

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Peneliti menyajikan hasil-hasil penelitian terdahulu sekaligus melakukan analisis komparatif terhadap berbagai studi terkait guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai topik penelitian. Temuan-temuan tersebut dijadikan sebagai bahan pembanding dan landasan dalam merancang metodologi serta melaksanakan analisis dalam penelitian ini. Peneliti menyadari adanya kesamaan yang signifikan antara studi ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya, baik dari segi teori, metodologi, maupun substansi. Kesamaan tersebut dapat dipahami sebagai konsekuensi dari keterbatasan jumlah referensi yang tersedia. Namun demikian, peneliti telah berupaya secara maksimal untuk menghasilkan kajian yang inovatif dan orisinal dengan mengacu pada beragam sumber yang relevan. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah yang berarti dalam bidang yang diteliti. Berikut ini penelitian yang terdapat dalam penelitian ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Temuan	Perbedaan Penelitian	Relevansi dengan Penelitian
1	Muhamad Yudistira Nugraha, Abdur Razzaq, Reva Febrianti, Bunga Nursahara Bastoni.	Pengaruh Penggunaan <i>Voice Note</i> (VN) WhatsApp Terhadap Efektivitas Komunikasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan VN WhatsApp terhadap	Penelitian terdahulu fokus pada efektivitas komunikasi akademik,	variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

		Akademik Mahasiswa Ilmu Komunikasi Angkatan 2023 UIN Raden Fatah Palembang	efektivitas komunikasi mahasiswa..	sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada komunikasi interpersonal mahasiswa	
2	Sukarelawati, Muhammad, Ahmad Juanda Pulungan.	Pengaruh Penyampaian Pesan Melalui Fitur Emoji Whatsapp Di Lingkungan Mahasiswa Universitas Djuanda Bogor	Pesan dengan bentuk emoji dapat memainkan peran penting dalam menghantarkan makna dan emosi yang lebih kaya dalam interaksi sehari-hari..	Penelitian terdahulu meneliti emoji sebagai pesan visual, sedangkan penelitian ini meneliti voice note sebagai pesan audio-verbal	Relevan dengan variabel X
3	Fatimatuz Zahroh.	Pengaruh Penggunaan Media Sosial Whatsapp Terhadap Motivasi Belajar Siswa Kelas Iv Sdn Pakong 1 Pamekasan Di Masa Pandemi Covid-19.	Penggunaan media sosial WhatsApp memberikan pengaruh terhadap motivasi belajar siswa SDN Pakong 1 Pamekasan di masa Pandemi Covid-19.	Subjek penelitian adalah siswa sekolah dasar, dan variabel terikat berupa motivasi belajar, bukan komunikasi interpersonal	variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
4	Syahrani Devi.	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Penggunaan Media Sosial Di Kalangan Remaja	tidak ada pengaruh yang signifikan anatra komunikasi interpersonal terhadap penggunaan media sosial di kalangan Remaja	Arah hubungan variabel berlawanan, penelitian terdahulu menempatkan komunikasi interpersonal sebagai variabel bebas	Penelitian ini tidak berpengaruh terdapat sosial media
5	Nur Fitriayanti, Desi Ratnasari.	Pengaruh Media Sosial Terhadap Gaya Komunikasi Mahasiswa Di Era Digital	media sosial secara signifikan memengaruhi perubahan gaya komunikasi mahasiswa	Penelitian terdahulu membahas gaya komunikasi secara umum, sedangkan penelitian ini fokus pada kualitas komunikasi interpersonal.	adanya korelasi yang cukup kuat antara variabel X dan Y..

6	Sintia Hariani Wirianti(2023).	Stiker WhatsApp Sebagai Pesan Nonverbal Dalam Komunikasi Interpersonal Mahasiswa	bahwa stiker berperan sebagai pesan nonverbal di WhatsApp dalam komunikasi interpersonal mahasiswa	Objek penelitian terdahulu adalah stiker (nonverbal), sementara penelitian ini mengkaji voice note (verbal dan paraverbal)	variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
7	Aninda Aulia Rahayu, Dian Ayu Andini, Anisa Divani Salma	Pengaruh Penggunaan Media Sosial WhatsApp terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa	penggunaan media sosial WhatsApp berpengaruh positif terhadap motivasi belajar.	Variabel terikat berbeda, penelitian ini tidak meneliti motivasi belajar	variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
8	Trisnia Anchali Kardia	Pengaruh Fitur Stiker Linedan Voice Call Terhadap Efektivitas Komunikasi Interpersonal	fitur stiker LINE dan voice call memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas komunikasi interpersonal	Sama-sama mengkaji komunikasi interpersonal dan pesan audio	Relevan dengan variabel Y.

2.2 Teori Komunikasi Interpersonal Joseph A. DeVito

Menurut Joseph A. DeVito (2019), komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran pesan verbal dan nonverbal antara dua orang atau lebih yang saling mengenal serta memiliki ekspektasi hubungan berkelanjutan, dengan tujuan membangun interaksi yang efektif dan bermakna. Teori ini didasarkan pada lima aspek utama efektivitas komunikasi interpersonal, yaitu keterbukaan (*openness*) yang mencakup kejujuran berbagi informasi diri dan kesiapan menerima umpan balik, empati (*empathy*) sebagai kemampuan memahami perspektif emosional lawan bicara, dukungan (*supportiveness*) melalui sikap afirmatif tanpa evaluasi prematur, kepositifan (*positivity*) dengan penekanan pada apresiasi dan orientasi optimis, serta kesamaan (*equality*) yang mempromosikan perlakuan setara dan

dialog dua arah. Kelima aspek ini menjadi kerangka teoritis utama dalam penelitian ini untuk menganalisis pengaruh fitur *voice note* WhatsApp terhadap komunikasi interpersonal mahasiswa Universitas Dharma Andalas. Yaitu:

1. Keterbukaan

Keterbukaan didefinisikan sebagai kesediaan individu untuk membagikan informasi tentang diri secara jujur, relevan, dan proporsional kepada mitra komunikasi, sekaligus kesiapan menerima informasi serta tanggapan dari lawan bicara. DeVito (2022) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif hanya terwujud jika para pelaku komunikasi bersikap terbuka, tidak defensif, dan mampu membangun kepercayaan. Dalam konteks komunikasi digital, keterbukaan ini tidak hanya terlihat dari isi pesan, tetapi juga dari cara penyampaiannya, seperti intonasi suara, kejelasan makna, dan konsistensi pesan. Penggunaan fitur *voice note* WhatsApp memungkinkan mahasiswa menyampaikan pesan secara lebih personal, karena pesan suara dapat menyampaikan emosi, penekanan makna, dan kejujuran pembicara. Temuan ini sejalan dengan penelitian Farhanudin dkk., yang menyatakan bahwa WhatsApp mendorong mahasiswa lebih terbuka dalam berbagi ide, pengalaman, dan perasaan, terutama pada komunikasi personal dan kelompok kecil.

Contohnya Mahasiswa Universitas Dharma Andalas mengirim *voice note* kepada temannya untuk menyampaikan bahwa ia terlambat mengerjakan tugas kelompok karena harus membantu keluarga di rumah.

2. Empati

Empati dalam komunikasi interpersonal, sebagaimana dijelaskan oleh DeVito, merupakan kemampuan individu untuk memahami, merasakan, serta menempatkan diri pada perspektif orang lain, baik dari sisi emosional maupun kognitif. Empati menuntut komunikator untuk tidak hanya menangkap pesan secara verbal, tetapi juga menginterpretasikan makna dan emosi yang tersirat di balik pesan tersebut. DeVito menegaskan bahwa empati berperan dalam membangun hubungan interpersonal yang hangat, saling memahami, dan relatif bebas dari konflik (DeVito, 2019).

Dalam konteks komunikasi berbasis teknologi seperti WhatsApp, empati menjadi sekaligus tantangan dan peluang. Fitur *voice note* menawarkan kelebihan dibandingkan pesan teks karena mampu menyampaikan intonasi, ekspresi emosi, dan nuansa perasaan pembicara. Melalui suara yang dikirimkan, mahasiswa dapat menangkap indikasi kesedihan, kebingungan, maupun antusiasme lawan bicara. Temuan penelitian Farhanudin dan kolega menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan empati yang lebih kuat ketika menggunakan fitur pesan suara dan panggilan di WhatsApp, karena pesan yang diterima dipersepsi lebih manusiawi dibandingkan pesan teks semata. Dengan demikian, empati menjadi unsur kunci yang memperkuat kualitas komunikasi interpersonal mahasiswa melalui pemanfaatan fitur *voice note*. (DeVito, 2022).

Contohnya mahasiswa mendengarkan *voice note* temannya yang mengeluhkan tekanan tugas akhir, lalu membalas dengan *voice note* yang menunjukkan pemahaman dan dukungan emosional.

3. Dukungan

Menurut DeVito, komunikasi suportif dicirikan oleh sikap deskriptif, spontan, dan empati, bukan sikap menghakimi atau defensif (DeVito, 2022). Dukungan emosional sangat esensial dalam hubungan interpersonal, khususnya di lingkungan akademik yang sarat dengan tuntutan dan tekanan. Dalam penggunaan WhatsApp, terutama melalui fitur *voice note*, mahasiswa mampu menyampaikan dukungan secara lebih emosional dan personal. Pesan suara memfasilitasi penyampaian motivasi, empati, serta perhatian dengan kesungguhan yang lebih tinggi, karena intonasi dan nada suara memperkaya makna pesan.

Temuan penelitian Farhanudin(2023) dan tim menunjukkan bahwa WhatsApp berperan sebagai media pendukung interaksi akademik maupun emosional mahasiswa, meliputi diskusi tugas, berbagi informasi, serta pemberian semangat sesama. Oleh karena itu, fitur *voice note* memiliki potensi signifikan untuk memperkuat dimensi dukungan dalam komunikasi interpersonal mahasiswa.

Contonya saat temannya merasa gagal karena nilai ujian yang rendah, seorang mahasiswa mengirim *voice note* untuk memberikan semangat dan dorongan agar tidak putus asa.

4. Sikap Positif

Menurut DeVito, sikap positif dalam komunikasi interpersonal mencakup perasaan positif terhadap diri sendiri, lawan bicara, serta situasi

komunikasi yang sedang berlangsung. Sikap ini tercermin melalui penghargaan, optimisme, dan penggunaan bahasa yang membangun tanpa merendahkan. DeVito menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif sulit tercapai jika salah satu pihak memiliki sikap negatif atau prasangka buruk terhadap pihak lain (DeVito, 2022).

Dalam komunikasi digital, sikap positif dapat disampaikan melalui pemilihan kata, nada suara, dan gaya penyampaian pesan. Fitur *voice note* di WhatsApp memungkinkan mahasiswa mengekspresikan sikap positif secara lebih alami melalui intonasi ramah dan bersahabat. Temuan penelitian Farhanudin dan tim mengindikasikan bahwa mahasiswa sering memanfaatkan fitur WhatsApp untuk menyampaikan apresiasi, dukungan moral, serta respons positif dalam interaksi sehari-hari, sehingga menciptakan suasana yang lebih nyaman dan harmonis. Dengan demikian, sikap positif menjadi elemen krusial yang dapat diperkuat melalui pemanfaatan fitur *voice note*. (DeVito, 2022).

Contohnya setelah menyelesaikan tugas bersama, seorang mahasiswa mengirim *voice note* berisi ucapan terima kasih dan apresiasi atas kerja sama seluruh anggota kelompok.

5. Kesamaan

Kesamaan dalam komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai pengakuan bahwa setiap individu memiliki nilai, hak, dan peran yang setara. DeVito menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal lebih efektif ketika tidak didominasi oleh rasa *superioritas* atau *inferioritas*, melainkan berlandaskan

sikap saling menghargai (DeVito, 2022). Dalam konteks mahasiswa, kesamaan esensial untuk membangun komunikasi yang terbuka dan partisipatif.

Fitur WhatsApp, khususnya *voice note*, memfasilitasi komunikasi yang lebih egaliter dengan mengurangi batasan hierarki formal. Mahasiswa merasa lebih leluasa menyampaikan pendapat, bertanya, atau berdiskusi tanpa tekanan status sosial. Temuan penelitian Farhanudin dan tim mengonfirmasi bahwa WhatsApp menciptakan suasana komunikasi yang lebih setara, bahkan antar mahasiswa dan dosen, melalui interaksi yang fleksibel dan tidak kaku. Oleh karena itu, kesamaan menjadi elemen krusial yang memperkuat komunikasi interpersonal mahasiswa melalui pemanfaatan fitur *voice note*.

Dalam grup WhatsApp kelas, seluruh mahasiswa menggunakan *voice note* untuk menyampaikan pendapat terkait jadwal diskusi tanpa adanya dominasi dari pihak tertentu.

2.3 WhatsApp

2.3.1 Pengertian WhatsApp

WhatsApp adalah aplikasi pesan instan berbasis internet yang dirancang untuk mendukung komunikasi secara langsung (*real-time*) melalui berbagai fitur, seperti pesan teks, pesan suara (*voice note*), panggilan suara, panggilan video, serta pengiriman beragam dokumen dan media digital. Penggunaan jaringan internet sebagai media utama menjadikan WhatsApp lebih efisien dibandingkan layanan pesan singkat dan telepon konvensional. Farhanudin dkk.

menjelaskan bahwa WhatsApp menjadi salah satu media komunikasi yang sangat diminati oleh mahasiswa karena kemudahan pengoperasian, kecepatan penyampaian pesan, serta kelengkapan fitur yang mendukung aktivitas akademik dan kebutuhan personal. Sejalan dengan pandangan tersebut, Saputra menyatakan bahwa WhatsApp merupakan media komunikasi digital yang efektif karena bersifat fleksibel, mudah diakses, serta dapat digunakan tanpa batasan ruang dan waktu (Saputra, 2020). Selain itu, Effendy menegaskan bahwa kehadiran media komunikasi modern seperti WhatsApp berperan penting dalam mempercepat arus informasi dan memperluas jangkauan interaksi antarindividu (Effendy, 2016). Dengan berbagai karakteristik tersebut, WhatsApp berkembang menjadi salah satu media komunikasi utama dalam kehidupan sosial masyarakat modern, khususnya di lingkungan perguruan tinggi.

Selanjutnya, WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai media komunikasi interpersonal yang berperan dalam membangun dan mempertahankan hubungan sosial antar penggunanya. Fitur-fitur interaktif, seperti *voice note*, panggilan suara, dan *video call*, memungkinkan pesan disampaikan secara lebih personal karena mampu menampilkan unsur emosi, intonasi, dan ekspresi pembicara secara lebih jelas dibandingkan pesan teks. Farhanudin dkk. menyatakan bahwa penggunaan WhatsApp dapat meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal mahasiswa karena mendukung keterbukaan, empati, dan sikap saling mendukung dalam interaksi sehari-hari. Pendapat ini diperkuat oleh DeVito

yang mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal akan berlangsung lebih efektif apabila media yang digunakan mampu menghadirkan unsur personal serta memungkinkan adanya umpan balik secara langsung (DeVito, 2022). Mulyana juga menegaskan bahwa media komunikasi yang mampu menyampaikan unsur verbal dan nonverbal, seperti suara dan intonasi, memiliki potensi yang lebih besar dalam membangun kedekatan emosional antarindividu (Mulyana, 2015). Oleh karena itu, WhatsApp dapat dipahami sebagai media komunikasi digital yang tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga relasional, karena mampu memperkuat kualitas komunikasi interpersonal mahasiswa.

2.3.2 Fitur *Voice Note* WhatsApp

Fitur *voice note* pada aplikasi WhatsApp merupakan sarana komunikasi berbasis pesan suara yang memungkinkan pengguna menyampaikan pesan secara lisan tanpa harus melakukan panggilan langsung, sehingga komunikasi dapat berlangsung lebih praktis dan fleksibel. Fitur ini memungkinkan pengguna mengekspresikan pesan dengan intonasi, tekanan suara, dan emosi yang tidak dapat sepenuhnya disampaikan melalui pesan teks. Menurut Farhanudin dkk., penggunaan fitur *voice note* dalam WhatsApp dinilai efektif dalam mendukung komunikasi interpersonal mahasiswa karena pesan suara mampu menghadirkan unsur personal yang membuat komunikasi terasa lebih nyata dan mudah dipahami. Sejalan dengan hal tersebut, DeVito (2022) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal akan lebih efektif apabila media yang digunakan mampu menyampaikan unsur verbal dan memungkinkan adanya umpan balik, sehingga pesan dapat diterima secara lebih utuh. Selain

itu, Mulyana (2015) menegaskan bahwa penyampaian pesan melalui suara memiliki keunggulan dalam membangun kedekatan emosional karena mengandung unsur nonverbal yang memperkuat makna pesan. Dengan demikian, fitur *voice note* WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai alternatif penyampaian pesan, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal mahasiswa, khususnya dalam konteks komunikasi akademik dan sosial di lingkungan perguruan tinggi.

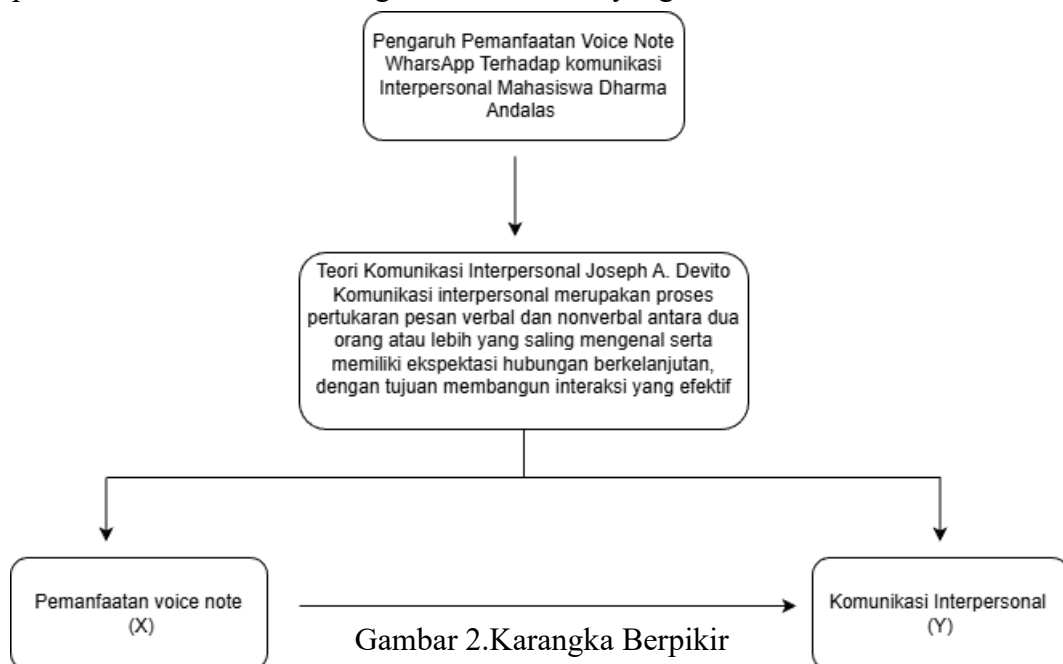
Pemanfaatan fitur *voice note* WhatsApp dalam komunikasi digital dapat diukur melalui beberapa indikator yang sesuai dengan karakteristik media audio. Intensitas atau frekuensi penggunaan menunjukkan tingkat pemanfaatan fitur ini dalam interaksi sosial dan akademik (Pratama & Lestari, 2021). Kejelasan penyampaian pesan menjadi indikator penting karena pesan suara memungkinkan informasi disampaikan lebih mudah dipahami dibandingkan pesan teks pada kondisi tertentu (Sari, 2022).

Pemahaman informasi oleh penerima merupakan indikator yang menilai ketepatan penerimaan pesan suara tanpa menimbulkan kesalahpahaman melalui bantuan intonasi dan tekanan suara (Rahman, 2020). Kemudahan penggunaan fitur *voice note* menunjukkan bahwa media ini dipilih karena praktis dan tidak memerlukan pengetikan panjang (Hidayat & Wulandari, 2022). Selain itu, kontribusi *voice note* terhadap efektivitas komunikasi, khususnya dalam konteks akademik, terlihat dari kemampuannya membantu penyampaian instruksi secara lebih rinci dan personal (Utami, 2021). Motivasi serta keterlibatan pengguna juga meningkat karena *voice note* dinilai lebih menarik

dan mendorong partisipasi dalam diskusi daring (Apriani, 2023). Terakhir, peran voice note dalam penyebaran informasi menjadi indikator penting karena pesan suara efektif menyampaikan informasi secara cepat dan mudah dipahami dalam komunitas digital (Putra, 2022).

2.4 Karangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini bertujuan untuk menguraikan konsep dasar permasalahan penelitian secara ringkas dan jelas, sekaligus menjelaskan gambaran permasalahan beserta hubungan antar variabel yang diteliti.



Gambar 2. Karangka Berpikir

2.5 Pengembangan Hipotesis

Menurut DeVito (2016), komunikasi interpersonal yang efektif ditandai oleh lima indikator utama, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan

(*equality*). Berikut beberapa penelitian terdahulu yang sudah dilakukan dan sesuai dengan teori komunikasi interpersonal.

Penelitian Cahyanti (2021) menunjukkan bahwa penggunaan *voice note* WhatsApp membantu pengguna menyampaikan pesan secara lebih ekspresif dan mudah dipahami. Hal ini berkaitan dengan indikator keterbukaan, karena pengguna cenderung lebih leluasa menyampaikan pikiran dan perasaan melalui suara dibandingkan teks. Keterbukaan ini mendukung terjalannya komunikasi interpersonal yang lebih efektif.

Selain itu, indikator empati juga dapat ditingkatkan melalui penggunaan *voice note*. Penelitian Putri dan Syafi'i (2022) menemukan bahwa komunikasi melalui WhatsApp memungkinkan pengguna merasakan kedekatan emosional meskipun dilakukan secara daring. *Voice note* membantu penerima pesan menangkap emosi pengirim melalui intonasi dan nada suara, sehingga memudahkan munculnya rasa empati dalam komunikasi interpersonal.

Indikator berikutnya adalah sikap mendukung (*supportiveness*). Penelitian yang dilakukan oleh Bastoni et al. (2025) menunjukkan bahwa penggunaan *voice note* WhatsApp berpengaruh positif terhadap efektivitas komunikasi mahasiswa, khususnya dalam memberikan respons yang cepat dan jelas. Respons suara dinilai lebih mendukung karena terasa lebih personal dan menunjukkan perhatian dibandingkan pesan teks singkat.

Harahap et al. (2025) menemukan bahwa fitur non teks seperti *voice note* membantu mengurangi kesalahpahaman dalam komunikasi digital dan

menciptakan suasana komunikasi yang lebih akrab dan positif. Nada suara yang ramah dan ekspresif mendorong penerima pesan untuk merespons secara lebih positif.

2.6 Hipotesis

H₀: Pemanfaatan fitur *voice note* WhatsApp tidak berpengaruh secara signifikan terhadap dimensi komunikasi interpersonal mahasiswa Universitas Dharma Andalas (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan).

H_a: Pemanfaatan fitur *voice note* WhatsApp berpengaruh secara signifikan terhadap dimensi komunikasi interpersonal mahasiswa Universitas Dharma Andalas (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan).