirinya sendiri. Dengan cara itu, komunikasi berfungsi menjaga keseimbangan hubungan sosial dan memungkinkan terciptanya keteraturan dalam masyarakat.

f. Raymond S. Ross

Ross memandang komunikasi sebagai sebuah proses pemilahan dan menyampaikan simbol-simbol tertentu. Simbol-simbol ini dipilih dengan tujuan agar pendengar atau penerima pesan mampu membangkitkan makna yang serupa atau respons dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator. Artinya, komunikasi bukan hanya soal mengirimkan pesan, tetapi juga memastikan bahwa pesan tersebut dipahami dengan cara yang sama oleh penerima.

g. Steven

Menurut Steven, komunikasi bisa terjadi kapan saja dan di mana saja. Komunikasi terjadi ketika suatu organisme memberikan respons terhadap objek atau rangsangan yang muncul, baik rangsangan itu berasal dari orang lain maupun dari lingkungan sekitar. Definisi ini menekankan bahwa komunikasi adalah proses yang berlangsung secara alami sebagai bentuk respons terhadap berbagai stimulus yang diterima.

h. Alo Liliweri

Liliweri menjelaskan bahwa komunikasi adalah proses pemindahan suatu pesan dari satu pihak yang bertindak sebagai sumber kepada pihak lain yang menjadi penerima. Proses ini bertujuan agar pesan yang dikirim dapat dipahami dengan baik oleh penerimanya. Dengan kata lain, komunikasi dilihat sebagai upaya menyampaikan pesan secara jelas agar tidak menimbulkan salah tafsir.

Dalam pengertian yang lebih praktis komunikasi selalu memiliki tujuan tertentu. Proses ini bisa dilakukan secara lisan dan ada yang dilakukan secara tatap muka atau melalui media. Media yang dimaksud dapat berupa media massa seperti surat koran, radio, televisi dan film, maupun media non-massa seperti surat, telepon, papan pengumuman, poster, spanduk dan sebagainya. Karena itu, komunikasi dapat dipahami sebagai proses penyampaian suatu pesan dari seseorang kepada orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan maksud untuk memberi informasi atau mempengaruhi sikap, pandangan dan perilaku.

Sejumlah ahli memberikan pandangan yang beragam tentang komunikasi. John R. Wenburg bersama William W. Wilmot, serta Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken, menjelaskan bahwa komunikasi dapat dipahami melalui tiga kerangka utama, yaitu komunikasi sebagai tindakan satu arah, komunikasi sebagai interaksi, dan komunikasi sebagai proses transaksi (Mulyana, 2014).

2.1.2 Proses Komunikasi

Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder. Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai media. Lambang yang menjadi media utama dalam proses komunikasi antara lain bahasa, gerakan tubuh, isyarat, gambar, warna, sebagainya. Semua lambang itu berfungsi untuk menyampaikan pikiran dan perasaan komunikator kepada komunikan secara langsung (Effendy, 2003b).

Di antara berbagai lambang, gambar memang sering dipergunakan dalam komunikasi karena mampu mewakili pemikiran lebih jelas dibandingkan isyarat dan warna, tetapi kedudukannya tetap tidak bisa menggantikan bahasa. Buku misalnya, selalu ditulis menggunakan bahasa sebagai lambang utama untuk menyampaikan pemikiran, sehingga mustahil digantikan sepenuhnya oleh gambar atau simbol lain.

Namun, agar komunikasi lebih efektif, berbagai lambang tersebut sebaiknya digunakan secara bersamaan. Dalam kehidupan sehari-hari, kita tentu akan merasa lebih tertarik ketika berkomunikasi tidak hanya dengan bahasa, tetapi komunikasi yang disertai gambar-gambar berwarna yang memperjelas maksud pembicara.

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahasa merupakan lambang atau media utama yang paling sering digunakan dalam komunikasi. Namun, tidak semua orang mampu

memilih kata-kata dengan tepat dan lengkap untuk dapat menggambarkan pikiran serta perasaan yang sebenarnya. Disamping itu, sebuah ucapan juga belum tentu mengandung makna yang dapat dipahami oleh setiap orang. Setelah lambang digunakan sebagai media pertama, komunikasi juga membutuhkan sarana lain yang disebut media kedua. Komunikator memakai media kedua ini ketika dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya sangat banyak. Media kedua tersebut bisa berupa surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan berbagai sarana lainnya yang umum dipakai dalam berkomunikasi.

Pentingnya peran media sekunder, karena memiliki kelebihan dalam menjangkau komunikan dengan jumlah besar secara lebih efisien. Dengan satu kali penyiaran sebuah pesan, informasi sudah dapat tersebar luas kepada khalayak yang begitu banyak jumlahnya bukan saja jutaan melainkan puluhan juta bahkan ratusan juta orang sekaligus, contohnya pidato kepala negara yang ditayangkan melalui televisi atau disiarkan lewat radio.

2.1.3 Komunikasi jarak jauh.

Komunikasi jarak jauh pada dasarnya merupakan bentuk komunikasi yang tidak dapat dilakukan secara langsung atau tatap muka, sehingga membutuhkan bantuan perangkat tertentu. Dalam hal ini, sistem telekomunikasi yang memanfaatkan teknologi optik maupun elektronik menjadi sarana utama untuk saling menghubungkan seseorang dengan orang lain yang berada di lokasi berbeda. Melalui dukungan perangkat telekomunikasi, Jarak fisik yang memisahkan individu tidak lagi menjadi penghalang bagi kelancaran pertukaran pesan.

Dengan adanya perkembangan telekomunikasi, manusia dapat saling berhubungan meskipun dipisahkan oleh ruang yang luas. Seseorang yang berada di satu kota tetap dapat bercakap-cakap dengan orang lain yang tinggal di kota berbeda, bahkan komunikasi dapat terjalin melintasi negara dan benua yang letaknya sangat jauh. Artinya, komunikasi jarak jauh memungkinkan manusia berinteraksi tanpa harus hadir dalam ruang fisik yang sama.

Kemajuan teknologi membuat proses komunikasi ini berlangsung lebih cepat dan efisien. Informasi yang berupa berita, data, maupun pesan pribadi bisa dikirimkan dan diterima hanya dalam hitungan detik. Tidak hanya itu, teknologi

telekomunikasi juga membuka akses pada berbagai bentuk hiburan yang berasal dari tempat yang jauh. Semua proses ini dapat dirasakan secara langsung (real time), sehingga jarak geografis tidak lagi menjadi hambatan utama dalam menjalin interaksi sosial maupun kebutuhan sehari-hari (Effendy, 2003b).

2.2 Hambatan Komunikasi

2.2.1 Pengertian Hambatan komunikasi

Komunikasi dapat dipahami sebagai suatu proses menyampaikan dan menerima lambang yang memiliki makna, baik berupa informasi, pemikiran, pengetahuan maupun hal lainnya dari komunikator ke komunikan. Dalam hubungan antarpribadi, komunikasi menjadi unsur yang sangat penting (Walgito, 2009).

Menurut Lunandi (1992) dalam Damayanti et al (2019) menambahkan bahwa komunikasi merupakan kegiatan menyampaikan suatu gagasan sekaligus menerima tanggapan dengan cara menafsirkan pernyataan tentang gagasan diri maupun orang lain. Artinya, komunikasi tidak hanya sekedar mengirim pesan dari komunikator kepada komunikan, tetapi juga melibatkan umpan balik dari pesan yang diterima.

Seperti yang dinyatakan oleh Tubbs dan Moss dalam Mulyana (2008) komunikasi dianggap efektif jika makna yang dimaksudkan oleh pengirim pesan dapat dipahami dengan baik oleh penerima.

Effendy (2003b) menyatakan bahwa dalam praktiknya, komunikasi jarang sepenuhnya efektif karena selalu ada kemungkinan gangguan atau distorsi yang mempengaruhi penyampaian pesan. Dalam proses komunikasi sering muncul berbagai hambatan yang bisa mengganggu kelancaran penyampaian pesan. Segala sesuatu yang membuat proses komunikasi tidak berjalan sebagaimana mestinya disebut sebagai gangguan (noise). DeVito (2009) menjelaskan bahwa hambatan komunikasi mencakup segala hal yang dapat mengubah, merusak, atau bahkan menghalangi pesan sehingga penerima tidak dapat menerima informasi secara utuh.

Dari pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi adalah segala bentuk gangguan yang terjadi di dalam proses penyampaian dan penerimaan suatu pesan dari individu kepada individu yang lain yang disebabkan oleh faktor lingkungan maupun faktor fisik dan psikis dari individu itu sendiri.

2.2.2 Komponen Hambatan Komunikasi

Menurut Fajar (2009) menjelaskan bahwa dalam proses komunikasi, hambatan dapat muncul dari berbagai sisi. Hambatan ini dapat berasal dari pihak pengirim, penerima, media yang digunakan, maupun dari sistem simbol yang dipakai untuk menyampaikan pesan. Berikut uraian lebih lengkap mengenai komponen hambatan komunikasi.

a. Hambatan dari pihak pengirim pesan

Hambatan ini muncul dari pihak pengirim biasanya terjadi ketika pesan yang ingin disampaikan belum benar-benar jelas baginya. Kondisi ini sering dipengaruhi oleh keadaan emosional atau perasaan tertentu yang sedang dialami. Misalnya, ketika seseorang sedang marah atau sedih, ia cenderung menyampaikan pesan secara terburu-buru, sehingga pesan menjadi tidak terstruktur dengan baik. Emosi yang kuat dapat mengurangi kejernihan berpikir, sehingga mempengaruhi motivasi dalam menyampaikan pesan. Akibatnya, pesan yang dikirimkan sering kali lebih mencerminkan keinginan atau kepentingan pribadi, bukan informasi yang objektif.

b. Hambatan dalam penyandian atau penggunaan simbol

Hambatan jenis ini timbul ketika bahasa atau simbol yang dipakai tidak jelas dan menimbulkan makna ganda. Situasi ini sering terjadi karena pengirim dan penerima menggunakan istilah yang berbeda, atau jika bahasa yang digunakan terlalu sulit dipahami oleh penerima. Ambiguitas makna membuat pesan mudah disalahartikan. Misalnya, penggunaan istilah teknis yang tidak dimengerti oleh orang awam dapat menghambat pemahaman. Intinya, ketidakjelasan simbol yang dipakai menyebabkan terjadinya salah tafsir.

c. Hambatan media

Hambatan media terjadi ketika perantara yang digunakan dalam proses komunikasi mengalami gangguan. Karena komunikasi membutuhkan saluran atau media sebagai alat pengantar pesan, kualitas pesan sangat dipengaruhi oleh kondisi media tersebut. Contoh yang sederhana adalah gangguan suara pada radio atau sinyal yang buruk saat melakukan panggilan telepon. Ketika media tidak berfungsi dengan baik, pesan yang diterima menjadi tidak utuh dan bahkan bisa hilang sama sekali.

d. Hambatan pada bahasa sandi

Dalam beberapa situasi, pengirim menggunakan simbol atau kode tertentu untuk menyampaikan maksudnya. Hambatan muncul ketika penerima tidak mampu menafsirkan simbol atau kode tersebut dengan benar. Kesulitan dalam memahami sandi komunikasi menyebabkan pesan tidak sampai sesuai maksud pengirim. Hambatan ini biasanya timbul karena perbedaan latar belakang pengetahuan, sehingga kode yang digunakan tidak familiar bagi penerima.

e. Hambatan dari penerima pesan

Hambatan komunikasi juga dapat datang dari pihak penerima. Misalnya penerima kurang memberikan perhatian saat pesan disampaikan. Selain itu, adanya prasangka tertentu terhadap komunikator juga bisa mengurangi objektivitas dalam menafsirkan isi pesan. Tidak jarang penerima salah menafsirkan isi pesan karena hanya membaca atau mendengarnya sepintas, tanpa berusaha mencari klarifikasi lebih lanjut. Hambatan ini menunjukkan bahwa sikap pasif atau kecenderungan untuk menolak informasi baru dapat menjadi faktor penghambat dalam komunikasi.

2.2.3 Faktor Penghambat Komunikasi

Wursanto (2005) merangkum hambatan komunikasi secara besar dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori pokok. Ketiga kategori ini membantu kita memahami dari mana saja gangguan dalam komunikasi dapat muncul, sekaligus menunjukkan bahwa komunikasi tidak pernah terlepas dari faktor teknis, bahasa, maupun perilaku manusia itu sendiri.

a. Hambatan Teknis

Hambatan teknis adalah gangguan yang muncul akibat faktor-faktor teknis yang berkaitan dengan sarana maupun kondisi fisik dalam proses komunikasi. Beberapa hal yang termasuk ke dalam hambatan teknis antara lain:

Hambatan ini muncul karena faktor-faktor teknis, seperti:

1) Sarana atau prasarana komunikasi yang kurang memadai

Ketika media atau alat yang digunakan untuk berkomunikasi tidak bekerja dengan baik, maka pesan yang disampaikan tidak bisa diterima secara sempurna. Misalnya, perangkat komunikasi yang rusak, sinyal yang lemah, atau fasilitas yang tidak mendukung kelancaran komunikasi.

2) Penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak sesuai

Hambatan juga bisa terjadi apabila cara atau metode yang dipakai dalam menyampaikan pesan tidak tepat, sehingga pesan sulit dimengerti oleh penerima. Misalnya, penyampaian informasi yang terlalu rumit atau penggunaan istilah teknis yang tidak dipahami lawan bicara.

3) Kondisi fisik yang menghalangi proses komunikasi

Hambatan ini mencakup tiga aspek, yaitu kondisi fisik manusia (misalnya keterbatasan indra pendengar atau penglihatan), kondisi fisik yang berkaitan dengan waktu dan situasi (misalnya berbicara dalam keadaan terburu-buru atau di lingkungan yang bising), serta kondisi peralatan (misalnya kualitas mikrofon, pengeras suara, atau jaringan internet yang buruk).

b. Hambatan Semantik

Hambatan semantik adalah gangguan yang muncul ketika bahasa, kata, kalimat, atau simbol yang digunakan dalam komunikasi tidak dapat dipahami dengan benar oleh penerima pesan. Kesalahan penafsiran bisa membuat pesan yang disampaikan berbeda makna dari yang dimaksud oleh pengirim.

Hal ini sering terjadi ketika komunikator menggunakan kata-kata yang memiliki makna ganda, kalimat yang tidak jelas, atau kode tertentu yang tidak dimengerti oleh komunikan. Akibatnya, penerima salah menangkap isi pesan, bahkan bisa menimbulkan kesalahpahaman yang lebih besar. Dengan kata lain, hambatan semantik berakar pada ketidakjelasan simbol atau bahasa yang dipakai dalam interaksi.

c. Hambatan Perilaku

Hambatan perilaku atau sering disebut juga hambatan kemanusiaan, adalah gangguan yang muncul dari sikap, sifat, maupun perilaku individu yang terlibat dalam komunikasi. Hambatan ini tidak terkait dengan media atau bahasa, melainkan lebih pada kondisi psikologis dan karakter manusia.

Hambatan perilaku dapat berbentuk pandangan apriori atau penilaian yang sudah terbentuk sebelumnya tanpa dasar yang jelas. Hambatan juga bisa muncul karena adanya prasangka emosional terhadap lawan bicara, gaya komunikasi yang otoriter, ketidakmauan untuk menerima perubahan, atau sifat egois yang terlalu menonjolkan kepentingan diri sendiri.

Hambatan perilaku seringkali lebih sulit diatasi dibanding hambatan teknis maupun semantik, karena berkaitan erat dengan kepribadian dan pola pikir individu. Namun demikian, hambatan ini penting dipahami agar proses komunikasi dapat berlangsung dengan lebih terbuka dan efektif. Bentuknya bisa berupa pandangan apriori, prasangka emosional, gaya otoriter, ketidakmauan untuk berubah, maupun sifat yang egosentris yang terlalu menekankan kepentingan sendiri.

Menurut Wursanto (2005), selain pembagian hambatan komunikasi secara umum, terdapat pula hambatan yang bersifat lebih khusus dalam konteks keluarga. DeVito (2009) dan Liliweri (2017) menjelaskan bahwa faktor emosional, peran sosial, serta kedekatan antaranggotanya sering kali memengaruhi kelancaran komunikasi di dalam keluarga. Komunikasi keluarga memiliki dinamika tersendiri karena tidak hanya melibatkan pertukaran pesan, tetapi juga perasaan, nilai, dan harapan antarindividu.

Perbedaan cara pandang antar generasi, ketidakseimbangan gaya berbicara antara orang tua dan anak, serta kesulitan mengekspresikan emosi melalui media digital dapat menjadi penyebab munculnya hambatan dalam komunikasi keluarga. Kondisi ini semakin kompleks ketika interaksi dilakukan secara jarak jauh, karena terbatasnya ekspresi nonverbal dan waktu komunikasi yang tidak selalu sejalan. Oleh sebab itu, memahami hambatan komunikasi keluarga menjadi penting untuk melengkapi pemahaman mengenai hambatan teknis, semantik, dan perilaku yang telah dijelaskan sebelumnya.

2.3 Orang Tua dan Anak

2.3.1 Pengertian Orang Tua dan Anak

Dalam pengertian yang luas, orang tua dapat dimaknai sebagai semua pihak yang memiliki hubungan darah atau garis keturunan dengan seorang anak. Namun, dalam arti yang lebih sempit, istilah orang tua biasanya hanya mengacu pada ayah dan ibu kandung. Sementara itu, anak dapat dipahami sebagai keturunan yang usianya masih kecil dan dalam proses pertumbuhan.

Simanjuntak (2005) menegaskan bahwa orang tua adalah mereka yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap perkembangan jasmani maupun rohani seorang

anak. Peran orang tua sangat penting karena dari merekalah anak memperoleh warna dasar terhadap pembentukan kepribadian, nilai, serta arah tumbuh kembang yang dapat mempengaruhi kehidupan di masa depan.

Menurut Gunarsa, kebahagiaan orang tua tercapai ketika seluruh anggota dalam keluarga merasakan kepuasan dan kebahagiaan hidup yang ditandai oleh berkurangnya rasa tegang, kekecewaan, serta adanya rasa puas terhadap kondisi dirinya. Kebahagiaan tersebut meliputi beberapa aspek, mulai dari aspek fisik, mental, emosi, hingga sosial, karena semua itu saling berkaitan dengan eksistensi dan aktualisasi diri. Sebaliknya, orang tua yang tidak bahagia dapat terlihat apabila ada sebagian anggota keluarga yang terus-menerus diliputi rasa tegang, kekecewaan, dan tidak pernah merasa puas dengan keadaan maupun keberadaan dirinya. Kondisi seperti ini menunjukkan adanya tergantung atau terhambat dalam pencapaian keseimbangan hidup, baik secara individu maupun keluarga (Gunarsax, 1991).

berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa keharmonisan dalam rumah tangga adalah ketika terciptanya keadaan yang selaras dan saling mendukung diantara anggota keluarganya, yang berlandaskan pada kasih sayang, dan mampu mengelola kehidupan dengan penuh keseimbangan baik fisik, mental, emosional, dan spiritual. Keseimbangan tersebut tidak hanya penting bagi orang tua sebagai pemimpin keluarga, tetapi juga dalam hubungannya dengan yang lain. Dengan terciptanya kondisi seperti ini, setiap anggota keluarga akan merasa aman, nyaman, dan tenteram di dalam rumah, serta dapat menjalankan perannya masing-masing dengan kedewasaan sikap. Pada akhirnya, keluarga yang harmonis akan mampu menghadapi kehidupan sehari-hari dengan lebih efektif dan memberikan kepuasan batin bagi semua anggotanya.

2.3.2 Membangun Keharmonisan Antara Orang Tua Dan Anak

Komunikasi produktif antara orang tua dan anak menciptakan kenyamanan dan keterbukaan. Orang tua perlu memahami kebutuhan dan emosi anak, serta memberikan empati dalam responnya. Komunikasi yang baik dan produktif hanya akan terjadi dan terwujud apabila orang tua bersedia menyelami dunia anak-anaknya. Dengan begitu, mereka bisa memilih waktu yang tepat untuk berbicara, sehingga tidak membuat anak salah menangkap maksud dari apa yang disampaikan orang tua. Setiap anak memiliki kebutuhan dan cara pandang yang berbeda, orang

tua dituntut untuk melakukan pendekatan dan belajar yang sesuai serta berusaha memahami isi pikiran anak. Pada dasarnya, anak sangat membutuhkan rasa aman agar terbebas dari rasa ketakutan, maupun kekhawatiran yang sering menghantui. Dalam kondisi inilah peran orang tua sangat dibutuhkan sebagai tempat anak mencurahkan segala isi hati dan segala pengalaman yang mereka alami. Memberikan tanggapan positif dengan nada penuh empati anak akan merasa lebih nyaman, sehingga mereka lebih mudah menerima komentar maupun nasehat orang tua bahkan tidak sungkan berbagi cerita kepada orang tuanya.

Orang tua yang peka terhadap kebiasaan dan perilaku anak, khususnya kemampuan mereka dalam berkomunikasi, akan lebih mudah untuk menangkap isi hati dan perasaan anak. Cara yang bisa dilakukan adalah bisa memancing percakapan terlebih dahulu, misalnya dengan menanyakan apa yang sedang dirasakan, apa yang diinginkannya, atau apa yang dibutuhkan. Dengan pendekatan seperti ini, maka dengan sendirinya anak akan lebih terbuka dan mau menceritakan apa yang sebenarnya ia alami. Dalam percakapan tersebut, hendaknya orang tua menghindari nada bicara yang terkesan menginterogasi agar anak lebih terbuka dan tidak merasa dipaksa. Sebaliknya, kesediaan orang tua untuk mendengarkan dengan sabar dan memahami maksud yang disampaikan oleh anak menjadi kunci penting untuk menjaga melancarkan komunikasi di dalam keluarga.

Menjadi harmonis adalah hal yang diidamkan setiap orang yang berkeluarga. Tak seorang pun didunia ini membangun rumah tangga tanpa mengharapkan terwujudnya ketenteraman, cinta, dan kasih sayang dalam rumah tangganya. Sesuatu yang tidak mudah, tetapi tidak mustahil untuk diwujudkan. Oleh karena itu, hal yang paling berpengaruh untuk pribadi dan masyarakat adalah pembentukan keluarga dan komitmen terhadap kebenaran.

2.3.3 Pengaruh Gender dalam Komunikasi Orang Tua dan Anak

Perbedaan gender memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap cara orang tua berkomunikasi dengan anak. Umumnya, ayah dan ibu menunjukkan gaya komunikasi yang tidak sama. Ayah lebih sering berbicara secara langsung dan berfokus pada penyampaian informasi, seperti memberi nasihat, arahan, atau solusi atas suatu masalah. Sebaliknya, ibu cenderung lebih ekspresif dan menonjolkan sisi

emosional, misalnya dengan memberikan perhatian, dukungan, serta membangun kedekatan melalui kata-kata yang lembut.

Menurut Tannen (1990), laki-laki lebih banyak menggunakan *report talk* atau pembicaraan yang bertujuan menyampaikan informasi, sementara perempuan lebih sering menggunakan *rapport talk*, yaitu percakapan untuk menjalin hubungan dan keakraban. Dalam konteks keluarga, perbedaan ini dapat memengaruhi dinamika komunikasi antara orang tua dan anak.

Perbedaan gaya komunikasi tersebut kadang menimbulkan kesalahpahaman, terutama ketika cara anak menyampaikan pesan tidak sejalan dengan cara orang tua menanggapi. Misalnya, anak laki-laki yang berbicara singkat bisa dianggap acuh oleh ibu, atau sebaliknya, ibu yang terlalu banyak bertanya dianggap berlebihan oleh anak. Dalam penelitian ini, faktor gender juga terlihat berpengaruh terhadap kehangatan, intensitas, serta cara orang tua merespons pesan anak melalui aplikasi WhatsApp.

2.4 WhatsApp

2.4.1 Pengertian WhatsApp

WhatsApp merupakan salah satu aplikasi pesan instan yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi manusia dalam berkomunikasi, khususnya pada era perkembangan teknologi digital yang semakin pesat. Aplikasi ini lahir sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat modern yang menuntut kecepatan, efisiensi, dan kemudahan dalam bertukar pesan. WhatsApp termasuk dalam kategori media sosial karena memungkinkan para penggunanya saling berbagi informasi dengan cara yang praktis dan cepat. Penggunaan WhatsApp telah dimanfaatkan dan dapat diterima dengan baik oleh hampir semua lapisan masyarakat karena penggunaannya yang mudah, mulai dari anak muda, orang dewasa, hingga orang tua. Tidak hanya untuk menghubungi individu secara pribadi, WhatsApp juga sering dimanfaatkan oleh masyarakat untuk berkomunikasi dengan kelompok atau komunitas, sehingga fungsinya semakin luas dalam kehidupan sehari-hari. Kehadiran WhatsApp menjadikan komunikasi dapat dilakukan secara lebih praktis, karena tidak lagi bergantung pada layanan pesan singkat konvensional yang terbatas, melainkan memanfaatkan jaringan internet yang jauh lebih fleksibel.

Secara umum, WhatsApp dapat digolongkan ke dalam kategori media sosial, sebab melalui aplikasi ini para penggunanya dapat saling berbagi informasi, tidak hanya berupa pesan teks, tetapi juga gambar, suara, video, maupun dokumen. Dengan berbagai fitur tersebut, WhatsApp bukan hanya sekadar sarana untuk menghubungi seseorang, tetapi juga menjadi media interaktif yang menunjang kebutuhan komunikasi sehari-hari.

Dari sisi penerimaan masyarakat, penggunaan WhatsApp dapat dikatakan sangat luas. Aplikasi ini relatif mudah digunakan sehingga dapat diakses oleh berbagai kalangan. Mulai dari remaja, orang dewasa yang aktif bekerja, hingga orang tua yang baru mengenal teknologi, semuanya dapat memanfaatkan aplikasi ini untuk berkomunikasi. Kemudahan antarmuka serta kesederhanaan fiturnya membuat WhatsApp cepat diterima sebagai bagian penting dari kehidupan sosial masyarakat.

Selain dipakai untuk percakapan personal atau komunikasi dua arah, WhatsApp juga menyediakan fitur obrolan kelompok yang memungkinkan banyak orang terhubung dalam satu ruang percakapan. Fitur ini sering dimanfaatkan untuk komunikasi keluarga, kelompok belajar, organisasi, maupun komunitas masyarakat. Dengan demikian, WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi antarindividu, tetapi juga sebagai wadah koordinasi dan interaksi kelompok, sehingga cakupan penggunaannya semakin luas dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Trisnani (2017), WhatsApp berfungsi sebagai media komunikasi yang memudahkan penggunanya untuk menyampaikan informasi melalui pesan. Pesan-pesan tersebut dapat disampaikan dengan cara yang efektif serta memberi rasa puas bagi penggunanya sendiri, sebab teknologi informasi pesan yang digunakan memungkinkan cepat diterima oleh orang atau pihak yang menjadi tujuan atau sasaran. Dengan kata lain, WhatsApp membuat komunikasi lebih mudah dan praktis, dan memenuhi kebutuhan pengirim dan penerima pesan.

Menurut Pangestika (2018), Pada awalnya, kemunculan WhatsApp hanya dimaksudkan sebagai aplikasi pengganti SMS. Akan tetapi, seiring dengan perkembangan teknologi, WhatsApp telah berkembang menjadi aplikasi media sosial yang jauh lebih lengkap. Melalui aplikasi ini, pengguna tidak hanya bisa mengirim dan menerima pesan teks, tetapi juga dapat digunakan untuk berbagi foto, video, dokumen, hingga lokasi. Bahkan WhatsApp saat ini juga menyediakan

fitur panggilan suara dan panggilan video yang membuat komunikasi menjadi lebih mudah, cepat, dan praktis dibandingkan sebelumnya.

Menurut Jumiatmoko (2016), bahwa WhatsApp adalah aplikasi berbasis internet atau menggunakan jaringan internet dan menyediakan berbagai fitur untuk memudahkan penggunanya dalam berkomunikasi. Selain berfungsi untuk bertukar pesan, aplikasi ini memiliki banyak fungsi tambahan yang membuat interaksi lebih mudah. WhatsApp telah menjadi salah satu media sosial yang paling banyak digunakan orang untuk berkomunikasi secara pribadi dan dalam kelompok hingga saat ini.

Berdasarkan dari beberapa penjelasan yang sudah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan mengenai pengertian WhatsApp adalah suatu aplikasi yang digunakan untuk berkomunikasi melalui panggilan suara maupun dengan video.

2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan WhatsApp

Faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi. Faktor tersebut ialah faktor sosial, affect, kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang dan kondisi yang memfasilitasi. Menurut (Pranajaya et al., 2018) faktor-faktor tersebut mencakup:

a. Faktor Sosial

Faktor sosial sangat berperan dalam mendorong seseorang untuk memanfaatkan teknologi, termasuk aplikasi WhatsApp. Seseorang sering kali terdorong menggunakan aplikasi ini karena pengaruh dari lingkungan sekitar, baik keluarga, teman, maupun rekan kerja. Misalnya, para pedagang kecil yang awalnya kurang terbiasa dengan teknologi akhirnya mulai rutin menggunakan WhatsApp setelah melihat banyak pedagang lain yang memanfaatkannya untuk menawarkan produk, mencari bahan baku, dan memperluas jaringan pembeli. Dengan adanya dorongan sosial semacam ini, penggunaan WhatsApp tidak lagi sekadar untuk berkomunikasi, tetapi juga berkembang menjadi sarana penting dalam mendukung kegiatan ekonomi dan sosial sehari-hari.

b. Faktor Afektif

Faktor afektif berhubungan dengan perasaan senang atau ketertarikan individu dalam menggunakan WhatsApp. Banyak pengguna merasa bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan, membuat pekerjaan terasa lebih ringan,

dan komunikasi menjadi lebih menyenangkan. Rasa puas muncul ketika pesan dapat terkirim dengan cepat, informasi bisa dibagikan secara praktis, serta adanya fitur tambahan seperti stiker dan emoji yang membuat percakapan lebih ekspresif. Namun, perasaan yang berlawanan juga bisa timbul jika aplikasi tidak berfungsi sesuai harapan, misalnya saat terjadi gangguan jaringan atau ketika aplikasi tiba-tiba berhenti bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa faktor afektif bersifat dinamis, dipengaruhi oleh pengalaman positif maupun negatif yang dirasakan pengguna.

c. Faktor Kompleksitas

Kompleksitas mengacu pada tingkat kesulitan yang dialami seseorang ketika menggunakan WhatsApp. Bagi pengguna muda yang terbiasa dengan teknologi, aplikasi ini terasa sederhana dan mudah dioperasikan. Namun, bagi sebagian orang tua yang kurang familiar, penggunaan WhatsApp kadang dianggap rumit, misalnya saat harus mengirim file, membuat grup, atau melakukan panggilan video. Meski demikian, manfaat WhatsApp tetap membuat banyak orang berusaha untuk belajar, karena aplikasi ini mampu menyimpan dan mengolah informasi lebih cepat dibandingkan cara komunikasi tradisional. Dengan kata lain, meski ada persepsi rumit, kepraktisan yang ditawarkan membuat pengguna tetap terdorong untuk menggunakannya.

d. Faktor Kesesuaian Tugas

Kesesuaian tugas menekankan pada sejauh mana WhatsApp dapat membantu seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan atau aktivitas tertentu. Dalam praktiknya, aplikasi ini sangat membantu meningkatkan kualitas komunikasi, mempercepat penyampaian informasi, serta memungkinkan koordinasi dalam jumlah besar melalui grup. Misalnya, dosen dapat memberikan informasi kuliah secara cepat kepada mahasiswa, atau pekerja lapangan dapat mengirimkan laporan melalui foto dan video. Namun, ada juga yang beranggapan bahwa tidak semua pekerjaan bisa langsung terbantu dengan WhatsApp, karena efektivitasnya tergantung pada bagaimana aplikasi ini dimanfaatkan oleh penggunanya.

e. Faktor Kesesuaian Jangka Panjang

Faktor ini berkaitan dengan manfaat WhatsApp yang dirasakan dalam jangka waktu lebih lama. Aplikasi ini tidak hanya membantu komunikasi sehari-

hari, tetapi juga menciptakan peluang baru di masa depan. Contohnya, WhatsApp mendukung fleksibilitas kerja jarak jauh, memudahkan koordinasi antar anggota tim, dan membuka kesempatan usaha online. Di sisi lain, penggunaan jangka panjang juga bisa menambah variasi aktivitas, membuat pekerjaan lebih bermakna, atau justru menimbulkan tantangan baru yang membutuhkan adaptasi pengguna.

f. Faktor Kondisi yang Memfasilitasi

Faktor terakhir adalah kondisi yang mempermudah penggunaan WhatsApp, baik dari segi infrastruktur maupun dukungan lingkungan. Ketersediaan jaringan internet yang stabil, kepemilikan perangkat smartphone yang memadai, serta adanya dukungan keluarga atau rekan kerja membuat penggunaan WhatsApp semakin lancar. Misalnya, seseorang akan lebih mudah menggunakan aplikasi ini jika tersedia paket data yang terjangkau, fasilitas Wi-Fi, atau bahkan adanya bantuan dari orang lain ketika mengalami kesulitan teknis. Dengan kata lain, faktor pendukung eksternal sangat menentukan kelancaran komunikasi melalui WhatsApp..

2.4.3 Kekurangan dan Kelebihan Aplikasi WhatsApp

Meskipun WhatsApp memiliki banyak manfaat, aplikasi ini tetap tidak terlepas dari beberapa kelemahan yang dirasakan oleh para penggunanya.

- a. Kualitas komunikasi sering bergantung pada kondisi jaringan internet. Perbedaan lokasi dan keterbatasan sinyal dapat menyebabkan pesan yang dikirim terlambat diterima, suara terputus-putus, atau bahkan kegagalan dalam melakukan panggilan suara maupun video. Hal ini menjadi kendala khususnya bagi mereka yang tinggal di daerah dengan akses internet yang belum merata. Banyaknya pesan yang masuk dalam sebuah grup WhatsApp dapat membuat memori ponsel cepat penuh, yang seringkali menyebabkan kecepatan koneksi internet menurun.
- b. Penggunaan WhatsApp dalam grup sering menimbulkan masalah teknis pada perangkat. Jumlah pesan yang masuk dalam waktu singkat bisa sangat banyak, terutama pada grup dengan anggota yang aktif berdiskusi. Pesan yang menumpuk dapat menghabiskan ruang penyimpanan pada ponsel, sehingga mempengaruhi kinerja perangkat. Kondisi ini biasanya membuat aplikasi berjalan lebih lambat dan koneksi internet menjadi tidak stabil.

- c. Banyaknya pesan yang masuk dan tersimpan dalam aplikasi sering kali menyulitkan pengguna ketika harus mencari kembali pesan lama yang penting. Untuk menemukan pesan tertentu, pengguna harus menggulir percakapan ke bagian atas, yang memakan waktu dan cukup merepotkan. Dengan demikian, sistem pengarsipan pesan pada WhatsApp masih dianggap kurang praktis bagi sebagian besar penggunanya.

WhatsApp memiliki sejumlah kelebihan yang membuat aplikasi ini banyak dipilih dan digunakan oleh masyarakat. Beberapa keunggulan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Hemat penggunaan data internet

Kelebihan pertama dari WhatsApp adalah kemampuannya untuk menghemat penggunaan kuota data internet. Aplikasi ini dirancang dengan sistem yang lebih ringan dibandingkan dengan beberapa aplikasi sejenis, sehingga tidak memerlukan konsumsi data yang besar. Hal ini membuat WhatsApp lebih efisien digunakan, baik untuk percakapan pribadi maupun komunikasi dalam kelompok. Bagi masyarakat luas, khususnya yang memiliki keterbatasan biaya untuk akses internet, kelebihan ini menjadi salah satu alasan utama memilih WhatsApp sebagai sarana komunikasi sehari-hari.

- b. Membuka ruang public baru dan menciptakan pola komunikasi baru

Kelebihan kedua yaitu keberadaan WhatsApp yang menghadirkan ruang publik baru dalam media sosial. Melalui fitur percakapan individu maupun grup, WhatsApp memungkinkan penggunanya tidak hanya bertindak sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai pengirim dan bahkan produsen informasi. Kondisi ini mendorong terciptanya pola komunikasi baru yang lebih interaktif, partisipatif, dan demokratis. Setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan gagasan, berbagi pendapat, dan ikut serta dalam diskusi bersama, baik dalam lingkup keluarga, komunitas, maupun organisasi.

- c. Pertukaran informasi lebih cepat dan mudah

Kelebihan ketiga terletak pada kecepatan dan kemudahan dalam pertukaran informasi. WhatsApp memungkinkan pengguna mengirim pesan teks, gambar, suara, video, hingga dokumen dalam waktu yang relatif singkat. Proses ini berlangsung dengan lebih sederhana dibandingkan aplikasi sejenis, karena antarmuka WhatsApp dirancang mudah dipahami dan ramah bagi semua kalangan usia. Kemudahan ini membuat WhatsApp sangat efektif digunakan

baik dalam komunikasi personal maupun dalam koordinasi kelompok besar yang memerlukan arus informasi cepat.

2.4.4 Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp

WhatsApp adalah salah satu aplikasi media sosial yang paling banyak digunakan masyarakat, baik dari kalangan anak-anak hingga kalangan dewasa yang memiliki gawai sebagai perantara untuk berkomunikasi. WhatsApp merupakan aplikasi pesan

Salah satu aplikasi pesan instan yang paling populer di perangkat seluler adalah WhatsApp, yang memungkinkan pengguna mengirimkan berbagai jenis pesan, termasuk suara, teks, gambar, dan video, tanpa batasan jumlah, asalkan terhubung ke internet. Dengan fitur-fitur ini, WhatsApp menjadi media komunikasi yang bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan interaksi sehari-hari (Pranajaya et al., 2018). Aplikasi WhatsApp hadir dengan berbagai macam fitur sebagai penunjang dan penyebaran informasi dalam melakukan aktivitas komunikasi. Jumiatmoko (2016) menjelaskan bahwa aplikasi ini memiliki banyak fitur, termasuk gallery yang memungkinkan pengguna memasukkan foto ke dalamnya, kontak untuk berbagi nomor telepon orang lain, kamera untuk mengambil gambar langsung, dan audio yang digunakan untuk mengirim pesan suara dalam format mp3 dan mp4. Selain itu, ada juga fitur peta atau lokasi yang memungkinkan pengguna membagikan lokasi lokasi serta dokumen yang memungkinkan pengiriman file berupa dokumen seperti PDF, Word, dan PowerPoint (Hidayati et al., 2021). Banyak fitur ini sangat membantu, terutama bagi pelajar, karena mereka dapat membantu memenuhi kebutuhan komunikasi dan membantu dalam pembelajaran jarak jauh.

Aplikasi WhatsApp menjadi populer dan banyak digunakan dikalangan para pengguna smartphone karena dilengkapi dengan beragam macam fitur yang dirancang untuk dapat memudahkan para penggunanya. Bahkan, sekalipun bagi pengguna baru smartphone ataupun orang tua tetap dapat mengoperasikan WhatsApp dengan mudah karena tampilannya sederhana dan praktis.