



## PERAN WHATSAPP *GROUP* DALAM MENINGKATKAN KOMUNIKASI SOSIAL DI MADRASAH TSANAWIYAH BUSTANUL ULUM

M. Fahrul Muchlis<sup>1</sup>, Diaz Sari<sup>2</sup>, Sepri Rahmad Jeki Irwan<sup>3</sup>, Very Heriansyah<sup>4</sup>

Universitas Muhammadiyah Riau<sup>1,2,3,4</sup>

Email Korespondensi: [230402044@student.umri.ac.id](mailto:230402044@student.umri.ac.id)✉

Info Artikel	ABSTRAK
<b>Histori Artikel:</b> <b>Masuk:</b> 26 Mei 2025 <b>Diterima:</b> 28 Juni 2025 <b>Diterbitkan:</b> 30 Juni 2025  <b>Kata Kunci:</b> WhatsApp Group; Komunikasi Sosial; Pendidikan Madrasah; Teknologi Pendidikan.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran WhatsApp Group dalam meningkatkan komunikasi sosial di Madrasah Tsanawiyah Bustanul Ulum. Latar belakang penelitian ini berfokus pada pentingnya komunikasi yang efektif dalam lingkungan pendidikan, khususnya di madrasah yang memiliki karakteristik berbasis keislaman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana WhatsApp Group dapat mempercepat penyebaran informasi dan mempererat hubungan sosial antar siswa, guru, dan orang tua. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan satu guru wali kelas dan 15 siswa, serta observasi aktivitas grup WhatsApp sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa WhatsApp Group berfungsi sebagai media yang efektif dalam penyebaran informasi akademik dan non-akademik, serta meningkatkan interaksi sosial antar warga sekolah. Penggunaan WhatsApp yang terstruktur dan etis menjadi faktor kunci dalam efektivitas komunikasi ini. Simpulan penelitian ini adalah WhatsApp Group telah berhasil meningkatkan komunikasi sosial di madrasah. Saran untuk sekolah adalah untuk mengatur waktu penggunaan WhatsApp Group yang lebih terstruktur, seperti membatasi percakapan pada jam-jam tertentu, agar tidak mengganggu kegiatan belajar mengajar atau waktu pribadi siswa dan guru. Hal ini dapat membantu menjaga keseimbangan antara komunikasi sosial dan kebutuhan belajar.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah merevolusi berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam dunia pendidikan. Transformasi digital menghadirkan peluang baru untuk memperkuat komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses pendidikan, seperti guru, siswa, dan orang tua. Komunikasi yang efektif di antara ketiga elemen ini bukan hanya menunjang kelancaran proses belajar mengajar, tetapi juga menciptakan lingkungan sekolah yang lebih kondusif, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan peserta didik. Seiring dengan kemajuan teknologi, pola komunikasi yang sebelumnya bersifat satu arah dan formal melalui surat edaran atau pertemuan tatap muka, kini telah beralih ke bentuk komunikasi digital yang lebih cepat, informal, dan real-time. WhatsApp sebagai salah satu aplikasi pesan instan paling populer di Indonesia telah menjadi media yang menjembatani komunikasi lintas peran dalam dunia pendidikan, berkat kemudahan aksesnya serta kemampuan untuk menyampaikan informasi secara cepat dan simultan (Ziden et al., 2020).

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa WhatsApp efektif digunakan dalam konteks pendidikan, terutama dalam mempercepat distribusi informasi serta mendukung keberlangsungan pembelajaran daring (Hartatik et al., 2021). Aplikasi ini digunakan tidak hanya sebagai media penyampaian materi, tetapi juga sebagai ruang diskusi dan koordinasi antara guru dan siswa, serta penghubung antara sekolah dan orang tua. Hal ini sejalan dengan hasil studi Khoiriyah et al. (2023) yang menyatakan bahwa WhatsApp berfungsi sebagai alat komunikasi dua arah yang mampu

meningkatkan keterlibatan peserta didik, khususnya dalam pembelajaran Pendidikan Agama Islam. Namun, sebagian besar kajian tersebut masih terbatas pada konteks umum pendidikan formal di sekolah dasar dan menengah, dengan sedikit perhatian yang diberikan terhadap penerapan WhatsApp dalam lingkungan pendidikan Islam, khususnya di madrasah yang memiliki karakteristik kelembagaan, budaya, dan nilai-nilai tersendiri.

Kesenjangan ini menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan mendesak untuk mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana teknologi komunikasi, seperti WhatsApp Group, digunakan dalam konteks madrasah yang berbasis keislaman. Pandemi Covid-19 mempercepat adopsi teknologi komunikasi digital dalam pendidikan, termasuk di madrasah. WhatsApp menjadi alternatif utama ketika interaksi tatap muka terbatas, memfasilitasi pengiriman tugas, pengawasan belajar, dan penyampaian informasi harian (Nurdin et al., 2022). Namun, belum banyak penelitian yang mengkaji secara spesifik bagaimana WhatsApp Group digunakan sebagai media komunikasi sosial yang efektif dalam konteks madrasah, baik dari sisi fungsionalitas, efektivitas, maupun tantangan yang dihadapi. Padahal, dalam institusi berbasis nilai seperti madrasah, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana pembentukan karakter dan etika.

Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan literatur tersebut dengan melakukan studi kasus di Madrasah Tsanawiyah Bustanul Ulum. Fokus utama penelitian ini adalah untuk menganalisis peran WhatsApp Group dalam memperkuat komunikasi sosial di lingkungan madrasah, termasuk kemampuannya dalam mempercepat arus informasi, mempererat relasi sosial antara siswa, guru, dan orang tua, serta membangun interaksi digital yang konstruktif dan kontekstual (Dewi & Laelasari, n.d.). Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menggali pengalaman nyata para pengguna WhatsApp Group di madrasah tersebut, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai manfaat, tantangan, serta implikasi penggunaannya. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi komunikasi sosial berbasis teknologi dalam pendidikan Islam, serta menjadi rujukan bagi pengambil kebijakan dan praktisi pendidikan dalam mengelola media digital secara etis dan efektif (Safira et al., 2022).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial yang terjadi secara alami, dalam hal ini mengenai penggunaan aplikasi WhatsApp Group sebagai media komunikasi sosial di lingkungan Madrasah Tsanawiyah Bustanul Ulum. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menangkap makna yang diberikan oleh individu terhadap pengalaman mereka, khususnya dalam interaksi sosial berbasis teknologi di institusi pendidikan Islam.

Subjek dalam penelitian ini terdiri atas satu orang guru wali kelas dan lima belas siswa kelas 7 yang secara aktif terlibat dalam WhatsApp Group sekolah. Sementara itu, objek penelitian difokuskan pada pemanfaatan WhatsApp Group sebagai sarana komunikasi sosial antara warga sekolah, baik dalam konteks akademik maupun non-akademik. Penelitian ini dilaksanakan pada rentang waktu April hingga Mei 2025 di lingkungan Madrasah Tsanawiyah Bustanul Ulum, dengan kehadiran peneliti secara langsung di lapangan untuk melakukan observasi serta berinteraksi dengan informan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara utama, yakni wawancara mendalam, observasi langsung terhadap aktivitas grup WhatsApp, dan studi literatur. Wawancara dilakukan secara tatap muka dan melalui media daring dengan guru, siswa, serta beberapa orang tua untuk memperoleh pemahaman mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan WhatsApp Group. Pertanyaan bersifat terbuka dan fleksibel untuk mengeksplorasi persepsi, manfaat, dan tantangan yang dihadapi dalam komunikasi digital. Observasi dilaksanakan dengan memantau isi dan dinamika komunikasi dalam grup, mencakup frekuensi penggunaan, bentuk interaksi, jenis pesan yang dikirim, dan pola tanggapan antar anggota grup. Selain itu, studi literatur digunakan untuk memperkuat kerangka teori dan

memberikan konteks ilmiah terhadap temuan lapangan, dengan mengkaji jurnal, buku, dan artikel ilmiah yang relevan mengenai teknologi komunikasi dalam pendidikan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman (1994), yang terdiri dari tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan memfokuskan informasi penting dari transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumentasi yang relevan. Proses ini dimulai sejak tahap pengumpulan data dan dilakukan secara terus-menerus untuk menyaring informasi yang benar-benar berkaitan dengan fokus penelitian. Peneliti juga menyusun kerangka konseptual awal untuk membantu proses pengkodean dan penemuan tema utama. Setelah itu, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk naratif dan visual seperti tabel dan bagan untuk memudahkan interpretasi. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu memastikan bahwa temuan yang dihasilkan memiliki validitas internal dan masuk akal berdasarkan konteks data. Peneliti melakukan triangulasi sumber data dan melakukan konfirmasi kepada informan untuk meningkatkan keabsahan temuan.

Dengan demikian, metode penelitian ini dirancang secara komprehensif untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait peran WhatsApp Group dalam membentuk dan memperkuat komunikasi sosial di lingkungan madrasah. Metode yang digunakan memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena yang diteliti serta menghasilkan temuan yang kontekstual dan relevan bagi pengembangan praktik komunikasi digital di institusi pendidikan berbasis keislaman.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan untuk menggali secara mendalam peran WhatsApp Group dalam memperkuat komunikasi sosial di Madrasah Tsanawiyah Bustanul Ulum. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan seorang guru wali kelas serta 15 siswa kelas 7 yang aktif dalam WhatsApp Group, ditemukan beberapa temuan utama yang menunjukkan efektivitas sekaligus tantangan dalam implementasi media digital ini dalam konteks pendidikan berbasis Islam.

### **WhatsApp Group sebagai Instrumen Vital dalam Ekosistem Komunikasi Madrasah**

WhatsApp Group terbukti menjadi instrumen komunikasi yang sentral dan strategis dalam menjembatani komunikasi antarpihak di madrasah. Guru menggunakan platform ini untuk menyampaikan informasi akademik seperti tugas, jadwal ujian, kegiatan keagamaan, hingga pengingat kehadiran siswa. Respon siswa dan orang tua terhadap pesan-pesan tersebut umumnya cepat, yang menunjukkan bahwa WhatsApp memberikan kemudahan dalam menjangkau komunitas madrasah secara real-time. Ini sejalan dengan teori komunikasi organisasi oleh Goldhaber (1986) yang menyatakan bahwa media internal dapat mempercepat aliran informasi dan memperkuat koordinasi dalam lembaga.

Lebih jauh lagi, peran WhatsApp Group tidak terbatas pada aspek administratif semata, melainkan telah menjadi ruang sosial yang memfasilitasi komunikasi interpersonal yang cair antara siswa dan guru, serta antara guru dan orang tua. WhatsApp memperpendek jarak sosial dan hierarki formal yang selama ini membatasi komunikasi dalam dunia pendidikan. Hal ini penting dalam konteks madrasah, di mana penguatan karakter dan nilai-nilai kebersamaan menjadi bagian dari tujuan pendidikan.

### **WhatsApp Group sebagai Medium Modal Sosial dan Literasi Relasional**

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa WhatsApp Group telah memainkan dua fungsi utama dalam dimensi komunikasi sosial: sebagai medium untuk pembentukan *bonding* dan *bridging social capital*. Dalam konteks *bonding*, siswa dari latar belakang homogen (kelas yang sama, agama yang sama) menggunakan WhatsApp untuk membangun kedekatan emosional, berbagi pengalaman belajar, dan memberikan dukungan saat mengalami kesulitan akademik. Dalam hal ini, WhatsApp

menjadi ruang informal yang mendukung atmosfer inklusif dan memperkuat ikatan sosial di antara mereka.

Sementara itu, dalam konteks *bridging*, WhatsApp menghubungkan pihak-pihak dengan latar yang lebih beragam, yakni guru, siswa, dan orang tua. Peran *bridging* ini penting dalam membangun literasi relasional, di mana komunikasi lintas generasi dan otoritas (guru-orang tua-siswa) terjalin dengan lebih setara dan manusiawi. Hal ini mendukung temuan Mbada et al. (2023) bahwa media komunikasi digital seperti WhatsApp dapat menjadi katalisator hubungan sosial yang inklusif dan berdaya guna dalam lingkungan pendidikan.

### **Dinamika dan Tantangan Pelaksanaan Komunikasi Sosial melalui WhatsApp Group**

Meskipun memiliki peran yang besar, efektivitas WhatsApp Group dalam meningkatkan komunikasi sosial tidak lepas dari kendala-kendala signifikan yang ditemukan di lapangan.

a. Percakapan Tidak Terstruktur dan Konten Non-Akademik yang Dominan

Salah satu isu utama adalah percakapan yang cenderung tidak terarah dan penuh dengan konten informal yang tidak relevan. Observasi terhadap isi grup menunjukkan bahwa candaan, pesan pribadi, stiker, bahkan informasi hoaks kerap kali mendominasi grup. Hal ini menyebabkan informasi penting, seperti pengumuman resmi sekolah, tertumpuk dan sulit ditemukan. Guru menyatakan bahwa mereka sering kewalahan memilah pesan-pesan penting dari ratusan pesan yang masuk dalam sehari. Fenomena ini menunjukkan perlunya manajemen komunikasi yang lebih sistematis dalam penggunaan WhatsApp Group.

b. Ketimpangan Akses Digital dan Kesenjangan Partisipasi

Keterbatasan akses teknologi di kalangan siswa menjadi kendala krusial dalam pemerataan informasi. Siswa dari keluarga kurang mampu hanya bisa mengakses grup pada waktu tertentu, menggunakan ponsel milik orang tua, dan sering kali tidak memiliki paket data yang cukup. Akibatnya, mereka kehilangan momen-momen penting dalam diskusi atau penyampaian informasi. Ini menimbulkan kesenjangan digital yang tidak hanya berdampak pada aspek komunikasi, tetapi juga menciptakan ketidakadilan dalam akses pembelajaran. Selain itu, tidak semua orang tua memiliki literasi digital yang memadai, sehingga beberapa dari mereka tidak memahami etika komunikasi di ruang digital ataupun cara menavigasi fitur-fitur WhatsApp.

c. Rendahnya Literasi Digital dan Etika Komunikasi

Masalah lain yang muncul adalah rendahnya pemahaman tentang tata krama dalam komunikasi digital. Ada siswa yang mengirimkan pesan tidak sopan, menggunakan kata-kata kasar, atau bahkan menyebarkan informasi yang tidak valid. Di sisi lain, beberapa orang tua menggunakan grup sebagai tempat curhat atau mengeluh secara berlebihan terhadap kebijakan sekolah, yang seharusnya ditangani secara personal. Fenomena ini menunjukkan kurangnya pemahaman akan etika komunikasi digital (*digital civility*) yang menjadi aspek penting dalam membangun komunitas belajar yang sehat, apalagi di madrasah yang menekankan pada nilai-nilai adab dan moral.

### **Integrasi Temuan dengan Literatur dan Implikasi Teoritis**

Hasil penelitian ini memperkuat temuan Dewi & Laelasari (2020) yang menyatakan bahwa penggunaan WhatsApp sebagai alat komunikasi dalam konteks pendidikan Islam sangat potensial namun memerlukan pengelolaan yang bijak. Secara teoritis, temuan ini juga merefleksikan prinsip *Media Richness Theory*, yang menyatakan bahwa media yang kaya (dalam hal kemampuan menyampaikan pesan verbal, non-verbal, dan langsung) akan lebih efektif untuk komunikasi kompleks. WhatsApp, sebagai media yang mendekati kategori *rich media*, mampu menyampaikan teks, gambar, suara, bahkan video, dan karenanya cocok digunakan dalam konteks pendidikan asalkan didukung literasi yang memadai.

Temuan ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori komunikasi pendidikan berbasis teknologi, khususnya di lingkungan madrasah. WhatsApp bukan sekadar alat bantu komunikasi, melainkan dapat bertransformasi menjadi ruang sosial yang membentuk pola interaksi baru yang lebih adaptif terhadap perkembangan zaman.

## PENUTUP

Penelitian ini menegaskan bahwa WhatsApp Group memiliki fungsi strategis sebagai medium komunikasi sosial di lingkungan Madrasah Tsanawiyah Bustanul Ulum. Dalam ekosistem pendidikan yang membutuhkan koordinasi intensif antar guru, siswa, dan orang tua, penggunaan WhatsApp Group mampu menjembatani kebutuhan tersebut dengan cara yang fleksibel dan responsif. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa platform ini tidak hanya mempercepat penyampaian informasi, tetapi juga mendorong keterlibatan sosial yang lebih aktif dan memperkuat koneksi emosional di antara warga madrasah. Komunikasi yang awalnya terbatas pada ruang kelas kini meluas ke ruang digital yang lebih cair dan inklusif.

Namun demikian, penggunaan WhatsApp Group sebagai media komunikasi sosial di madrasah juga memperlihatkan kompleksitas tantangan yang tidak dapat diabaikan. Percakapan yang tidak terstruktur, dominasi konten non-akademik, serta ketimpangan akses teknologi dan rendahnya literasi digital merupakan hambatan yang dapat mengganggu fungsi utama platform ini sebagai ruang belajar dan interaksi sosial. Dalam konteks pendidikan Islam yang menekankan nilai adab dan tata krama, tantangan ini menjadi lebih urgen untuk ditanggapi dengan pendekatan edukatif yang menyeluruh.

Penelitian ini membuka ruang refleksi bagi pengelola pendidikan, khususnya madrasah, untuk menyusun kebijakan komunikasi digital yang tidak hanya teknis, tetapi juga pedagogis dan etis. Edukasi tentang etika komunikasi digital, pembinaan literasi media bagi siswa dan orang tua, serta perancangan protokol penggunaan WhatsApp Group secara bijak perlu menjadi bagian integral dari pengembangan sistem komunikasi sekolah.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada lingkup partisipasi yang masih terbatas dan belum mencakup pengujian jangka panjang terhadap dampak WhatsApp Group terhadap iklim komunikasi madrasah secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam melalui pendekatan longitudinal, serta memperluas partisipasi dari berbagai pihak seperti kepala madrasah, wali murid, dan pemangku kebijakan. Penelitian lanjutan juga dapat mengkaji integrasi WhatsApp dengan platform digital lain dalam membangun ekosistem komunikasi madrasah yang adaptif terhadap transformasi teknologi dan tetap berpijak pada nilai-nilai keislaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, N. P., & Laelasari, I. (2020.). *Penerapan pembelajaran IPA daring berbasis WhatsApp Group untuk siswa Madrasah Ibtidaiyyah di tengah pandemi COVID-19*.  
<https://doi.org/10.21043/jp.v14i2>
- Hartatik, F., Hernina, I., & Lestari, D. (2021). Penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi pembelajaran Bahasa Inggris. *Nomosleca: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Bahasa Indonesia*, 7(1). <https://doi.org/10.26905/nomosleca>
- Khoiriyah, N., Ula, Z., Fauziyah, Y., Anbiya, B. F., & Pendidikan Agama Islam. (2023). Analisis pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai alat komunikasi guru dan siswa dalam pembelajaran: Perspektif guru Pendidikan Agama Islam. *Jurnal Taklim*, 21(1).  
<https://ejournal.upi.edu/index.php/taklim>
- Lee, C. E., Chern, H. H., & Azmir, D. A. (2023). WhatsApp use in a higher education learning environment: Perspective of students of a Malaysian private university on academic performance and team effectiveness. *Education Sciences*, 13(3), 244.  
<https://doi.org/10.3390/educsci13030244>

- Magister Pendidikan, Universitas Kristen Wacana Sumba. (n.d.). *Pendekatan penelitian pendidikan: Metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (mixed method)*.
- Mbada, C. E., Jeje, O. O., Akande, M., Mbada, K. A., Fatoye, C., Olakorede, D., Awoniyi, O., Okafor, U. A. C., Falade, O., & Fatoye, F. (2023). Social presence and dynamics of group communication: An analysis of a health professionals WhatsApp group chats. *PLOS ONE*, 18(7), e0288773. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0288773>
- Nuridin, N., Nurliana, N., & Mashuri, S. (2022). Online Islamic religious education learning during COVID-19 pandemic. *International Journal of Contemporary Islamic Education*, 4(1). <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2010.07>
- Sadikin, A., & Hamidah, A. (2020). Pembelajaran daring di tengah wabah COVID-19. *BIODIK: Jurnal Ilmiah Pendidikan Biologi*, 6(2), 214–224. <https://doi.org/10.22437/bio.v6i2.9759>
- Safira, I., Luthfi, M., Syaroh, M., & Lubis, I. (2022). Pengaruh penggunaan WhatsApp dalam kegiatan pembelajaran terhadap prestasi belajar di masa pandemi (Studi kasus dilakukan pada siswa kelas IX Madrasah Tsanawiyah Al-Wasliyah Jalan Tanjung Mulia Medan). *Jurnal Network Media*, 5(2), 2569–6446.
- Ziden, A. A., Rahman, M. F. A., & Ching, T. W. (2020). Exploring the use of mobile instant messaging for parent-teacher communication. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (iJIM)*, 14(4), 152–165. <https://doi.org/10.3991/ijim.v14i04.12403>