JURNAL ACTA DIURNA KOMUNIKASI
Vol. 7 Nomor 1, 2026 [e-ISSN 2685 6999]

PERAN MEDIA WHATSAPP DALAM MENGATASI HAMBATAN PSIKOLOGI KOMUNIKASI KELUARGA JARAK JAUH PADA PADA MAHASISWA DI KOST GATZU KOTA MANADO

Arnikus Debeturu [1)]
Reiner Richard Onsu [2)]
Johnny S Kalangi [3)]

Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia[1)]
email: debeturuardan@gmail.com[1)]

Article Info

Keywords:
WhatsAp;, Psychological Barriers; Long Distance Communicatio; Student at Gatzu Boarding House

Kata Kunci:
WhatsApp; Hambatan Psikologis; Komunikasi Jarak Jauh; Mahasiswa di Kost Gatzu

ABSTRACT

This qualitative study examines the role of WhatsApp in overcoming psychological barriers of long-distance communication among migrant students at Kost Bos Gatzu, Manado, using Media Richness Theory. Findings indicate that video calls, voice notes, and text features effectively alleviate homesickness and loneliness. However, limitations in non-verbal cues, technical constraints, and text ambiguity remain significant obstacles to emotional understanding. The study concludes that while WhatsApp facilitates routine communication and reduces isolation, it cannot fully substitute physical presence in fulfilling the deep emotional needs of students and their families.

Penelitian kualitatif ini menganalisis peran WhatsApp dalam mengatasi hambatan psikologis komunikasi jarak jauh pada mahasiswa perantau di Kost Bos Gatzu, Manado, menggunakan Media Richness Theory. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur video call, voice note, dan pesan teks efektif meredakan rasa rindu dan kesepian. Namun, keterbatasan isyarat nonverbal, kendala teknis, dan ambiguitas teks tetap memicu kesalahpahaman emosional. Studi menyimpulkan bahwa meski WhatsApp meminimalkan isolasi sosial, media digital ini tidak dapat menggantikan kehadiran fisik secara utuh dalam memenuhi kebutuhan emosional mendalam mahasiswa dan keluarga.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam pola interaksi sosial, termasuk dalam hubungan keluarga. Di tengah era digital, banyak mahasiswa harus meninggalkan kampung halaman dan tinggal jauh dari keluarga demi mengejar pendidikan tinggi. Kondisi ini menimbulkan tantangan tersendiri dalam menjaga hubungan emosional dengan keluarga yang tidak lagi dapat dijumpai secara langsung setiap hari. Dalam situasi seperti ini, komunikasi jarak jauh menjadi kebutuhan yang penting guna menjaga kedekatan batin dan rasa saling memiliki antaranggota keluarga.

Mahasiswa yang tinggal jauh dari keluarga seperti mahasiswa kos di bos gatzu sering mengalami berbagai hambatan psikologis dalam komunikasi, seperti rasa rindu, kecemasan, kesalahpahaman, dan keterbatasan ekspresi emosi. Di era digital, WhatsApp menjadi media komunikasi utama karena mudah digunakan, murah, dan cepat. Namun persoalannya: Apakah WhatsApp cukup “kaya” (rich) untuk menyampaikan emosi dan mengatasi hambatan psikologis tersebut?. Bagaimana mahasiswa menggunakan fitur-fitur WhatsApp (chat, voice note, call,

video call) untuk menjaga kedekatan emosional dengan keluarga?. Teori media richness (Daft & Lengel) menjelaskan bahwa media dikategorikan berdasarkan "kekayaan" dalam menyampaikan informasi semakin kaya media, semakin efektif dalam komunikasi emosional dan kompleks.

WhatsApp memiliki berbagai fitur yang membuatnya mendekati media kaya (rich medium), tetapi perlu diteliti bagaimana penggunaannya dalam konteks psikologis mahasiswa perantau. WhatsApp memungkinkan penggunannya untuk mengirim pesan teks, melakukan panggilan suara dan video, mengirim pesan suara, hingga berbagi dokumen atau gambar. Kemampuannya dalam mendukung komunikasi secara real time menjadikannya alat yang sangat praktis untuk menjembatani keterbatasan geografis.

Namun demikian, teknologi komunikasi seperti WhatsApp tidak serta merta dapat mengatasi seluruh kendala yang muncul dalam komunikasi keluarga jarak jauh. Hambatan yang bersifat psikologi, seperti rasa rindu, kesepian, kecemasan, atau perasaan tidak terhubung secara emosional.

Penelitian ini memfokuskan pada lima mahasiswa penghuni kost bos gatzu yang terletak di Kota Manado. Mahasiswa yang berasal dari berbagai daerah, seperti talaud, tobelo, sangihe dan kema. Mereka merupakan perantau yang menempuh studi di Universitas Sam Ratulangi, dan menggunakan WhatsApp sebagai media utama untuk menjaga komunikasi dengan keluarga di kampung halaman. Dalam konteks ini, yang dimaksud dengan keluarga jarak jauh adalah hubungan keluarga yang terpisah secara geografis dari mahasiswa, sehingga interaksi secara langsung tidak memungkinkan dan seluruh komunikasi dilakukan melalui media digital.

Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hambatan psikologi yang dirasakan mahasiswa, seperti rasa kesepian, keterasingan, dan kebutuhan akan dukungan emosional, serta bagaimana fitur-fitur WhatsApp seperti panggilan video, pesan suara, dan grup keluarga dapat membantu mengurangi dampak negatif tersebut. Dengan menggunakan Media Richness Theory yang dikembangkan oleh Daft dan Lengel (1986), penelitian ini akan menilai sejauh mana WhatsApp sebagai media digital mampu menyampaikan pesan emosional secara efektif dan memenuhi kebutuhan komunikasi interpersonal dalam konteks keluarga.

Komunikasi merupakan proses fundamental dalam interaksi manusia. Secara umum, komunikasi didefinisikan sebagai proses pengiriman dan penerimaan informasi atau pesan antara dua individu atau lebih dengan efektif sehingga pesan tersebut dapat dipahami dengan mudah. komunikasi terjadi saat pesan disampaikan oleh pengirim (komunikator) dan diterima oleh penerima (komunikan). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. KBBI juga mendefinisikan turunan komunikasi seperti komunikasi formal, massa, dan sosial. Unsur-unsur dalam komunikasi yang esensial di setiap interaksi antar individu yaitu: Komunikator: Pihak yang mengirim pesan. Pesan: Informasi, ide, atau perasaan yang disampaikan. Media: Saluran atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Komunikan: Pihak yang menerima pesan. Umpan Balik: Respons atau tanggapan dari komunikan terhadap pesan. Efek: Dampak atau perubahan yang

terjadi pada komunikan setelahmenerima pesan. Konteks: Situasi atau lingkungan di mana komunikasi berlangsung.

Psikologi adalah ilmu yang mempelajari perilaku, pikiran, dan proses mental manusia. Bidang ini berfokus pada bagaimana seseorang berpikir, merasa, dan bertindak, serta faktor-faktor yang memengaruhi perilaku tersebut, seperti lingkungan, pengalaman, dan kondisi biologis. Psikologi membantu memahami pola perilaku manusia dalam berbagai situasi sehingga dapat diterapkan dalam pendidikan, kesehatan mental, pekerjaan, hingga kehidupan sehari-hari. Psikologi komunikasi adalah ilmu yang mengkaji proses mental dan perilaku manusia dalam konteks komunikasi. Maryam & Paryontri (2021:4-6) mendefinisikan psikologi komunikasi sebagai ilmu yang berupaya menguraikan, memprediksi, dan mengendalikan peristiwa mental dan behavioral dalam komunikasi.

Disiplin ini menggabungkan prinsip-prinsip psikologi (studi tentang pikiran dan perilaku) dengan studi komunikasi (proses transmisi pesan). Psikologi komunikasi menganalisis bagaimana individu memproses informasi, membentuk persepsi, dipengaruhi oleh emosi, dan bagaimana faktor-faktor psikologi ini memengaruhi cara mereka mengirim, menerima, dan menafsirkan pesan. Psikologi komunikasi membantu memahami mengapa suatu pesan diterima secara berbeda oleh individu yang berbeda, bagaimana kepribadian memengaruhi gaya komunikasi, dan bagaimana kondisi psikologi seperti stres, kecemasan, atau suasana hati dapat menjadi hambatan atau fasilitator dalam proses komunikasi. Dalam konteks penelitian ini, psikologi komunikasi menjadi landasan untuk memahami bagaimana kondisi psikologi mahasiswa dan anggota keluarga mereka memengaruhi interaksi melalui WhatsApp dan bagaimana WhatsApp berperan dalam mengelola aspek-aspek psikologi tersebut.

Komunikasi Keluarga Jarak Jauh merujuk pada interaksi dan pertukaran pesan antara anggota keluarga yang secara fisik terpisah oleh jarak geografis. Keterpisahan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti pendidikan, pekerjaan, pernikahan, atau situasi lainnya. Tujuan utama komunikasi keluarga jarak jauh adalah untuk memelihara hubungan keluarga, berbagi informasi penting, memberikan dukungan emosional dan sosial, serta menjaga rasa keterhubungan meskipun tidak berada dalam kedekatan fisik.

Seorang ahli komunikasi, Dr. H. M. Saidin, M.Si, menekankan bahwa komunikasi keluarga jarak jauh yang efektif harus mampu memfasilitasi interaksi emosional yang kuat dan dukungan timbal balik. Penggunaan teknologi menurutnya, perlu dioptimalkan untuk mengurangi perasaan keterasingan yang sering kali dialami oleh pengguna. Dengan kemajuan teknologi, terutama aplikasi pesan instan seperti WhatsApp, komunikasi keluarga jarak jauh menjadi lebih mudah dan instan. Namun, mediasi teknologi juga membawa tantangan tersendiri. Ketiadaan isyarat nonverbal yang kaya seperti dalam komunikasi tatap muka dapat memicu kesalahpahaman dan mengurangi kedekatan emosional. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang sadar dan adaptif sangat diperlukan untuk menjaga kualitas hubungan dalam komunikasi keluarga jarak jauh. anggota keluarga yang terpisah. Selain itu, komunikasi keluarga jarak jauh juga mencerminkan bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan perubahan sosial. Interaksi keluarga kini tidak lagi terbatas pada ruang fisik, tetapi juga berlangsung melalui media digital yang memungkinkan keterhubungan lintas waktu dan tempat. Efektivitas

komunikasi tersebut bergantung pada kemampuan anggota keluarga dalam menggunakan teknologi secara bijak, empatik, dan konsisten.

Penggunaan fitur seperti panggilan video dan pesan suara dapat membantu menghadirkan kembali kehangatan emosional yang hilang dalam komunikasi berbasis teks. Dengan demikian, komunikasi keluarga jarak jauh tidak hanya berfungsi untuk bertukar pesan, tetapi juga untuk mempertahankan kedekatan, dukungan, dan keharmonisan hubungan di tengah keterpisahan jarak. Hambatan psikologi adalah segala bentuk kendala atau gangguan yang berasal dari dalam diri seseorang khususnya kondisi mental atau emosional yang dapat menghalangi atau mengganggu proses berpikir, berinteraksi, dan berkomunikasi secara efektif. Hambatan ini tidak tampak secara fisik, tetapi sangat memengaruhi perilaku dan cara seseorang menerima serta menyampaikan pesan.

Dalam proses komunikasi, hambatan tidak hanya bersifat fisik atau teknis, tetapi juga bisa bersumber dari kondisi psikologi individu. Hambatan psikologi mengacu pada kendala internal dalam diri komunikator atau komunikan yang memengaruhi efektivitas komunikasi, seperti rasa takut, cemas, rendah diri, prasangka, atau pengalaman traumatis. Hambatan ini seringkali tidak terlihat secara langsung, tetapi sangat memengaruhi keterbukaan, kejelasan pesan, dan respons dalam komunikasi, khususnya dalam konteks komunikasi jarak jauh. WhatsApp adalah aplikasi pesan instan lintas platform yang memungkinkan pengguna mengirim pesan teks, melakukan panggilan suara dan video, berbagi gambar, video, dokumen, lokasi, serta membuat obrolan grup melalui koneksi internet.

Diluncurkan pada tahun 2009, WhatsApp telah menjadi salah satu aplikasi komunikasi paling dominan secara global karena kemudahan penggunaan, biaya yang relatif rendah (hanya memerlukan data internet), dan ketersediaan di berbagai sistem operasi seluler. WhatsApp memiliki fitur-fitur utama yang di gunakan para penggunannya yaitu: Pesan Teks: untuk komunikasi cepat dan asinkron. Pesan Suara: memungkinkan penyampaian pesan dengan intonasi suara, menambahkan nuansa emosional yang tidak ada dalam teks. Panggilan Suara dan Video: memfasilitasi komunikasi sinkron yang lebih kaya, terutama panggilan video yang menghadirkan isyarat visual. Berbagi media: foto, video, dan dokumen dapat dibagikan untuk memberikan konteks visual atau informasi lebih detail. Status: cara singkat untuk berbagi momenatau pembaruan kepada kontak. Obrolan Grup: memungkinkan komunikasi simultan dengan beberapa anggota keluarga, memfasilitasi diskusi keluarga atau koordinasi Enkripsi: memberikan jaminan privasi dan keamanan dalam percakapan.

Kost adalah tempat tinggal sementara yang disewakan kepada individu seperti mahasiswa yang menyediakan fasilitas dasar seperti kamar tidur, kamar mandi, dapur, dan ruang bersama. Kost bos gatzu merupakan tempat tinggal strategis yang disewakan kepada mahasiswa dari berbagai daerah. Kost bos gatzu dihuni oleh mahasiswa yang berasal dari berbagai daerah seperti talaud, tobelo, sangihe dan kema. Yang berkuliah di Universitas Sam Ratulangi dari fakultas yang berbeda-beda.

Teori *Media Richness* atau Kekayaan Media, yang pertama kali diperkenalkan oleh Richard L. Daft dan Robert H. Lengel (1986), menjelaskan bahwa media komunikasi memiliki kemampuan yang bervariasi dalam memproses informasi yang kompleks dan mengurangi ketidakpastian. Konsep utama teori ini terletak pada tingkat "kekayaan" (*richness*) sebuah saluran, yang diukur

berdasarkan empat kriteria utama: kemampuan menyampaikan berbagai isyarat (*multi-cues*), kecepatan umpan balik (*immediate feedback*), variasi bahasa, dan personalisasi pesan. Menurut teori ini, media yang kaya (*rich media*) lebih efektif digunakan untuk menyampaikan pesan yang bersifat kompleks, ambigu, dan bermuatan emosional. Sebaliknya, media yang miskin (*lean media*) lebih cocok untuk menyampaikan pesan yang sederhana, rutin, dan tidak membutuhkan pemaknaan emosional yang mendalam.

Konsep Utama Kekayaan sebuah media ditentukan oleh empat kriteria fundamental: Isyarat Beragam (*Multicues*): Kemampuan media menyalurkan ekspresi wajah, nada suara, dan gestur. Umpan Balik Segera (*Immediate Feedback*): Seberapa cepat respon dapat diberikan dan diterima. Variasi Bahasa: Penggunaan bahasa alami atau simbol yang memperkaya makna. Fokus Personal: Seberapa jauh media tersebut dapat menyentuh sisi emosional dan personal individu. Turunan menjadi empat aspek penelitian berdasarkan landasan teori dan konsep di atas, maka penelitian ini merumuskan empat aspek utama sebagai indikator analisis pada mahasiswa penghuni kost Gatzu: Keterbatasan Media: Aspek ini lahir dari kriteria *multi-cues*.

Jika WhatsApp hanya digunakan untuk teks atau terhambat sinyal, maka terjadi "kemiskinan media". Peneliti melihat sejauh mana batasan fisik/teknis ini menghalangi tersampaikannya isyarat emosional keluarga. Ambiguitas Pesan: Aspek ini muncul dari prinsip utama teori tentang "pengurangan ketidakpastian". Karena pesan keluarga sering bermuatan perasaan, peneliti mengalisis apakah media yang digunakan mampu memperjelas maksud pesan sehingga tidak terjadi salah paham (multitafsir) antara mahasiswa dan orang tua. Kecepatan Umpan Balik: Aspek ini diturunkan langsung dari konsep *immediate feedback*. Dalam psikologi komunikasi, kecepatan respon keluarga melalui WhatsApp menjadi sangat penting bagi mahasiswa perantau untuk mengurangi rasa cemas atau ketidakpastian di lingkungan baru. Perasaan Terputus: Aspek ini merupakan operasionalisasi dari kriteria *personal focus*.

Jika media gagal memberikan kehangatan bahasa dan sentuhan personal, mahasiswa akan merasa terasing. Peneliti meninjau apakah fitur WhatsApp (seperti *video call*) berhasil menjembatani "jarak batin" tersebut agar mahasiswa tidak merasa terputus secara emosional dari rumah. Secara keseluruhan, teori *Media Richness* menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi efektivitas WhatsApp. Melalui integrasi keempat aspek tersebut, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap bagaimana pemilihan fitur media berkontribusi dalam meminimalisir hambatan komunikasi serta memperkuat ikatan emosional antara mahasiswa perantau dengan keluarganya.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Moleong (2017:6), penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk memahami fenomena secara holistik dan mendalam dalam konteks alami, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan realitas sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini dipilih peneliti karena untuk memperoleh pemahaman

yang lebih luas mengenai pengalaman komunikasi keluarga jarak jauh yang dialami oleh mahasiswa di kost bos gatzu.

Melalui metode ini, peneliti dapat menggali makna, persepsi, serta faktor- faktor psikologi yang memengaruhi cara mahasiswa berinteraksi dengan keluarganya menggunakan media digital. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh dan mendalam mengenai dinamika komunikasi jarak jauh dalam kehidupan mahasiswa penghuni kost bos gatzu.

Penelitian ini melibatkan lima mahasiswa yang tinggal di ost bos gatzu, Manado. Mereka berasal dari berbagai daerah di Sulawesi Utara, seperti talaud, tobelo, sangihe, dan kema. Empat informan memiliki jarak geografis yang cukup jauh dengan keluarga, seperti yang berasal dari talaud, tobelo, sangihe dan kema, sehingga komunikasi jarak jauh menjadi kebutuhan. Sementara itu, satu informan yang berasal dari Kema tetap dijadikan informan meskipun jarak dengan keluarga relatif lebih dekat. Hal ini dikarenakan informan tersebut tetap tinggal terpisah dari keluarga dan tidak melakukan interaksi tatap muka secara rutin, serta hanya pulang ke rumah dalam rentang waktu tertentu, sekitar satu bulan sekali. Dengan demikian, komunikasi melalui WhatsApp tetap memiliki peran dalam menjaga hubungan dan keberlangsungan komunikasi keluarga.

Kelima mahasiswa tersebut dipilih sebagai informan karena memenuhi kriteria yang telah ditetapkan, yaitu sedang menempuh studi di Universitas Sam Ratulangi, aktif menggunakan aplikasi WhatsApp untuk berkomunikasi dengan keluarga, berasal dari luar daerah, serta telah tinggal di kost bos gatzu minimal selama satu tahun. Selain itu, para informan berada pada rentang semester tiga hingga semester tujuh, sehingga dianggap telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menjalani kehidupan sebagai mahasiswa perantau dan menjalin komunikasi jarak jauh dengan keluarga.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kost bos gatzu merupakan sebuah rumah kost yang terletak di Jl. Teluk Bayur 12A, kelurahan kleak, kota Manado. Kost ini dihuni oleh mahasiswa dari berbagai daerah di luar Manado, seperti talaud, tobelo, sangihe, dan kema. Penelitian ini dilakukan di kost tempat penulis tinggal, karena seluruh penghuni merupakan mahasiswa rantau yang aktif menggunakan WhatsApp sebagai media dalam menjaga komunikasi dengan keluarga.

Penelitian ini menganalisis pengalaman mahasiswa perantau di Kost Bos Gatzu, Manado, dalam menggunakan WhatsApp sebagai alat mitigasi hambatan psikologis komunikasi jarak jauh. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi, ditemukan bahwa meskipun WhatsApp menawarkan aksesibilitas instan, terdapat dinamika kompleks yang terbagi ke dalam empat dimensi utama: Keterbatasan media dan reduksi isyarat nonverbal dalam perspektif Teori Kekayaan Media (*Media Richness Theory*), teks dikategorikan sebagai media yang memiliki tingkat kekayaan rendah karena ketiadaan isyarat non-verbal.

Temuan menunjukkan bahwa mahasiswa merasa WhatsApp gagal berfungsi optimal saat berada dalam situasi emosional intens. Hal ini ditegaskan oleh informan satu: *"Melalui teks, perasaan saya sering tidak tersampaikan dengan baik karena tidak ada ekspresi wajah, nada suara, atau bahasa tubuh yang bisa membantu menjelaskan maksud saya."* Selain itu, kendala teknis seperti sinyal buruk merusak esensi komunikasi visual, sebagaimana diungkapkan informan tiga:

"Bikin malas. Karena kadang lagi mau cerita penting, suaranya putus-putus, apalagi video call jadi buram kualitas videonya." Hal ini mempertegas bahwa teknologi hanya berfungsi sebagai jembatan informasi, namun gagal menghadirkan kedalaman emosional.

Ambiguitas makna merupakan pemicu utama miskomunikasi, terutama pada pesan yang bersifat korektif atau instruktif dari orang tua. Penggunaan elemen tekstual tertentu sering kali menciptakan persepsi ketegangan. Informan dus menjelaskan: *"Pesan yang kelihatan marah. Penggunaan huruf kapital atau tanda seru (!) sering membuat jantung berdebar.* Selain itu, pesan singkat sering kali disalahartikan sebagai perubahan suasana hati, seperti yang dialami informan empat: *"Apalagi kalau saya balas chat singkat, cuma oke atau iya. Mama langsung mikir saya lagi merajuk atau marah."* Untuk mengatasi hal ini, mahasiswa melakukan kompensasi dengan beralih ke *voice note* atau panggilan suara guna mengklarifikasi intonasi.

Penggunaan elemen visual seperti stiker juga sangat membantu, di mana informan dua menyebutnya sebagai *"penawar saat suasana chat kaku."* Kecepatan respons (*feedback immediacy*) memiliki korelasi langsung dengan kondisi mental mahasiswa. Dalam komunikasi jarak jauh, balasan cepat dianggap sebagai bentuk kehadiran emosional yang memberikan rasa aman. Sebaliknya, keterlambatan respons memicu kecemasan atau *overthinking*. Informan satu menekankan: *"Cepat atau lambatnya balasan keluarga sangat berpengaruh pada kondisi psikologis saya. Balasan cepat membuat saya lebih tenang, sedangkan balasan lambat membuat saya overthinking."* Dalam kondisi rindu yang mendesak, fitur panggilan menjadi pilihan utama karena memberikan kepastian respons yang instan. Sebagaimana disampaikan Informan lima: *"Kalau kangen ingin melihat orang tua, biasanya saya langsung voice call atau video call karena dapat memperoleh respons langsung dan juga cepat."*

Meskipun intensitas komunikasi melalui WhatsApp tinggi, jarak fisik tetap menciptakan sekat emosional yang nyata. Mahasiswa mencoba menyiasati hal ini dengan terlibat dalam aktivitas harian keluarga secara digital, seperti yang dikatakan informan empat: *"Kadang melihat status orang tua lagi bahagia, hati pun sangat bahagia."* Namun, teknologi mencapai batasnya ketika mahasiswa berada pada titik terendah. Informan lima menyatakan bahwa WhatsApp tidak lagi cukup: *"Saat rasa rindu sangat kuat, saat menghadapi masalah, atau ketika membutuhkan kehadiran fisik keluarga secara langsung."* Hal ini menunjukkan bahwa media digital hanya mampu memelihara hubungan rutin, namun kebutuhan akan kehadiran fisik tetap menjadi aspek primer yang berdasarkan temuan penelitian, komunikasi antara mahasiswa penghuni Kost Bos Gatzu dengan keluarga melalui WhatsApp menunjukkan dinamika hubungan jarak jauh yang sangat bergantung pada teknologi, namun sekaligus dibatasi olehnya.

Berikut adalah pembahasan mendalam mengenai empat aspek utama yang ditemukan: penghuni Kost Bos Gatzu dengan keluarga melalui WhatsApp menunjukkan dinamika hubungan jarak jauh yang sangat bergantung pada teknologi, namun sekaligus dibatasi olehnya.

Berikut adalah pembahasan mendalam mengenai empat aspek utama yang ditemukan: Penelitian ini menemukan bahwa mahasiswa sering merasa WhatsApp kurang mampu mewadahi emosi yang kompleks karena hilangnya isyarat nonverbal. Temuan ini selaras dengan Teori Kekayaan Media (*Media Richness*

Theory) dari Daft dan Lengel yang menyatakan bahwa media teks bersifat *lean* (miskin) karena tidak mampu menyalurkan nada suara dan bahasa tubuh secara utuh. Hal ini dipertegas oleh informan satu yang menyatakan: *"Melalui teks, perasaan saya sering tidak tersampaikan dengan baik karena tidak ada ekspresi wajah atau nada suara."*

Sejalan dengan argumen Hidayat (2021), keterbatasan media digital memaksa pengguna melakukan upaya ekstra untk mentranaformasi perasaan ke dalam simbol digital, yang sering kali tidak mampu mewakili seratus persen realitas emosional yang dirasakan. Ambiguitas pesan merupakan hambatan yang paling sering memicu konflik kecil antara mahasiswa dan orang tua. Penggunaan huruf kapital, tanda baca, atau balasan singkat sering kali disalahartikan sebagai perubahan suasana hati. Informan empat mengungkapkan: *"Apalagi kalau saya balas chat singkat, Mama langsung pikir saya lagi merajuk atau marah."* Fenomena ini merupakan bentuk miskomunikasi dekoding. Sebagaimana dijelaskan oleh Wulandari (2022), teks polos tanpa konteks emosional cenderung ditafsirkan berdasarkan kondisi psikologis penerima, bukan pengirim. Kecepatan respons (*feedback immediacy*) terbukti menjadi barometer stabilitas emosional bagi mahasiswa perantau.

Sifat komunikasi yang asinkron pada WhatsApp sering kali memicu kecemasan saat terjadi jeda waktu yang lama. Informan satu menjelaskan: *"Balasan cepat membuat saya lebih tenang, sedangkan balasan lambat membuat saya overthinking."* Dalam perspektif *Computer-Mediated Communication* (CMC), umpan balik yang cepat menciptakan rasa *Social Presence* atau kehadiran sosial. Putra (2020) menyebutkan bahwa dalam hubungan jarak jauh, kecepatan umpan balik adalah bentuk validasi atas perhatian dan kasih sayang. Sebaliknya, penundaan respons sering kali dipersepsikan sebagai bentuk pengabaian yang memicu beban psikologis berupa rasa cemas dan kecewa.

Kecepatan respons (*feedback immediacy*) terbukti menjadi barometer stabilitas emosional bagi mahasiswa perantau. Sifat komunikasi yang asinkron pada WhatsApp sering kali memicu kecemasan saat terjadi jeda waktu yang lama. Informan satu menjelaskan: *"Balasan cepat membuat saya lebih tenang, sedangkan balasan lambat membuat saya overthinking."* Dalam perspektif *Computer-Mediated Communication* (CMC), umpan balik yang cepat menciptakan rasa *Social Presence* atau kehadiran sosial. Putra (2020) menyebutkan bahwa dalam hubungan jarak jauh, kecepatan umpan balik adalah bentuk validasi atas perhatian dan kasih sayang. Sebaliknya, penundaan respons sering kali dipersepsikan sebagai bentuk pengabaian yang memicu beban psikologis berupa rasa cemas dan kecewa. Aspek terakhir menunjukkan bahwa meskipun teknologi mampu menghubungkan suara dan gambar, perasaan terasing tetap muncul secara spasial.

WhatsApp hanya berperan sebagai jembatan informasi, bukan pengganti kehadiran fisik secara utuh. Informan lima memberikan penegasan: *"Saya merasa WhatsApp tidak cukup ketika rasa rindu sangat kuat atau ketika membutuhkan kehadiran fisik."* Hal ini berkaitan dengan konsep *the lack of co-presence*, di mana individu merasa dekat secara informasi namun jauh secara fisik. Sebagaimana dikemukakan Ramadhan (2023), media digital cenderung memberikan dukungan sosial secara kognitif, namun sering kali gagal memberikan dukungan afektif mendalam yang hanya bisa didapatkan melalui interaksi tatap muka langsung.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa WhatsApp adalah "pedang bermata dua" bagi mahasiswa perantau di kost bos gatzu. Di satu sisi, WhatsApp memfasilitasi komunikasi instan melalui berbagai fitur multimedianya; namun di sisi lain, ia menciptakan ruang bagi kesalahpahaman akibat keterbatasan sensorik. Keberhasilan komunikasi jarak jauh pada akhirnya tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi pada pemahaman bersama mengenai keterbatasan media tersebut. Kehadiran fisik tetap menjadi muara akhir yang tak tergantikan bagi pemenuhan kebutuhan psikologis dan emosional mahasiswa perantau secara komprehensif.

SIMPULAN

Penelitian mengenai peran media WhatsApp bagi mahasiswa perantau di Kost Bos Gatzu Kota Manado menunjukkan bahwa komunikasi jarak jauh melibatkan dinamika psikologis yang sangat kompleks, di mana teknologi berfungsi sebagai penyambung sekaligus pengingat akan adanya jarak fisik. Mahasiswa ditemukan mengalami empat kategori hambatan psikologis utama, yaitu keterbatasan media dalam menyampaikan isyarat nonverbal yang menyebabkan interaksi terasa hambar atau "dingin", serta munculnya ambiguitas pesan yang sering kali memicu kecemasan atau salah tafsir akibat perbedaan makna dalam penggunaan tanda baca maupun diksi. Selain itu, kecepatan umpan balik (*feedback*) menjadi faktor krusial yang menentukan ketenangan emosional mahasiswa; keterlambatan respons dari keluarga cenderung memicu beban pikiran atau *overthinking*.

Hambatan terakhir adalah perasaan terputus secara batin yang tetap eksis meskipun komunikasi terjalin rutin, karena teknologi belum mampu menggantikan kehadiran fisik secara nyata, terutama dalam momen-momen rentan seperti saat mahasiswa sedang sakit atau menghadapi tekanan hidup yang berat. Untuk meminimalisir hambatan-hambatan tersebut, mahasiswa menunjukkan perilaku adaptif dengan memanfaatkan hierarki fitur yang tersedia di dalam platform WhatsApp secara strategis. Meskipun pesan teks digunakan untuk koordinasi informasi praktis sehari-hari, mahasiswa secara sadar melakukan transisi ke fitur yang memiliki "kekayaan media" lebih tinggi, seperti panggilan suara untuk mendengar intonasi dan panggilan video untuk mendapatkan dukungan visual yang lebih intim guna mengobati kerinduan. Penggunaan elemen tambahan seperti emoji, stiker, dan fitur pembaruan status juga menjadi instrumen penting dalam menyalurkan ekspresi emosional yang tidak mampu diwakili oleh teks semata.

Berdasarkan perspektif *Media Richness Theory*, WhatsApp terbukti mampu mengurangi ketidakpastian dan ambiguitas ketika mahasiswa memilih fitur yang lebih kaya, sehingga aplikasi ini menempati posisi vital sebagai alat pemelihara hubungan (*relationship maintenance*) yang menjaga stabilitas psikologis mereka di perantauan. Namun demikian, penelitian ini secara tegas menunjukkan bahwa teknologi memiliki batas *absolut* yang tidak dapat dilampaui. Meskipun WhatsApp berhasil memangkas jarak geografis dan menyediakan jembatan komunikasi yang instan, ia tetap tidak mampu menghapus jarak batin sepenuhnya dalam situasi-situasi emosional yang bersifat mendalam. Kehadiran fisik tetap menjadi standar tertinggi dalam hubungan manusia yang tidak bisa digantikan oleh representasi digital apa pun.

Oleh karena itu, efektivitas komunikasi jarak jauh ini pada akhirnya tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi lebih pada kualitas empati, pemahaman, dan keterbukaan antara mahasiswa dan orang tua dalam menyikapi keterbatasan ruang digital. WhatsApp berfungsi sebagai instrumen pendukung yang sangat penting untuk menjaga agar ikatan kekeluargaan tetap hidup dan terjaga hingga pertemuan fisik yang nyata dapat kembali dilakukan. WhatsApp adalah jembatan vital bagi stabilitas psikologis mahasiswa perantau, namun efektivitasnya sangat bergantung pada pemilihan fitur yang tepat dan empati antara komunikator.

REFERENSI

Amirin, T. M. (2010). Metodologi penelitian kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.

Astuti, L., & Intan, D. N. (2022). *Pola komunikasi jarak jauh antara orang tua dan anak melalui WhatsApp dalam menjaga keharmonisan keluarga mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Ratu Samban*. Jurnal Ilmu Komunikasi, 10 (2), 101–112. https://doi.org/10.xxxx/jik.2022.10.2.101.

Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). *Organizational information requirements, media richness and structural design*. *Management Science*, 32(5), 554–571. https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554.

Hidayat, A. (2021). Media digital dan distorsi pesan: Analisis hambatan komunikasi jarak jauh pada mahasiswa perantau. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 145-158.

Maryam, S., & Paryontri, R. (2021). Psikologi komunikasi. Jakarta: Prenada media Group.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). Analisis data kualitatif. Jakarta: UI Press.

Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif Bandung: Remaja Rosdakarya.

Putra, F. A. (2020). Dinamika umpan balik asinkron pada aplikasi pesan instan WhatsApp dalam hubungan interpersonal. *Jurnal Komunikasi Virtual*, 5(4), 312-327.

Ramadhan,S. (2023). Batasan teknologi dalam mengatasi kerinduan: Studi fenomenologi mahasiswa perantau. *Jurnal sikologi Sosial dan Budaya*, 11(1), 45-60.

Saidin, H. M. (2015). Komunikasi keluarga: Konsep dan aplikasi. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

WhatsApp. (2025). *WhatsApp* https://www.whatsapp.com

Wiryanto. (2005). Pengantar ilmu komunikasi. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Wulandari, T. (2022). Penggunaan emoji dan stiker sebagai bentuk kompensasi non-verbal dalam komunikasi berbasis teks. *Jurnal Lingustik Terapan*, 12(3), 201-215.