

## MISKOMUNIKASI (Studi Kegagalan Komunikasi Antara Mahasiswa dan Dosen STAIN Majene Melalui Media *WhatsApp*)

Syahrul<sup>1</sup>, Fathiyah<sup>2</sup>, Mila Jumarlis<sup>3</sup>

STAIN Majene

srlsyahrul510@gmail.com, fathiyah@stainmajene.ac.id, milajumarlis@stainmajene.ac.id

### Abstrak

*Miskomunikasi dosen dengan mahasiswa melalui media WhatsApp, Bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk miskomunikasi yang dialami dosen ataupun mahasiswa melalui chat WhatsApp, faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat mahasiswa dan dosen dalam berkomunikasi melalui aplikasi WhatsApp, bagaimana upaya dosen dan mahasiswa mengatasi miskomunikasi melalui pesan WhatsApp. Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi, dengan menggunakan sampling Snowball yaitu metode memutuskan sampel yang pada awalnya sedikit jumlahnya kemudian pada saat itu berkembang ke tingkat yang semakin meningkat. Hasil penelitian yang didapatkan adalah bentuk miskomunikasi Referensial diantaranya: miskomunikasi kata tunggal/frasa pendek, dan miskomunikasi kebingungan topik percakapan. Miskomunikasi Afektif diantaranya: salah mengartikan emosi atau nada pesan, dan salah menafsirkan humor. Faktor pendukung komunikasi yakni kemudahan penggunaan whatsapp, menjaga privasi pengguna, kepopuleran WhatsApp, beragam fitur. Faktor penghambat yakni jaringan tidak stabil, etika, persepsi, perbedaan budaya, perbedaan jenis kelamin, perbedaan usia, dan perbedaan bahasa. Upaya mengatasi miskomunikasi langsung menegur mahasiswa, bertemu secara langsung, menelpon, memperjelas maksud pesan yang dikirim, menghighlight inti pesan.*

**Kata Kunci:** Miskomunikasi, Media, dan *WhatsApp*.

### A. Pendahuluan

Komunikasi adalah proses yang dapat kita pahami dan orang lain dapat mengerti. Komunikasi merupakan proses dinamis yang selalu berubah dalam setiap situasi. Komunikasi adalah sarana untuk menjalin hubungan antara satu orang dengan orang lain. Komunikasi mempunyai hubungan sosial karena manusia adalah makhluk sosial, saling bergantung, dan saling berinteraksi. Harold D. Lasswell menyebut tiga fungsi dasar yang menjadi alasan mengapa orang perlu berkomunikasi yaitu : keinginan manusia untuk mengendalikan

lingkungan, upaya manusia untuk beradaptasi dengan lingkungan, dan upaya transformasi warisan sosialisasi.

Komunikasi menjadi sangat penting karena merupakan alat yang digunakan dalam melakukan interaksi dan bertukar pesan antar individu dengan individu lain dalam setiap kegiatan sehari-hari. Sehingga, komunikasi dapat di posisikan sebagai jantung dalam tatanan kehidupan baik itu dalam rana individu maupun masyarakat.

Berdasarkan fenomena saat ini, dosen dan mahasiswa di STAIN Majene sangat aktif menggunakan media sosial sebagai tempat proses pengiriman dan penerimaan pesan, tentunya komunikasi tatap muka akan berkurang dan beralih ke komunikasi virtual, dimana media sosial juga saat ini sudah memiliki fitur-fitur yang lengkap untuk mempermudah penggunaannya melakukan proses komunikasi. Salah satunya media sosial WhastApp.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Enggar Dhian Pratamanti dkk yang berjudul “Kesantunan Berbahasa dalam pesan WhastApp Mahasiswa yang ditujukan kepada Dosen”. Penelitiannya mengkaji tentang nilai berbicara dan kesantunan yang digunakan mahasiswa saat berkomunikasi dengan dosen melalui WhastApp. Persamaan dalam penelitian tersebut sama- sama menjadikan WhastApp sebagai objek penelitian, namun perbedaan penelitian diatas terletak pada kejadian miskomunikasi yang dialami dosen dan mahasiswa pada media WhastApp.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Deskriptif Kualitatif adalah taktik mendeskripsikan data secara sistematis, faktual, serta seksama dengan berupaya menggali kedalaman atau makna data lebih mendalam, seperti mengapa realitas itu terjadi, motif-motif pelaku sosial, latar belakang yang memengaruhi motif, dan pengaruh konteks-konteks lain

Sumber informasi yang akan dimanfaatkan adalah data primer, yaitu data empirik yang diperoleh dari saksi penelitian dan data sekunder. Serta metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara (*Interview*) dan dokumentasi.

Analisis terdiri dari tiga aliran kegiatan yang bersamaan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/validasi. Detail dari ketiga baris tersebut adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses seleksi yang berfokus pada penyederhanaan umum, abstraksi, dan transformasi data yang berasal dari catatan tertulis ke lapangan. Proses ini berlanjut selama penelitian, bahkan sebelum data benar-benar dikumpulkan, sebagaimana dibuktikan oleh kerangka konseptual penelitian, masalah penelitian, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti.

b. **Penyajian Data**

Penyajian data adalah kegiatan mengumpulkan kumpulan informasi yang memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Format penyajian data kualitatif dapat berupa catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan teks naratif berbentuk diagram. Formulir-formulir ini mengatur informasi yang diatur ke dalam bentuk yang kohesif

c. **Penarikan Kesimpulan**

Upaya untuk mencapai kesimpulan terus dilakukan oleh para peneliti di bidang ini. Dari awal pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari makna sesuatu dengan menemukan keteraturan pola (catatan teoretis), penjelasan, kemungkinan konfigurasi, dan pernyataan. Kesimpulan ini telah diperlakukan secara longgar dan tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan telah dicapai. Awalnya tidak jelas, tetapi kemudian menjadi lebih rinci dan lebih tegas.

Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama penelitian: pertimbangan ulang selama penulisan, tinjauan catatan lapangan, tinjauan sejawat dan brainstorming untuk menciptakan konsensus antar-subjek, dan salinan dengan upaya ekstensif untuk temuan di catatan lain

## **B. Hasil dan Pembahasan**

### **1. Bentuk Miskomunikasi yang Dialami Dosen dan Mahasiswa Pada Media**

#### **WhatsApp**

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan dua tema dari bentuk miskomunikasi yakni miskomunikasi referensial dan miskomunikasi afektif, antara lain:

#### **1. Miskomunikasi Referensial**

Kesalahpahaman terjadi ketika pihak-pihak menggunakan kata-kata yang tidak jelas atau ketika konteksnya hilang atau bingung. Akibatnya, orang yang berinteraksi tidak benar-benar tahu apa yang mereka bicarakan.

a. Miskomunikasi Kata Tunggal / Frasa Pendek

Tema pertama berkisar pada kesalahpahaman berdasarkan kata-kata dan frasa pendek yang tidak memiliki arti yang sama antar peserta komunikasi. Dosen inisial BM yang mengajar disalah satu jurusan Tarbiyah dan Keguruan mengungkapkan bahwa mahasiswa masih sangat sering mengirim pesan menanyakan kepastian kehadiran didalam kelas, berikut hasil wawancaranya :

“bu masuk besok yah?” Padahalkan saya sudah bilang ndak mestiji dek dikasi begitu,saya sdh tahu jadwal saya hari ini,saya akan konfirmasi kalau saya tidak masuk”

Wawancara diatas dapat diketahui bahwa penggunaan kata frasa pendek “bu masuk besok yah?” atau “besok, jadiki masuk ibu?” yang sering digunakan oleh mahasiswa dalam menghubungi dosen sehingga menimbulkan kesalahpahaman dan dosen merasa bahwa mahasiswa tersebut menganggapnya malas untuk hadir mengajar.

Kesalahpahaman lain yang berpusat pada kata-kata ambigu tentang waktu dan lokasi seperti yang dialami oleh dosen perempuan inisial SM dari prodi Tadris Bahasa Inggris yakni “datang saja setelah siang” dalam pernyataan ini pihak komunikasi dari dosen tidak memastikan dengan jelas waktu siangnya. Berikut hasil wawancaranya :

“sudah ma berjanji untuk datang ke kampus setelah jumat itu. tapi mahasiswanya tidak sabar. Jadi seakan-akan ibu yang diatur padahal ku usahakan ji untuk menepati janjiku dan saya datang juga habis jumat”

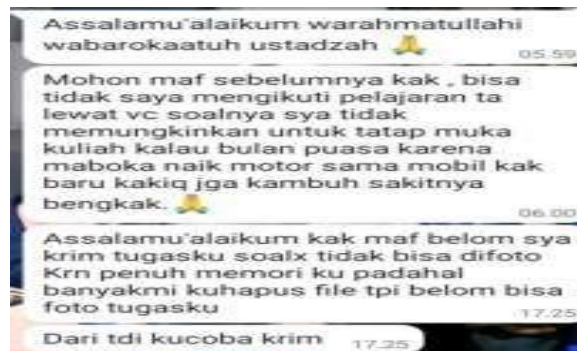
Wawancara diatas dapat diketahui bahwa miskomunikasi terjadi karena peserta komunikasi membuat rencana tidak secara langsung atau melalui panggilan telepon, melainkan dalam bentuk chat di WhastApp yang prosesnya sangat cepat. Peserta komunikasi akan merasakan bahwa miskomunikasi telah terjadi setelah mengimplementasikan rencana yang telah dibuat sesuai dari inti

kata frasa pendek yang disampaikan oleh dosen SM.

Miskomunikasi kata tunggal juga dialami oleh dosen inisial RA seperti dalam perbedaan kata “mau” dan “ingin”. Perbedaan makna yang ditangkap pada kata “mau” dalam kalimat “saya mau konsultasi” seolah-olah mahasiswa yang mengatur dosennya sedangkan dosen RA lebih menyarangkan untuk menggunakan kata “ingin” walaupun berbentuk sederhana tetapi terlihat cocok digunakan dalam konteks akademik.

**b. Miskomunikasi Kebingungan Topik Percakapan**

Miskomunikasi referensi kedua adalah bahwa pertukaran pesan teks tidak memberikan konteks yang cukup bagi pelaku yang berinteraksi untuk menafsirkan topik percakapan secara bermakna. Dosen inisial HN dari jurusan Ushuluddin Adab dan Dakwah pada prodi Sastra Arab dan Komunikasi dan Penyiaran Islam mengatakan bahwa pesan yang dikirim oleh mahasiswa antara lain “bisa menyusul pi saya kak?” namun disisi lain sudah ditentukan deadline untuk pengumpulan tugas. Kejadian seperti ini rata-rata dialami oleh dosen muda.



Gambar 1. miskomunikasi kebingungan pada topik percakapan

Topik percakapan diatas menimbulkan kesalahpahaman bagi dosen HN dengan permintaan-permintaan mahasiswa yang sangat beragam dan seharusnya tidak disampaikan melalui chat tetapi bisa melalui panggilan telepon.

**2. Miskomunikasi Afektif**

Kesalahpahaman tentang topik ini berkaitan dengan ketidakmampuan membaca nada dan emosi pertukaran teks. Peserta umumnya menganggap nada emosional menjadi negatif. Kesalahpahaman juga bisa terjadi ketika peserta mencoba bercanda atau menyindir.

a. Salah mengartikan emosi atau nada pesan

Peserta komunikasi terkadang salah mengartikan emosi yang digunakan dalam percakapan, atau nada yang tidak disengaja sehingga dianggap negatif. Peserta komunikasi merasa kebingungan ketika menuliskan sebuah emosi atau nada dalam teks, yang mana penggunaan emosi dalam teks berasal dari emoji-emoji yang disediakan oleh WhastApp.

Penggunaan emoji tangan bersedekap sering kali digunakan oleh mahasiswa dalam wadah chat di WhastApp biasanya ditempatkan disetiap akhir kalimat. Dosen perempuan inisial RM dari prodi Tadris Bahasa Inggris mengungkapkan bahwa mahasiswa terlihat aneh saat mengirimkan emoticon tangan bersedekap dalam jumlah yang banyak.

“emoticon tangan bersedekap 5 kali dari atas sampai bawah itu banyak sekali. dan saya merasa mahasiswa itu menyimpulkan dengan memberikan tangan bersedekap”

b. Salah menafsirkan humor

Peserta komunikasi salah menafsirkan humor yang terkadang tidak disengaja dan dianggap negatif. Menulis nada pesan dalam bentuk teks menjadi kebingungan setiap peserta komunikasi. Tujuh informan dosen salah satunya mengalami situasi yang dimana mahasiswa bercanda namun dimaknai negatif oleh dosen. Berikut hasil wawancara dari dosen RA :

“Misalnya ketika saya bilang “untuk MK sosiologustik” langsung ada yang tanya bilang apa itu MK? Trus ada yg balas sesama temannya bilang “makan kambing”.

3. Dampak Miskomunikasi pada Perkuliahan

Kegagalan komunikasi yang terjadi antara dosen dan mahasiswa menjadi serius karena berdampak pada perkuliahan. Namun dari data yang peneliti dapatkan bahwa dampaknya tidak terlalu besar. Dimana dampaknya ada dari sisi akademik dan dari sisi emosionalnya. Peneliti akan menguraikan dampak-

dampak miskomunikasi yang dialami dosen dan mahasiswa pada proses perkuliahan.

Dosen inisial BM mengungkapkan bahwa salah satu faktor yang pernah terjadi pada perkuliahan akibat miskomunikasi yakni terlambat menilai tugas dari mahasiswa, dimana tugas yang seharusnya dikirim di group WhatsApp tetapi mahasiswa mengirimkan secara pribadi, akhirnya dosen BM tidak melihat chat mahasiswa karena terlalu banyak pesan yang masuk.

Tabel 1. Dampak Miskomunikasi Pada Perkuliahan

No.	Dampak Secara Akademik	Dampak Secara Emosional
1.	Kelas tiba-tiba dibatalkan	Sakit hati
2.	Perkuliahan dimulai tidak sesuai jadwal	Perasaan tidak nyaman
3.	Perkuliahan tidak kondusif, sehingga pembelajaran tidak Menarik	Emosi
4.	Salah jadwal perkuliahan	Merasa jengkel karena tidak dapat nilai
5.	Salah tempat perkuliahan	Kurang <i>feedback</i>
6.	Terlambat memberikan nilai	Penggunaan <i>emoticon</i> berkali-kali terkesan tidaksopan

#### 4. Upaya Mengatasi Miskomunikasi pada Media WhatsApp

Miskomunikasi adalah kegagalan komunikasi yang bersumber pada media komputer yang dalam hal ini WhatsApp, bentuknya memang bukan hal yang sangat fatal namun jika dibiarkan berlalu tanpa ada tindakan yang diambil maka miskomunikasi akan terus berulang.

Salah satu dosen inisial SM mengatakan bahwa upaya dalam mengatasi miskomunikasi adalah dengan menanyakan kepada dosen lain tentang maksud mahasiswa dalam mengirimkan pesan. Karena dosen SM merupakan suku bugis yang mana pemaknaan pesannya berbeda dengan suku mandar. Berikut hasil wawancaranya :

“selalu ka mencoba bertanya kepada orang kira-kira ini sudah sopan dikonteksnya Mandar. dimana saya ini bahasa Indonesia sebagai bahasa pertama ku”.

Kesalahpahaman yang dipaparkan oleh Shegloff dilakukan secara tatap muka namun kesalahpahaman juga sangat rentang terjadi melalui media komputer. Dun menyarankan tipologi tetapi tidak menentukan media di mana kesalahpahaman terjadi. Empat jenis kesalahpahaman tersebut adalah: (a) kesalahpahaman dasar di mana salah satu atau kedua belah pihak menganggap diri mereka berbeda (b) motif yang melibatkan "konflik, ketidaksepakatan dan perasaan yang kuat" (c) perbedaan non-verbal antara anak di bawah umur dan orang tua; "perbedaan persepsi untuk tindak tutur tertentu"; dan (d) kesalahpahaman praktis terkait dengan koordinasi yang sebenarnya (misalnya tidak memahami tempat pertemuan yang benar).

### **C. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang studi kegagalan komunikasi dosen dengan mahasiswa melalui media *WhastApp* di STAIN menghasilkan beberapa simpulan yang dimana merupakan hasil interpretasi dan penafsiran dari peneliti. Berikut beberapa simpulan yang didapatkan oleh peneliti:

1. Bentuk miskomunikasi yang terjadi antara dosen dengan mahasiswa melalui media *WhastApp* dapat kita lihat bahwa terbagi kedalam dua bentuk komunikasi yakni miskomunikasi referensial dan miskomunikasi afektif.
2. Terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dosen dengan mahasiswa dalam berkomunikasi melalui *WhastApp*. Faktor pendukung dosen dengan mahasiswa dalam berkomunikasi yakni kemudahan penggunaan media *WhatsApp*, *WhatsApp* menjaga privasi pengguna dengan baik, *WhatsApp* adalah media populer, dan *WhatsApp* memiliki banyak fitur.
3. Upaya dosen dan mahasiswa dalam mengatasi miskomunikasi pada media



*WhastApp* yakni berupa tindakan yang diambil baik itu secara langsung dimana dosen terkadang langsung menegur mahasiswa yang memiliki kedekatan dengannya atau mahasiswa langsung menemuidosennya saat tidak memberikan respon melalui *chat*.

4. Upaya dosen dan mahasiswa dalam mengatasi miskomunikasi pada media *WhastApp* yakni berupa tindakan yang diambil baik itu secara langsung dimana dosen terkadang langsung menegur mahasiswa yang memiliki kedekatan dengannya atau mahasiswa langsung menemuidosennya saat tidak memberikan respon melalui *chat*.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bafadhal, Oemar Madri, „Komunikasi Ritual Penggunaan Aplikasi *WhatsApp* :Studi Konsumsi Berita Lewat Group *WhatsApp*“, *Jurnal Komunikasi Indonesia*, V. April (2017), 49–56
- Barhoumi, Chokri, „The Effectiveness of *WhatsApp* Mobile Learning Activities Guided by Activty Theory on Students“ Knowldege Management“, *Contemporary Educational Technology*, 6.3 (2015), 221–38  
<<https://doi.org/10.30935/cedtech/6151>>
- Citra, Surya, „5 Alasan Kenapa Orang Indonesia, Mungkin Juga Seluruh Dunia Jatuh Cinta Pada *WhatsApp* Di Banding Media *Chat* Lainnya“, *Hipwee*, 2018  
<<https://www.hipwee.com/opini/5-alasan-kenapa-orang-indonesia-mungkin-juga-seluruh-dunia-jatuh-cinta-pada-WhatsApp-di-banding-media-chat- lainnya/>>  
[accessed 24 December 2021]
- Dian Budiargo, *Berkomunikasi Ala Net Generation*, ed. by Eko B. Supriyanto (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2015)
- Dun, T, „“Troublesome Differences: A Typology of Lay Views of Misunderstanding.” Meeting of the International Communication Association Conference“ (New York, 2005)
- Edwards, Renee, Brock T. Bybee, Jonathon K. Frost, Adam J. Harvey, and Michael Navarro, „That“s Not What I Meant: How Misunderstanding Is Related to Channel and Perspective-Taking“, *Journal of Language and Social Psychology*, 36.2 (2017), 188–210

<<https://doi.org/10.1177/0261927X16662968>>

Febianto, Dikdik, Firli Nur Fadhillah, Ghani Wiharlan, and Mugia Rizky Nugraha, „Etika Mahasiswa Dalam Berkomunikasi Dengan Dosen Menggunakan Aplikasi *WhatsApp*“, *Fokus*, 2.5 (2019), 192–97

Gane, Nicholas and Beer, David, *New Media: The Key Concepts* (oxford: Berg, 2008)

I Made Marthana Yusa, I Made Murdana, Juliana Abdul Malik Iskandar, Soraya Firdausy Patriandi Nuswantoro, Hairuddin K, *Komunikasi Antarbudaya* (Yayasan Kita Menulis, 2021)

Kelly, Lynne, and Aimee E. Miller-Ott, „Perceived Miscommunication in Friends“ and Romantic Partners“ Texted Conversations“, *Southern Communication Journal*, 83.4 (2018), 267–80

<<https://doi.org/10.1080/1041794X.2018.1488271>>

Kriyantomo, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif*, 2nd edn (Jakarta: Kencana, 2020)

Kusumawati, Tri Indah, „Komunikasi Verbal Dan Nonverbal“, *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 6.2 (2016)

Mannan, Audah, „Etika Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Kepada Dosen Melalui Smartphone“, *Jurnal Aqidah*, 5.1 (2019), 22