



Dinas Dikpora DIY

Ideguru : Jurnal Karya Ilmiah Guru

ꦲꦗꦫꦏꦺꦩꦸꦂꦶꦏꦤꦸꦢꦶꦏꦸꦠꦸꦤꦠꦏꦸꦭꦸꦏꦺꦤꦸꦭꦶꦁꦸꦣꦸꦭ

p-ISSN 2527-5712 ; e-ISSN 2722-2195 ; Vol.10, No.2, Mei 2025

Journal homepage : <https://jurnal-dikpora.jogjaprov.go.id/>

DOI : <https://doi.org/10.51169/ideguru.v10i2.1401>

Accredited by Kemendikbudristek Number: 79/E/KPT/2023 (SINTA 3)



Jurnal Karya Ilmiah Guru

Research Articles– Received: 25/07/2024– Revised: 18/12/2024– Accepted: 14/01/2025 – Published: 13/02/2025

Eksplorasi Pengalaman Belajar Mahasiswa dalam Menggunakan WhatsApp sebagai Media Pembelajaran di Perguruan Tinggi

Isnaini Putri Laili Nur Alimah^{1*}, Sri Sumarni², Fajar Danur Isnantyo³

Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia^{1,2,3}

Isnainiputrilaili25@gmail.com^{1*}, srisumarni@staff.uns.ac.id², isnantyo@staff.uns.ac.id³

Abstrak: Perkembangan teknologi memberikan perubahan pada proses pembelajaran. Dengan adanya teknologi, pendidik dan peserta didik dapat dengan mudah berinteraksi dan meningkatkan kualitas pendidikan pada jenjang perguruan tinggi. Saat ini, WhatsApp menjadi media pembelajaran yang paling banyak digunakan di perguruan tinggi dan memberikan pengalaman belajar yang baru untuk mahasiswa. Pengalaman menggunakan WhatsApp dinilai belum lebih baik jika tidak diiringi dengan pembelajaran tatap muka. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengalaman belajar mahasiswa dalam menggunakan WhatsApp sebagai media pembelajaran, mengidentifikasi kendala yang dialami mahasiswa, mengidentifikasi strategi yang dilakukan mahasiswa untuk mengatasi kendala yang dialami, dan mengetahui pihak yang berperan membantu mahasiswa dalam menyelesaikan kendala yang mereka alami. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif naratif *inquiry*. Sumber data penelitian ini meliputi mahasiswa Universitas Sebelas Maret Surakarta (UNS). Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan catatan harian, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah mahasiswa mampu berpartisipasi aktif dalam pembelajaran, mudah mendapatkan materi pembelajaran dan membukanya kembali, mudah berkomunikasi serta mudah menyelesaikan tugas. Meskipun demikian, mahasiswa mengalami kendala yaitu miskomunikasi, tidak memiliki kuota, jaringan WIFI, dan materi sulit dipahami. Untuk mengatasi kendala, strategi yang dilakukan mahasiswa yaitu membaca ulang materi, bimbingan dosen, memastikan jaringan internet baik, dan diskusi teman belajar dengan pihak - pihak yang membantu mahasiswa dalam mengatasi kendala yaitu keluarga, kampus, teman belajar, dan dosen.

Kata kunci: WhatsApp, Pengalaman Belajar, Media Pembelajaran, Perguruan Tinggi

Exploration of Student Learning Experiences in Using WhatsApp as a Learning Media in Higher Education

Abstract: Technological developments have changed the learning process. With technology, educators and students can easily interact and improve the quality of education at the tertiary level. Currently, WhatsApp is the most widely used learning media in tertiary institutions and provides a new learning experience for students. The experience of using WhatsApp is considered not to be better if it is not accompanied by face-to-face learning. This study aims to identify students' learning experiences in using WhatsApp as a learning medium, identify obstacles experienced by students, identify strategies used by students to overcome obstacles experienced, and find out who plays a role in helping students in resolving the obstacles they experience. This study is a qualitative narrative inquiry study. The data sources for this study include students of Sebelas Maret University, Surakarta (UNS). The sampling technique was purposive sampling. Data collection was carried out using diaries, interviews and documentation. The results of this study are that students are able to actively participate in learning, easily get learning materials and reopen them, easily communicate and easily complete assignments. However, students experience obstacles such as miscommunication, no quota, WIFI network, and difficult to understand material. To overcome obstacles, the strategies used by students are rereading the material, lecturer guidance, ensuring a good internet connection, and discussions with study friends with parties who help students overcome obstacles, namely family, campus, study friends, and lecturers.

Keywords: WhatsApp, Learning Experience, Learning Media, College.

1. Pendahuluan

Di era globalisasi saat ini, dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi semakin banyak menerapkan sistem pembelajaran berbasis teknologi (Fatimah Mulyasari, 2019). Dengan hanya memanfaatkan *smartphone* atau *handphone*, para pendidik atau dosen dapat terbantu untuk berbagi ilmu dalam pembelajaran (Pence, 2007). Saat ini aplikasi penunjang pembelajaran mempunyai berbagai macam bentuk dan jenis antara lain *WhatsApp*, *Zoom Meeting*, *Google Meet* dan masih banyak lagi (Amin & Sundari, 2020) dengan aplikasi yang populer dan banyak digunakan adalah aplikasi *WhatsApp* (Dwiastuti, 2022; Kusuma Ardiani & Pujiriyanto, 2022). Pada bulan Januari 2023, terdapat 2,38 miliar orang di dunia yang aktif menggunakan aplikasi *WhatsApp*, dengan Indonesia berada di urutan ketiga setelah India dan Brazil dengan 112 juta pengguna (Erlina F. Santika, 2023) dan rata-rata durasi penggunaan 29 jam 06 menit per bulan atau sekitar 02 jam 18 menit per hari (*We are social*, 2023).

Aplikasi *WhatsApp* memiliki banyak fitur, salah satunya adalah *WhatsApp* grup. *WhatsApp* grup dapat digunakan sebagai ruang berdiskusi untuk memecahkan pertanyaan, permasalahan yang ada, dan hal-hal penting yang perlu dikomunikasikan kepada anggota yang tergabung di dalamnya (Kusuma Ardiani & Pujiriyanto, 2022; Qamar et al., 2019). Melalui *WhatsApp* grup, interaksi antara siswa dengan guru meningkat drastis dan pemecahan masalah dalam pembelajaran menjadi tidak terbatas hanya di dalam kelas (Mulyadi, 2020).

Universitas Sebelas maret Surakarta (UNS) dengan jurusan Pendidikan Teknik Bangunan telah menggunakan grup *WhatsApp* sebagai media pembelajaran selama pandemi Covid-19 hingga saat ini. Selama pandemi Covid-19, proses pembelajaran teori dilakukan secara daring dan pembelajaran praktik dilakukan dengan sistem *blended learning*. Sedangkan saat ini yaitu masa pascapandemi Covid-19, pembelajaran teori dan praktik dilakukan secara *blended learning*. Perbedaan penggunaan *WhatsApp* pada mata kuliah teori dalam sistem pembelajaran secara daring menjadi sistem *blended learning* telah memberikan pengalaman belajar yang baru untuk mahasiswa dalam proses belajarnya, seperti: kemampuan berkomunikasi, materi, dan tanya jawab. Data tersebut diperoleh dari hasil 'catatan harian' mahasiswa selama menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran di perguruan tinggi. Dengan terpenuhinya empat aspek pengalaman belajar diharapkan mampu pembelajaran yang ada.

Dalam pelaksanaannya, pengalaman belajar menggunakan grup *WhatsApp* pada masa pandemi Covid-19 akan berbeda dengan pengalaman belajar pasca pandemi Covid-19. Hal ini terjadi karena grup *WhatsApp* dirasa kurang baik jika tidak diiringi dengan pembelajaran konvensional (tatap muka), khususnya pada bidang ilmu tertentu seperti: fisika, matematika dan pembelajaran sains lainnya, khususnya pembelajaran teknik (Fuady, 2017). Hal ini dikarenakan dalam pembelajaran sains diperlukan pemahaman konsep dan perlunya implementasi konsep yang tepat dalam mencari solusi permasalahan yang tidak diperoleh ketika pembelajaran jarak jauh menggunakan grup *WhatsApp* (Fuady, 2017). Pembelajaran *WhatsApp* juga menyebabkan siswa harus belajar secara mandiri sehingga terkadang mengalami kesulitan dan proses belajar yang kurang maksimal.

Saat ini, belum ada penelitian yang membahas mengenai eksplorasi pengalaman belajar mahasiswa di perguruan tinggi dalam bidang kejuruan. Maka dari itu, peneliti berfokus untuk melaksanakan penelitian dengan tujuan mengeksplorasi pengalaman belajar mahasiswa dalam menggunakan aplikasi *WhatsApp* sebagai media pembelajaran di perguruan tinggi dalam bidang teknik kejuruan selama pascapandemi Covid-19 dalam mata kuliah teori, mengidentifikasi kendala apa saja yang dialami mahasiswa selama menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran, mengidentifikasi strategi apa saja yang dilakukan mahasiswa untuk mengatasi kendala yang dialami, serta mengidentifikasi pihak yang membantu mahasiswa selama mengalami kendala.

Berdasarkan tujuan tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana pengalaman belajar mahasiswa di perguruan tinggi dalam menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran?; 2) Kendala apa saja yang dialami oleh mahasiswa di perguruan tinggi dalam menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran?; 3) Bagaimana strategi yang dilakukan mahasiswa di perguruan tinggi untuk mengatasi kendala yang dialami selama menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran?; 4) Siapa saja yang berperan untuk membantu mahasiswa di perguruan tinggi dalam menyelesaikan kendala dari penggunaan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran? pembelajaran?.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu mampu memberikan gambaran mengenai pengalaman mahasiswa di perguruan tinggi selama menggunakan *WhatsApp* sebagai media

pembelajaran dan juga sebagai bahan rujukan untuk pelaksanaan pembelajaran digital pada waktu mendatang.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan naratif inquiry. Pendekatan Naratif *inquiry* lebih dikenal sebagai penelitian yang melibatkan cerita yang menyelidiki atau memahami pengalaman melalui kolaborasi antara peneliti dan partisipan, dalam jangka waktu tertentu, di suatu tempat atau rangkaian tempat, dan interaksinya dengan masalah yang dibahas (Asamoah Ampofo et al., 2022).

Ada dua jenis data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Data primer berupa pengalaman belajar mahasiswa dalam menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran di salah satu universitas di Jawa Tengah. Sedangkan data sekunder berupa referensi jurnal, artikel, dan laporan ilmiah terkait eksplorasi pengalaman belajar mahasiswa dalam menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran di perguruan tinggi dan terkait dengan teori konstruktivisme sosial.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Penggunaan *purposive sampling* bertujuan untuk memperoleh sampel yang relevan serta memenuhi tujuan peneliti. Pemilihan peserta didasarkan pada pertimbangan sebagai berikut: (1) Peserta merupakan salah satu mahasiswa aktif di salah satu universitas di Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan Jawa Tengah yang ditunjukkan dengan kartu mahasiswa, (2) Peserta menggunakan *WhatsApp* untuk mendukung pengajaran dan proses pembelajaran, (3) Peserta melaksanakan perkuliahan secara konvensional (tatap muka), (4) Peserta menggunakan *WhatsApp* dengan durasi lebih dari 2 jam 18 menit.

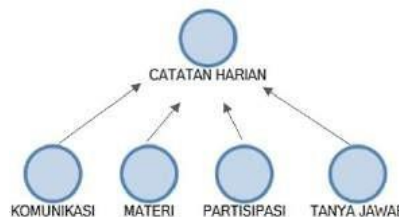
Untuk menjaga keakuratan dan kredibilitas data penelitian digunakan teknik *member check* untuk menguji keabsahan data wawancara. Teknik *member check* dilakukan dengan tujuan agar informasi yang diperoleh dan digunakan secara tertulis sesuai dengan apa yang dimaksud oleh peserta.

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis interaktif yang mempunyai empat tahapan seperti pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994). Teknik analisis interaktif ini dibantu oleh *software* NVivo 12. Prosedur penelitian diawali dengan menyusun pedoman

catatan harian, memperoleh hasil catatan harian, menyusun pedoman wawancara, melakukan wawancara, melakukan analisis data menggunakan NVivo 12, dan diakhiri dengan tahap pengambilan kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis catatan harian mahasiswa dalam menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran di perguruan tinggi dengan bantuan NVivo 12 dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Catatan Harian Mahasiswa

Dari hasil analisis catatan harian responden dalam menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran, didapatkan empat aspek pengalaman belajar seperti komunikasi, materi, partisipasi, dan tanya jawab. Dalam aspek komunikasi dapat dibuktikan dalam pernyataan catatan harian partisipan berikut ini:

“Dari 7 *WhatsApp* grup yang ada disemester ini dapat melatih saya untuk...keterampilan **merangkai kata-kata atau berkomunikasi...**” (NHW.18Jan024)

Pernyataan di atas diperkuat oleh pernyataan partisipan yang lain sebagai berikut:

“...Secara subjektif WA merupakan platform yang sangat menunjang pembelajaran **terutama dalam berkomunikasi**” (NH.03Feb2024)

Aspek materi muncul dan dapat dibuktikan dalam pernyataan catatan harian partisipan berikut ini:

“...**Kelebihannya materi dapat diakses dengan mudah** ...” (DSA.03Jan2024)

Pernyataan di atas diperkuat oleh pernyataan partisipan yang lain sebagai berikut:

“...Di *WhatsApp* grup **biasanya dosen mengirimkan materi** guna menambah pengetahuan dan lebih memahami materi...” (WDH.03Jan2024)

Dalam aspek partisipasi dapat dibuktikan dalam pernyataan catatan harian partisipan berikut ini:

“...Melalui *WhatsApp*, terkadang saya merasa **lebih aktif karena memiliki waktu untuk berpikir sebelum berkomunikasi...**” (RNALR.03Jan2024)

Pernyataan di atas diperkuat oleh pernyataan partisipan yang lain sebagai berikut:

“...Dengan menggunakan *WhatsApp* dalam pembelajaran sangat membantu saya karena dapat membuat saya **menjadi lebih aktif dalam pembelajaran**” (SA.03Jan2024)

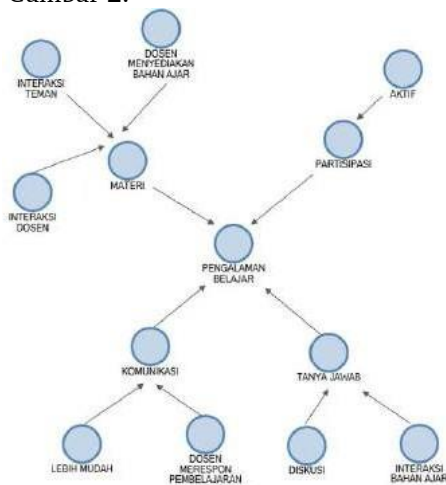
Aspek tanya jawab muncul dan dapat dibuktikan dalam pernyataan catatan harian partisipan berikut ini:

“...Dari 7 *WhatsApp* grup yang ada disemester ini dapat melihat saya untuk ...serta **membantu menyelesaikan project atau tugas**” (NHW.03Jan2024)

Pernyataan di atas diperkuat oleh pernyataan partisipan yang lain sebagai berikut:

“...*WhatsApp* terutama grup banyak digunakan untuk komunikasi dengan dosen, **konsultasi tugas**, dan komunikasi untuk pertemuan kelas” (ARL.03Jan2024)

Empat aspek yang telah didapatkan dari catatan harian mahasiswa dalam menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran di atas, kemudian dijadikan sebagai pedoman dalam wawancara. Hasil dari wawancara dengan partisipan menghasilkan analisis yang telah dikodingkan menggunakan NVivo 12 seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Pengalaman Belajar Mahasiswa dalam Menggunakan *WhatsApp* sebagai Media Belajar

Berdasarkan *project map* seperti pada Gambar 2 mengenai pengalaman belajar mahasiswa dalam menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran di salah satu perguruan tinggi, terdapat empat aspek, yaitu: komunikasi, materi, partisipasi, dan tanya jawab. Dalam aspek komunikasi, mahasiswa dan dosen dengan mudah dapat berinteraksi secara langsung tanpa ada batasan waktu.

Selama proses pembelajaran, mahasiswa merasa mudah dalam melakukan komunikasi, baik dengan teman belajar maupun dengan dosen tanpa ada batasan waktu (Ahad & Lim, 2014; Sousa et al., 2022; Yeboah & Dominic Ewur, 2014). Kemudahan yang dirasakan mahasiswa dapat terjadi karena *WhatsApp* dapat menerima pesan secara *real time* selama memiliki jaringan internet (Ahad & Lim, 2014). Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan partisipan berikut ini:

“Iya, soalnya kalau ***WhatsApp* bisa langsung chat tanya sama diskusi**” (WDH.30Jan2024)

“Iya. Soalnya **tinggal masuk dan chat aja** tanpa takut dosen ga punya. Soalnya semua dosen memakai *WhatsApp*” (LSHP.31Jan2024)

Dalam aspek komunikasi, dosen berperan aktif dalam merespon pembelajaran. Respon tersebut berupa evaluasi hasil belajar, umpan balik, respon waktu pembelajaran, respon materi ajar, dan respon perkembangan tugas. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan partisipan dibawah ini:

“Kalau **dosen cukup aktif mba untuk ngasih feedback**, kalau responnya belum puas biasanya pada tanya, direspon lagi” (RSH.03Feb2024)

“... **aktif banget mba kalo soal mengevaluasi pembelajaran**, tapi lebih aktif di pembelajaran *offline*” (WDH.30Jan2024)

“... **aktif tapi hanya beberapa**, beberapa ada yang hanya awal pembelajaran aja dan lebih sering diingatkan PJ H-2” (ARL.01Feb2024) “... **malah lebih suka mengirimkan materi ajar di *WhatsApp***, soalnya tidak error dan tidak terkendala seperti di spada” (ARL.01Feb2024)

“... **ada beberapa dosen yang aktif banget mengingatkan deadline mba**” (NHW.18Jan024)

Selain aspek komunikasi, terdapat aspek materi yang memberi kemudahan mahasiswa untuk mendapatkan bahan ajar dari dosen. Pemberian bahan ajar dalam *WhatsApp* grup ini bertujuan untuk memfasilitasi mahasiswa agar dapat membuka dan mempelajari lagi materi yang telah disampaikan tanpa ada batasan ruang dan waktu (Ahad & Lim, 2014; Pustikayasa, 2019; Rodawold & Vogler, 2022; So, 2016).

Dengan adanya pemberian bahan ajar melalui *WhatsApp*, mahasiswa dapat membuka dan membaca bahan ajar secara berulang karena dapat disimpan dalam jangka waktu

yang lama. Aspek materi ini, dapat dibuktikan dengan pernyataan partisipan berikut ini:

“... biasanya **pakai PPT dikirim di WA, dosen-dosen juga mengirim link YouTube** juga mba” (DSA.22Feb2024)

“**Memberi materi lewat PDF, PPT, link referensi** juga” (SA.15Jan2024)

“**Mengirim video tutorial, materi ajar, PPT sama materi word**” (WDH.30Jan2024)

“**Mengirim buku dan referensi terkait mata kuliah** dan materinya” (RSH.03Feb2024)

Dalam aspek materi, mahasiswa melakukan interaksi dengan teman atau mahasiswa lain, dosen, dan bahan ajar untuk menambah pemahaman materi mereka. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan partisipan dibawah ini:

“**Diskusi dan sharing sama teman,** kurang pahamnya dimana” (NHW.18Jan2024) “**Bertanya dan diskusi mba, kadang juga ngajak belajar bareng biar bisa paham**” (NH.03Feb2024)

“**Tanya dan konsultasi ke dosen mana yang belum paham**” (SA.15Jan2024)

“**Membaca dan memahami materi** yang udah dikasih” (NH.03Feb2024)

“**Membaca materinya** dan mencoba memahami” (TFH.22Feb2024)

Selain aspek komunikasi dan materi, terdapat aspek partisipasi yang membuat mahasiswa dapat secara aktif berpartisipasi dan berinteraksi secara langsung dengan teman atau mahasiswa lain, dosen, dan bahan ajar. Dengan adanya pemberian materi atau bahan ajar dari dosen, mahasiswa secara aktif membuka *WhatsApp* dan mengunduh materi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Johnson et al., 2024a) yang menyatakan bahwa partisipasi dapat diukur hanya berdasarkan apakah peserta didik ikut serta secara teratur ke platform pembelajaran *online*.

Beberapa mahasiswa mengaku dengan adanya *WhatsApp* grup dapat meningkatkan keterlibatan atau partisipasi mereka dalam pembelajaran (Febriani, 2020; Kusuma Ardiani & Pujiriyanto, 2022; Rodawold & Vogler, 2022; So, 2016). Bentuk partisipasi yang dilakukan mahasiswa berupa diskusi, sharing materi atau bahkan hanya sekedar chat mengingatkan perkuliahan. Hal ini sejalan dengan teori konstruktivisme sosial yang dikemukakan oleh (Vygotsky, 1978) yang menyatakan bahwa interaksi yang aktif dalam pembelajaran itu perlu, baik mahasiswa dengan mahasiswa lain

maupun dengan dosen untuk memahami suatu konsep pembelajaran. Aspek partisipasi ini muncul dan dapat dilihat dari pernyataan partisipan dibawah ini:

“**Biasanya kalau sama teman saya membalas chat, diskusi dan sharing catatan** juga” (ARL.01Feb2024)

“**Bentuk partisipasi saya biasanya diskusi sama teman, tanya-tanya** juga kalau kurang paham atau kesusahan terkait materi yang telah diberikan” (RNALR.30Jan2024) “**Saya aktif bertanya di WA mba,** kalau ada yang belum paham atau sekedar membalas chat dosen di grup” (TFH.22Feb2024)

“**Minta materi ke dosen, tanya juga mba kalau kurang paham**” (NHW.18Jan2024)

“**Langsung mengunduh dan mempelajari materi yang telah diberikan**” (WDH.30Jan2024)

“**Langsung diunduh file materinya** dan disimpan sesuai foldernya” (RSH.03Feb2024)

Selain aspek komunikasi, materi, dan partisipasi, terdapat aspek tanya jawab yang membuat mahasiswa dapat menyelesaikan tugas atau kasus yang telah diberikan dosen dengan bertanya kepada teman atau mahasiswa lain dan dosen. Dengan adanya interaksi dengan teman belajar maupun dengan dosen dalam *WhatsApp* grup, mahasiswa dapat berdiskusi dan berbagi referensi untuk merumuskan cara dalam pemecahan suatu masalah (Goyal et al., 2017; Mulyono et al., 2021; Munawaroh, 2019). Aspek tanya jawab ini muncul dan dapat dibuktikan dengan pernyataan partisipan dibawah ini:

“... **Tugasnya biasanya didiskusikan sama temen-temen,** kalau masih belum nemu biasanya tanya dosen” (NHW.18Jan2024)

“... **Tanya sama temen-temen trus baru tanya dosen** kalau gatau cara mengerjakannya” (SA.15Jan2024)

“Iya. Tapi kalau bisa kerjain dulu sebisanya, **kalua ga tau tanya teman**” (LSHP.31Jan2024)

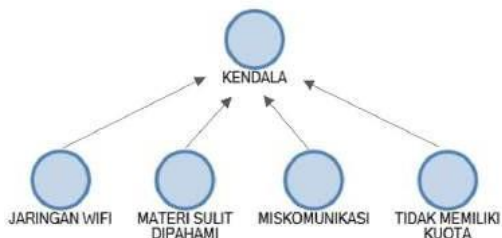
Dalam aspek tanya jawab, mahasiswa juga menyelesaikan tugas dengan melibatkan bahan ajar yang telah diberikan oleh dosen. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan partisipan dibawah ini:

“Iya, **makai SNI atau materi PPT dari dosen untuk mengerjakan tugas**” (RNALR.30Jan2024)

“Iya, **saya pake buku-buku di perpustakaan sama materi PPT yang udah dikasih dosen**” (WDH.30Jan2024)

“Iya pasti mba, **soalnya materi yang dari dosen biasanya keluar di soal-soal UTS UAS**” (TFH.22Feb2024)

Hasil analisis mengenai kendala yang dialami mahasiswa selama menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran dengan bantuan NVivo 12 dapat dilihat pada Gambar 3 berikut.



Gambar 3. Kendala yang Dialami Mahasiswa Selama Menggunakan *WhatsApp* sebagai Media Pembelajaran

Berdasarkan Gambar 3 diatas, dapat diketahui bahwa mahasiswa mengalami beberapa kendala selama menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran di perguruan tinggi, seperti tidak memiliki kuota, miskomunikasi, sulit memahami materi, dan terkendala pada jaringan WIFI. Kendala-kendala yang dialami mahasiswa disebabkan dari berbagai faktor, baik dari dalam maupun dari luar. Untuk penjelasan lebih lanjut mengenai kendala jaringan WIFI dapat dilihat melalui kutipan hasil wawancara berikut:

“...Waktu keluar dan paket data habis. **WIFI rumah juga kadang lemot** jadi pesan *WhatsApp* ga masuk” (WDH.30Jan2024)
Pernyataan diatas diperkuat oleh pernyataan partisipan lain sebagai berikut:

“... karena **jaringan WIFI bermasalah** jadi ga bisa bertukar pesan” (ARL.01Feb2024)

Selain jaringan WIFI, beberapa partisipan mengalami kendala pada kuota yang habis atau tidak memiliki kuota. Hal ini dapat dilihat pada pernyataan partisipan berikut ini:

“...Pernah, **ga ada kuota** jadi ga bisa bertukar pesan dan informasi” (SA.15Jan2024)

Pernyataan diatas diperkuat oleh pernyataan partisipan lain sebagai berikut:

“Pernah terkendala, waktu keluar ga nyambung WIFI dan **paket data habis**” (RNALR.30Jan2024)

Selain terkendala pada jaringan WIFI dan kuota, beberapa partisipan mengalami kendala lain yang dialami selama proses pembelajaran yaitu materi sulit dipahami. Hal tersebut dapat dilihat melalui kutipan hasil wawancara berikut:

“...PPTnya isinya cuman tulisan ga ada

gambaranya jadi **susah memahami** dan membayangkan materinya” (RSH.03Feb2024)
Pernyataan diatas diperkuat oleh pernyataan partisipan lain sebagai berikut:

“**Sulit dipahami iya pernah** karena materinya itu bentuknya *word* dan beberapa teman saya *wordnya* jadi berantakan. Jadi harus diubah dulu jd PDF” (WDH.30Jan2024)

Kendala lain yang dialami mahasiswa dalam menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran adalah miskomunikasi. Hal ini disebabkan karena perbedaan sudut pandang dan dialek dalam membaca pesan sehingga berkesempatan untuk terjadi kesalahpahaman (Purbo Waseso & Irvan Fuadi, 2020). Kendala miskomunikasi ini dapat dilihat dari pernyataan partisipan berikut:

“... waktu dosennya menjawab **memakai bahasa dosen yang kita kurang memahami**” (WDH.30Jan2024)

Hasil analisis mengenai strategi yang dilakukan mahasiswa untuk mengatasi kendala yang mereka alami selama menggunakan *WhatsApp* sebagai Media Pembelajaran dengan bantuan NVivo 12 dapat dilihat pada Gambar 4 berikut.



Gambar 4 Strategi yang Dilakukan Mahasiswa untuk Mengatasi Kendala yang Dialami

Berdasarkan Gambar 4 diatas, dapat diketahui bahwa strategi yang dilakukan mahasiswa untuk mengatasi kendala yang mereka alami selama menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran, yaitu membaca ulang materi yang telah diberikan, melakukan bimbingan dengan dosen, bertanya dan diskusi bersama teman belajar, dan memastikan jaringan internet baik.

Dengan mencari informasi atau berdiskusi dengan teman belajar maupun dengan dosen, mahasiswa mengaku mampu menambah pengetahuan yang mereka miliki (Zhu et al., 2024). Selain itu, dengan adanya diskusi dengan teman belajar maupun dengan dosen akan membentuk lingkungan belajar yang saling bergantung dan mendorong adanya pemahaman (Cuseo, 1997; Vygotsky, 1978). Penjelasan lebih lanjut mengenai strategi bertanya dan diskusi bersama teman belajar dapat dilihat melalui kutipan hasil wawancara berikut:

“Diskusi dan sharing sama teman”
(NHW.18Jan2024)

Pernyataan diatas diperkuat oleh pernyataan partisipan lain sebagai berikut:

“Belajar bersama, tanya dan diskusi sama temen” (RSH.03Feb2024)

Selain berdiskusi dengan teman belajar, partisipan juga melakukan bimbingan dengan dosen untuk mengatasi kendala yang mereka alami. Hal ini dapat dilihat dalam kutipan hasil wawancara berikut:

“Sharing catatan dan tanya teman serta **tanya dosen kalau masih belum paham**” (ARL.01Feb2024)

Pernyataan diatas diperkuat oleh pernyataan partisipan lain sebagai berikut:

“Tanya teman kalau belum paham, **kalau belum paham tanya dosen**” (NH.03Feb024)

Partisipan lain menyatakan strategi yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang dialami selama menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran yaitu membaca ulang materi yang telah diberikan. Strategi ini masuk ke dalam strategi kognitif yang berisi menonton rekaman perkuliahan, membuat catatan, membaca buku, dan mencari tahu informasi guna menambah pemahaman terkait pembelajaran (Zhu et al., 2024). Hal ini dapat dilihat dalam kutipan hasil wawancara berikut:

“Dibaca pelan-pelan dan harus dibaca berulang kali” (TFH.22Feb2024)

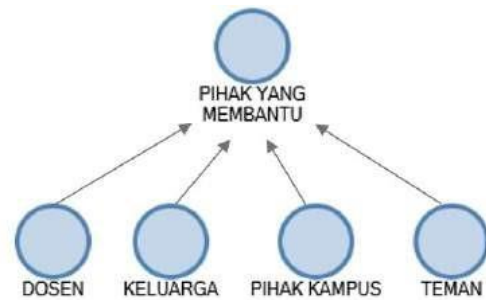
Selain membaca ulang materi, berdiskusi dengan teman belajar, dan melakukan bimbingan dengan dosen, beberapa partisipan memastikan jaringan dengan baik sebagai salah satu strategi untuk mengatasi kendala yang mereka alami. Koneksi internet dan fasilitas dari pihak kampus maupun keluarga sangat memengaruhi siswa dalam pembelajaran secara *online* (Martin et al., 2018). Strategi membaca ulang materi ini dapat dilihat dari pernyataan partisipan dibawah ini:

“Memastikan WIFI dan paket kuota aman, biar chat yang masuk *real time* dan ga ketinggalan” (RNALR.30Jan2024)

Pernyataan diatas diperkuat oleh pernyataan partisipan lain sebagai berikut:

“Memastikan WIFI atau paket data aktif sih mba biar bisa tau keadaan digrup” (NH.03Feb2024)

Hasil analisis mengenai pihak-pihak yang membantu mahasiswa untuk mengatasi kendala yang mereka alami selama menggunakan *WhatsApp* sebagai Media Pembelajaran dengan bantuan NVivo 12 dapat dilihat pada Gambar 5 berikut.



Gambar 5 Pihak yang Membantu Mahasiswa dalam Mengatasi Kendala yang Dialami

Berdasarkan Gambar 5 diatas, dapat diketahui bahwa pihak yang membantu mahasiswa dalam mengatasi kendala yang dialami selama menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran, yaitu: dosen, teman, keluarga, dan pihak kampus. Peran keluarga disini sangat penting untuk menunjang keberhasilan belajar mahasiswa dalam bidang akademik (Johnson et al., 2024b; Kiliç & Gürdal, 2010; Sheehan, 2023). Penjelasan lebih lanjut mengenai pihak yang membantu mahasiswa dalam mengatasi kendala yaitu dukungan keluarga dapat dilihat melalui kutipan hasil wawancara berikut:

“... WIFI dan juga **dukungan lingkungan keluarga berpengaruh**, jadi lebih memahami materi dengan mudah” (NH.03Feb2024)

Pernyataan diatas diperkuat oleh pernyataan partisipan lain yang menyatakan bahwa pihak yang membantu mahasiswa dalam mengatasi kendala yang dialami selama menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran adalah pihak keluarga dan ditambahkannya pihak kampus (Johnson et al., 2024b). Peran pihak kampus tersebut dapat dilihat dalam pernyataan partisipan berikut:

“...Hampir sama dengan dirumah atau kos, **di kampus langsung nyampung WIFI** jadi mudah untuk berinteraksi dan belajar” (RNALR.30Jan2024)

Partisipan lain menyatakan pihak yang membantu mahasiswa dalam mengatasi kendala yang dialami selama menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran adalah dosen dan teman belajar. Disini, peran dosen bukan hanya sebagai penyedia materi dan bahan ajar, akan tetapi dosen memberikan respon terhadap waktu pembelajaran, merespon perkembangan tugas, memberikan umpan balik dan bahkan memberikan evaluasi pembelajaran yang dapat ditanggapi oleh mahasiswa di dalam *WhatsApp* grup. Dengan adanya dukungan dan peran dosen diatas, mahasiswa lebih mudah untuk mencapai keterampilan dan tujuan pembelajaran pada abad

ke-21 (Ahmed Alismail, 2023). Peran pihak dosen dan teman belajar dapat dilihat dalam kutipan hasil wawancara berikut:

“Tanya dosen sih mba kalau ada yang ga paham. tapi jarang juga soal e **sering ke teman**” (LSHP.31Jan2024)

4. Simpulan dan Saran

Secara empiris, penelitian ini memberikan pertimbangan penggunaan teknologi dalam dunia pendidikan yang mudah dan tidak membutuhkan biaya yang mahal. Penelitian ini juga memberikan kontribusi secara teoritis bahwa dengan adanya interaksi di dalam *WhatsApp* mampu menambah pengalaman belajar mahasiswa dengan meningkatkan partisipasi aktif mahasiswa dalam pembelajaran, mudah dalam mendapatkan materi pembelajaran dan membuka materi pembelajaran kembali tanpa ada batasan tempat dan waktu, mudah berkomunikasi dengan mahasiswa lain dan dosen, serta mudah menyelesaikan tugas yang diberikan dengan berinteraksi bersama mahasiswa lain maupun dosen. Meskipun demikian, mahasiswa mengalami beberapa kendala dalam menggunakan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran seperti miskomunikasi, tidak memiliki kuota, terkendala jaringan WIFI, dan materi yang sulit dipahami.

Untuk mengatasi kendala tersebut, mahasiswa melakukan beberapa strategi untuk mengatasi kendala yang dialami seperti membaca ulang materi yang telah diberikan, melakukan bimbingan dosen, memastikan jaringan internet baik, dan belajar dengan teman sebaya atau teman belajar. Dukungan dari pihak keluarga, pihak kampus, teman belajar, dan dosen menjadi faktor terpenting untuk membanu mahasiswa dalam mengatasi kendala yang mereka alami.

Daftar Pustaka

- Ahad, A. D., & Lim, S. M. A. (2014). Convenience or nuisance? the ‘*WhatsApp*’ dilemma. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 155, 189–196. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.2>
- Ahmed Alismail, H. (2023). Teachers’ perspectives of utilizing distance learning to support 21st century skill attainment for K-3 elementary students during the COVID-19 pandemic era. *Heliyon*, 9(9), 2-13. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19275>
- Amin, F. M., & Sundari, H. (2020). Efl students’ preferences on digital platforms during emergency remote teaching: video conference, lms, or messenger application?

- Studies in English Language and Education*, 7(2), 362–378. <https://doi.org/10.24815/siele.v7i2.16929>
- Asamoah Ampofo, E., Caine, V., & Clandinin, D. J. (2022). Narrative inquiry into the professional identity-making of Ghanaian midwives. *Journal of Medical Education and Curricular Development*, 9, 238212052210960. <https://doi.org/10.1177/23821205221096097>
- Cuseo, J. (1997). *Cooperative learning vs. small-group discussion and group projects: the critical difference*. https://www.researchgate.net/publication/259528026_Cooperative_Learning_Vs_Small_Group_Discussions_and_Group_Projects_The_Critical_Differences/citations
- Dwiasuti, E. (2022). Pengembangan desain pembelajaran fisika menggunakan learning management system berbasis moodle berbantuan grup *WhatsApp*. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 7(3), 294–300. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v7i3.410>
- Erlina F. Santika. (2023). *Indonesia masuk 3 besar negara dengan pengguna WhatsApp terbanyak di dunia pada 2022*.
- Fatimah Mulyasari. (2019). The impact of *WhatsApp* group on undergraduate students’ writing in the Indonesian tertiary context. *Indonesian International Conference on Linguistics, Language Teaching, Literature and Culture*.
- Febriani, S. R. (2020). Implementation of arabic learning during COVID-19 emergency in Indonesia: HOTS, MOTS, or LOTS? *Journal of Arabic Linguistics and Education*, 5, 117–129. <https://doi.org/10.1080/09588221.2015.1047456>
- Fuady, A. (2017). Berfikir reflektif dalam pembelajaran matematika. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika*, 1(2), 104–112.
- Goyal, A., Tanveer, N., & Sharma, P. (2017). *WhatsApp* for teaching pathology postgraduates: a pilot study. *Journal of Pathology Informatics*, 8(1), 1–4. <https://doi.org/10.4103/2153-3539.201111>
- Johnson, A. D., Castle, S., Partika, A., & Martin, A. (2024a). Predictors of young students’ school participation during the early days of COVID-19 remote learning. *Children and Youth Services Review*, 163(107745), 2–8. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2024.107745>
- Johnson, A. D., Castle, S., Partika, A., & Martin,

- A. (2024b). Predictors of young students' school participation during the early days of COVID-19 remote learning. *Children and Youth Services Review*, 163(107745), 2–8.
<https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2024.107745>
- Kiliç, N. Ö., & Gürdal, A. (2010). The influence of constructivism with family and instructor support on students' success and conceptual learning capabilities in science lessons. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 3965–3970.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.624>
- Kusuma Ardiani, F., & Pujiriyanto. (2022). Pemanfaatan aplikasi *WhatsApp* sebagai media pembelajaran daring. *Jurnal EPISTEMA*, 3(2), 81–90.
<https://doi.org/10.21831/ep.v3i2.50555>
- Martin, F., Wang, C., & Sadaf, A. (2018). Student perception of helpfulness of facilitation strategies that enhance instructor presence, connectedness, engagement and learning in online courses. *Internet and Higher Education*, 37, 52–65.
<https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2018.01.003>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis*. Sage Publications.
- Mulyadi, E. (2020). Pembelajaran daring fisika melalui *WhatsApp*, Google Form, dan Email dalam capaian presensi aktif dan hasil belajar peserta didik DIDIK. *Ideguru : Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 5(1).
<https://tekpengita323.blogspot.com/2019/05/p>
- Mulyono, H., Suryoputro, G., & Jamil, S. R. (2021). The application of *WhatsApp* to support online learning during the COVID-19 pandemic in Indonesia. *Heliyon*, 7(8).
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07853>
- Munawaroh, I. (2019). Penggunaan media sosial sebagai upaya meningkatkan hasil belajar peserta didik kelas IX di SMP Negeri 1 Sinangkasih Kabupaten Ciamis tahun pelajaran 2017/2018. In *Prosding Seminar Nasional & Call For Paper*.
- Pence, H. E. (2007). Preparing for the real web generation. *Journal Educational Technology System*, 347–356.
- Purbo Waseso, H., & Irvan Fuadi, S. (2020). Implementasi pembelajaran berbasis blended learning menggunakan media *WhatsApp* untuk meningkatkan self directed learning mahasiswa. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 7(2), 202–212.
- Pustikayasa, I. M. (2019). Grup *WhatsApp* sebagai media pembelajaran. *Widya Genitri: Jurnal Ilmiah Pendidikan, Agama Dan Kebudayaan Hindu*, 10(2), 53–62.
<https://doi.org/10.36417/widyagenitri.v10i2.281>
- Qamar, K., Riyadi, S., & Wulandari, T. C. (2019). Utilization of *WhatsApp* application as discussion media in blended learning. *Journal of Education and Learning (EduLearn)*, 13(3), 370–378.
<https://doi.org/10.11591/edulearn.v13i3.8412>
- Rodawold, A., & Vogler, C. (2022). The daily dose: utilizing *WhatsApp* to engage pharmacy students in clinical discussion. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, 14(8), 1021–1031.
<https://doi.org/10.1016/j.cptl.2022.07.003>
- Sheehan, H. (2023). Bring your support team with you: The role of family and friends in supporting the motivation of international secondary students. *International Journal of Educational Development*, 97, 2–10.
<https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2022.102713>
- So, S. (2016). Mobile instant messaging support for teaching and learning in higher education. *Internet and Higher Education*, 31, 32–42.
<https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2016.06.001>
- Sousa, A. M., Almeida, J. M., & Figueiredo, F. (2022). Metrics of social curiosity: the *WhatsApp* case. *Online Social Networks and Media*, 29, 2–23.
<https://doi.org/10.1016/j.osnem.2022.100200>
- Vygotsky, L. S. (1978). Mind in society : development of higher psychological processes. *Lbrary of Congress Cataloguing Data in Publication Data*.
- We are social. (2023, January). *Digital 2023 Indonesia the essential guide to the latest connected behaviours*.
<https://wearesocial.com/Id/Blog/2023/01/Digital-2023/>.
- Yeboah, J., & Dominic Ewur, G. (2014). The impact of *WhatsApp* messenger usage on students performance in tertiary institutions in Ghana. *Journal of Education and Practice*, 5(6), 157–164. www.iiste.org
- Zhu, M., Berri, S., Huang, Y., & Masoud, S. (2024). Computer science and engineering students' self-directed learning strategies and satisfaction with online learning. *Computers and Education Open*, 6, 100168.
<https://doi.org/10.1016/j.caeo.2024.100168>