

## ANALISIS KOMUNIKASI DIGITAL BERBASIS MEDIA SOSIAL *WHATSAPP* PADA KELUARGA KELOMPOK GENERASI X DAN Z DI KOTA PADANG

VIONA PUTRI YARISDA<sup>1</sup>, MISHBAH EL YASER<sup>2</sup>, TIARA ANDESYA MAHARANI<sup>3</sup>  
Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Dharma Andalas<sup>1,3</sup>, Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas<sup>2</sup>  
vionaputriyarisda@gmail.com<sup>1</sup>, mishbah.el@soc.unand.ac.id<sup>2</sup>,  
tiaraandesya27@gmail.com<sup>3</sup>

**Abstract:** *This study explores the patterns of digital communication within the family between Generation X parents and Generation Z children through the use of WhatsApp. The research employed a qualitative approach with a descriptive method and data collection through in-depth interviews with informants from both generations. The findings indicate differences in orientation and communication intensity. Parents tend to use voice and video calls as more personal communication tools, while Generation Z is more active in using the chat feature, often accompanied by emoticons and stickers. In family WhatsApp groups, parents are more active in sharing information links, while children tend to respond passively due to concerns over content credibility. This disparity highlights a gap in digital literacy and communication preferences between generations, affecting the emotional effectiveness of family interactions. The study recommends improving shared digital literacy and developing inclusive family communication strategies to ensure harmonious and adaptive intergenerational communication in the digital era.*

**Keywords:** *Family communication, WhatsApp, Generation X, Generation Z, Digital literacy*

**Abstrak:** Penelitian ini membahas pola komunikasi digital dalam ruang keluarga antara orang tua generasi X dan anak generasi Z melalui penggunaan aplikasi WhatsApp. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, serta teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada informan dari kedua generasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan orientasi dan intensitas komunikasi. Orang tua cenderung menggunakan fitur voice call dan video call sebagai bentuk komunikasi yang dianggap lebih personal, sedangkan anak generasi Z lebih aktif menggunakan fitur chat dengan tambahan emoticon dan stiker. Dalam grup WhatsApp keluarga, orang tua lebih aktif membagikan tautan informasi, sementara anak cenderung pasif karena kekhawatiran terhadap kredibilitas konten. Ketimpangan ini menunjukkan kesenjangan literasi digital dan preferensi komunikasi antar generasi yang berdampak pada efektivitas interaksi emosional dalam keluarga. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan literasi digital bersama serta strategi komunikasi keluarga yang inklusif agar komunikasi lintas generasi tetap harmonis dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

**Kata Kunci:** Komunikasi keluarga, WhatsApp, Generasi X, Generasi Z, Literasi digital

### A. Pendahuluan

Teknologi komunikasi digital pada hari ini telah menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan masyarakat modern. Perangkat gawai yang terkoneksi internet memungkinkan setiap individu untuk tetap terhubung dan berkomunikasi dengan mudah tanpa batasan ruang dan waktu. Keberadaan teknologi ini tidak hanya mempercepat proses komunikasi, tetapi juga berhasil mengatasi berbagai hambatan yang sebelumnya tidak dapat diselesaikan oleh media komunikasi konvensional. Kemudahan ini menjadikan komunikasi digital sebagai bagian integral dari aktivitas sehari-hari, termasuk dalam ruang lingkup keluarga. Di dalam keluarga, media komunikasi digital seperti WhatsApp memainkan

peran penting dalam menjembatani interaksi antara orang tua dan anak yang berasal dari generasi berbeda (McQuail, 2010).

Karakteristik penggunaan media digital yang berbeda antara generasi X (lahir 1965–1980) dan generasi Z (lahir setelah 1995) menimbulkan dinamika komunikasi tersendiri dalam lingkungan keluarga. Orang tua dari generasi X umumnya mengedepankan komunikasi lisan langsung dan memerlukan adaptasi lebih dalam memanfaatkan teknologi digital. Sementara itu, generasi Z yang tumbuh di era digital terbiasa dengan komunikasi cepat, tekstual, dan berbasis visual. WhatsApp sebagai salah satu aplikasi pesan instan paling populer menjadi pilihan utama kedua generasi dalam membangun komunikasi, meskipun cara penggunaannya berbeda secara signifikan (Tapscott, 2009). Perbedaan pendekatan ini kerap menimbulkan kesenjangan komunikasi, baik dalam hal penyampaian pesan maupun dalam penerimaan dan interpretasinya.

Dalam praktiknya, interaksi antara orang tua generasi X dan anak generasi Z melalui WhatsApp menunjukkan potensi konflik dan ketidaksepahaman. Generasi X cenderung menganggap komunikasi melalui WhatsApp sebagai alat bantu sekunder, sedangkan generasi Z justru menjadikannya saluran utama untuk mengekspresikan diri. Hal ini menimbulkan tantangan komunikasi yang cukup besar, terutama ketika pesan tidak direspons sebagaimana harapan masing-masing pihak. Selain itu, perbedaan kemampuan literasi digital juga menjadi faktor penghambat terjadinya komunikasi yang efektif, di mana generasi Z lebih luwes dalam menavigasi fitur-fitur WhatsApp dibandingkan orang tua mereka (Livingstone & Helsper, 2007). Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun berada dalam satu ruang digital, makna dan penggunaan media bisa sangat berbeda antar generasi.

Ketimpangan ini semakin diperkuat oleh riset-riset sebelumnya yang menemukan bahwa generasi X cenderung mempertahankan pola komunikasi verbal yang otoritatif saat berinteraksi dengan anak-anak generasi Z. Menurut Adiningrum et al. (2024), penggunaan media digital bukan merupakan pilihan utama bagi orang tua, karena dianggap kurang mampu menyampaikan sisi emosional sebagaimana komunikasi langsung. Sementara itu, Jonathan dan Loisa (2025) menyatakan bahwa generasi Z cenderung menggunakan ponsel pintar secara fungsional dalam berkomunikasi dengan orang tua, namun komunikasi tersebut tidak selalu mampu menyampaikan nuansa emosional yang dapat ditangkap oleh orang tua. Perbedaan persepsi inilah yang membuka peluang munculnya hambatan dalam membangun hubungan interpersonal yang harmonis di dalam keluarga.

Berdasarkan fenomena tersebut, penting untuk menelaah bagaimana dinamika komunikasi digital antara orang tua dari generasi X dan anak dari generasi Z, khususnya melalui media sosial WhatsApp yang saat ini menjadi saluran komunikasi utama di banyak keluarga. Penelitian ini akan mengkaji penerapan komunikasi interpersonal berbasis digital antara kedua generasi di Kota Padang. Fokus kajian diarahkan pada cara kedua pihak menggunakan WhatsApp dalam membangun komunikasi sehari-hari, serta bagaimana perbedaan persepsi dan kemampuan digital memengaruhi keberhasilan komunikasi tersebut. Penelitian ini juga berupaya mengungkap bagaimana sikap kedua generasi dalam merespons pesan digital dan sejauh mana mereka dapat mencapai kesepakatan dalam interaksi virtual. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam merumuskan strategi komunikasi keluarga yang lebih adaptif dan inklusif di era digital.

## **B. Metodologi Penelitian**

Riset ini ditempuh dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai dinamika komunikasi interpersonal antara orang tua generasi X dan anak generasi Z melalui platform media

sosial WhatsApp dalam ruang lingkup keluarga. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali makna, pengalaman, dan persepsi informan secara kontekstual dalam kehidupan sehari-hari. Metode ini dipilih untuk menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat eksploratif dan berfokus pada proses komunikasi antar generasi yang tidak dapat dijelaskan melalui pendekatan kuantitatif (Creswell, 2013). Fokus utama penelitian ini adalah rekam proses komunikasi digital dan interpersonal antara kedua generasi dalam keluarga, yang mencerminkan adanya kesenjangan, adaptasi, serta kemungkinan kesepahaman komunikasi melalui WhatsApp. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria utama informan mencakup orang tua yang lahir antara tahun 1965 hingga 1980 (generasi X) dan anak yang lahir antara tahun 1995 hingga 2010 (generasi Z), sebagaimana dikategorikan dalam *Profil Generasi Milenial di Indonesia* yang diterbitkan oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (2018). Objek utama dalam penelitian ini adalah pola komunikasi yang berlangsung melalui WhatsApp dalam lingkungan keluarga. Penelitian dilaksanakan di wilayah Kelurahan Parupuk Tabing, Kota Padang, selama bulan Juni 2025. Lokasi ini dipilih karena memiliki keragaman struktur keluarga yang memungkinkan pengamatan interaksi lintas generasi secara representatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara semi terstruktur, di mana peneliti telah menyiapkan panduan pertanyaan dasar namun tetap fleksibel untuk menggali narasi tambahan yang relevan dari informan. Teknik ini dipilih karena memberikan keleluasaan kepada peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, serta dinamika komunikasi dalam keluarga secara mendalam dan alami (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi partisipatif terhadap interaksi dalam grup WhatsApp keluarga sebagai data pelengkap. Observasi ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran autentik tentang gaya komunikasi, penggunaan bahasa, simbol, serta cara kedua generasi menanggapi pesan satu sama lain secara langsung. Data yang dikumpulkan mencakup kebiasaan penggunaan WhatsApp, interpretasi terhadap pesan, dan pengalaman emosional yang menyertainya. Riset ini juga memperhatikan aspek etika penelitian dengan memberikan penjelasan awal kepada seluruh informan mengenai tujuan riset, jaminan kerahasiaan data pribadi, dan hak penuh informan untuk menolak atau menghentikan keterlibatan dalam riset kapan saja tanpa tekanan. Persetujuan partisipasi (informed consent) dikumpulkan secara tertulis sebelum wawancara dilakukan, sebagai bentuk penghargaan terhadap hak dan privasi subjek penelitian. Hal ini menjadi penting mengingat topik yang dikaji menyangkut relasi keluarga dan interaksi personal yang bersifat sensitif. Dalam pelaksanaan wawancara, peneliti juga menjaga kerahasiaan informasi dan menyamarkan identitas informan guna menjaga etika akademik. Data yang diperoleh dianalisis secara induktif dengan pendekatan tematik, di mana peneliti mengidentifikasi pola komunikasi, hambatan, dan strategi yang muncul dalam interaksi antara generasi X dan Z melalui WhatsApp. Proses analisis dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, kodifikasi awal, pengorganisasian data berdasarkan tema, hingga interpretasi mendalam terhadap makna dari temuan. Hasil temuan yang telah dikodifikasi kemudian diuji validitasnya melalui teknik triangulasi sumber, yaitu dengan melibatkan pakar komunikasi keluarga dan ahli komunikasi digital. Pendekatan triangulasi ini dimaksudkan untuk meminimalkan bias subjektif peneliti serta memperkuat keabsahan data yang dihasilkan (Patton, 1999). Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat merepresentasikan dinamika komunikasi keluarga secara holistik, baik dalam ruang digital maupun nyata.

### C. Hasil dan Pembahasan

Penggunaan whatsapp sebagai media sosial pengelola pesan oleh orang tua generasi X dan anak generasi Z dalam ruang lingkup keluarga menunjukkan pola komunikasi digital yang berbeda antara kedua pihak. Bagi orang tua generasi X, media sosial WhatsApp digunakan dalam proses komunikasi verbal melalui fitur voice call dan video call. Kedua fitur WhatsApp ini dipilih informan tersebut karena proses komunikasi yang berlangsung dengan anak memudahkan orang tua berinteraksi dengan anak, lebih mudah menangkap respon dari anak. Bagi informan anak generasi Z, penggunaan WhatsApp diterapkan dengan proses komunikasi verbal, dengan menyiapkan obrolan berupa *chat* tersusun teks kata demi kata yang kemudian dikirim ke orang tuanya. Namun, proses komunikasi verbal ini tidak selalu mendapat respon langsung dari orang tuanya, karena tidak selalu orang tuanya aktif dalam menggunakan WhatsApp di berbagai waktu dan situasi.

Penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi dalam keluarga lintas generasi menunjukkan adanya perbedaan pola interaksi antara generasi X dan generasi Z. Orang tua dari generasi X cenderung memilih fitur *voice call* dan *video call* untuk berkomunikasi, karena merasa lebih mudah memahami ekspresi anak secara langsung. Fitur-fitur ini dianggap memberikan kejelasan dalam menangkap respons anak dibandingkan dengan pesan teks. Di sisi lain, anak-anak dari generasi Z lebih memilih komunikasi berbasis teks, dengan menambahkan emoticon atau stiker sebagai penanda suasana hati atau ekspresi. Hal ini menunjukkan bahwa kedua generasi memiliki preferensi komunikasi yang berbeda, yang dapat berpengaruh pada efektivitas pesan yang disampaikan.

Berdasarkan hasil wawancara, orang tua generasi X menyatakan lebih nyaman menyampaikan pesan penting secara langsung atau melalui panggilan, dan hanya menggunakan WhatsApp untuk hal-hal ringan seperti menyampaikan pengingat atau menanyakan kabar. Sementara itu, anak-anak generasi Z mengakui bahwa mereka lebih sering menggunakan WhatsApp dalam intensitas tinggi, bahkan untuk menyampaikan informasi penting. Mereka merasa lebih bebas dan fleksibel dalam mengekspresikan pikiran melalui teks. Namun demikian, anak-anak juga menyadari bahwa pesan yang dikirim tidak selalu mendapat tanggapan cepat dari orang tua mereka. Hambatan ini timbul karena orang tua tidak selalu aktif memantau WhatsApp atau tidak terbiasa merespon secara cepat.

Interaksi dalam grup WhatsApp keluarga juga memperlihatkan ketimpangan partisipasi antara kedua generasi. Orang tua lebih dominan dalam mengirim pesan di grup, khususnya berupa tautan dari situs seperti Facebook, YouTube, atau situs berita lainnya. Konten tersebut dibagikan dengan maksud memberikan informasi atau menjaga keaktifan komunikasi dalam keluarga. Namun, respon dari anak-anak terhadap konten tersebut cenderung minimal, sering kali hanya berupa stiker atau reaction emoji. Sikap pasif ini menurut anak dipengaruhi oleh keraguan terhadap kredibilitas informasi yang dikirimkan oleh orang tua.

Anak-anak generasi Z menganggap bahwa tidak semua tautan yang dibagikan berasal dari sumber yang dapat dipercaya, dan mereka merasa perlu berhati-hati agar tidak terpapar hoaks atau tautan berbahaya. Beberapa bahkan menyampaikan kekhawatiran bahwa orang tua mereka kurang kritis dalam menyaring informasi digital, dan rentan terhadap konten yang menyesatkan. Literasi digital yang rendah pada generasi X menjadi perhatian bagi anak-anak yang merasa perlu melindungi keamanan data keluarga. Ketidakseimbangan ini memperlihatkan bahwa konflik komunikasi antar generasi tidak hanya bersumber dari gaya penyampaian pesan, tetapi juga dari persepsi terhadap isi pesan. Hal ini mendukung temuan Livingstone & Helsper (2007) tentang pentingnya kompetensi digital dalam membangun komunikasi yang sehat di era digital.

Meski demikian, baik orang tua maupun anak menyadari bahwa keberadaan WhatsApp tetap memberikan kontribusi positif dalam menjaga konektivitas keluarga. WhatsApp memungkinkan anggota keluarga untuk tetap terhubung meskipun berada di lokasi yang berbeda. Media ini juga menjadi alternatif praktis untuk menyampaikan kabar, berbagi foto, atau menyampaikan keperluan rumah tangga sehari-hari. Namun, keterbatasan dalam menyampaikan emosi dan ekspresi secara utuh melalui pesan teks sering menyebabkan miskomunikasi. Beberapa anak menyatakan bahwa maksud pesan dari orang tua bisa terasa seperti perintah atau teguran, padahal maksud sebenarnya adalah perhatian.

Dalam beberapa kasus, ditemukan bahwa keluarga berhasil menyesuaikan diri dengan perbedaan gaya komunikasi ini. Orang tua mulai belajar menggunakan emoji atau membalas pesan dengan gaya yang lebih santai, sementara anak-anak mulai memahami pola komunikasi orang tua yang lebih formal. Bentuk adaptasi ini menunjukkan adanya kesadaran dari kedua belah pihak untuk menjembatani kesenjangan komunikasi. Adanya keinginan untuk memahami satu sama lain menjadi kunci penting dalam menjaga keharmonisan komunikasi digital dalam keluarga. Adaptasi ini menguatkan pandangan Gudykunst & Kim (2003) bahwa kesuksesan komunikasi antar budaya atau generasi ditentukan oleh fleksibilitas dan sensitivitas terhadap perbedaan.

Riset ini juga menegaskan bahwa WhatsApp tidak dapat sepenuhnya menggantikan komunikasi tatap muka dalam membangun kedekatan emosional keluarga. Meskipun praktis dan efisien, komunikasi berbasis teks tidak selalu mampu menyampaikan nada suara, ekspresi wajah, dan konteks emosional yang penting dalam interaksi keluarga. Oleh karena itu, dibutuhkan keseimbangan antara komunikasi digital dan langsung agar hubungan emosional tetap terjaga. Keluarga perlu menetapkan strategi komunikasi yang adaptif, seperti menjadwalkan waktu khusus untuk bertatap muka atau berdiskusi langsung tentang hal-hal penting. Dalam konteks ini, WhatsApp berperan sebagai pelengkap, bukan pengganti komunikasi interpersonal yang mendalam (McLuhan, 1964).

#### **D. Penutup**

Riset ini mengungkap bahwa penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi keluarga antara generasi X dan generasi Z di Kota Padang merupakan bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi komunikasi digital. Orang tua dari generasi X dan anak dari generasi Z sama-sama memanfaatkan WhatsApp untuk menjaga konektivitas dan interaksi dalam kehidupan sehari-hari. Meskipun platform ini memberikan kemudahan dalam menyampaikan pesan secara cepat dan praktis, terdapat ketimpangan dalam gaya komunikasi yang berpotensi menimbulkan miskomunikasi. Generasi X lebih cenderung mengutamakan aspek informatif dan formal, sedangkan generasi Z mengedepankan ekspresi visual dan gaya yang lebih santai. Ketidaksesuaian ini menyebabkan perbedaan dalam interpretasi pesan dan kadang memicu respon emosional yang tidak sesuai dengan maksud pengirim. Selain itu, komunikasi berbasis teks melalui WhatsApp memiliki keterbatasan dalam menyampaikan nuansa emosional dan makna implisit yang umumnya hadir dalam komunikasi tatap muka. Hal ini berpengaruh pada kedalaman relasi emosional, di mana anak-anak kadang merasa canggung atau ragu menyampaikan hal-hal personal kepada orang tua melalui media digital. Interaksi yang tidak seimbang juga mencerminkan kesenjangan dalam literasi digital, di mana orang tua belum sepenuhnya mampu menyaring informasi secara kritis, dan anak belum sepenuhnya memahami pola komunikasi orang tua. Oleh karena itu, diperlukan upaya dari kedua belah pihak untuk meningkatkan pemahaman lintas generasi serta membangun pola komunikasi yang adaptif dan saling menghargai. WhatsApp sebaiknya diposisikan sebagai pelengkap dalam komunikasi keluarga, bukan sebagai pengganti utama interaksi interpersonal yang lebih kaya secara emosional.

### Daftar Pustaka

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Hafiar, H. (2019). Literasi Media dalam Komunikasi Keluarga. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(1), 13-24. <https://doi.org/10.24002/jik.v17i1.2451>
- Iswandi, A., & Putra, P. B. (2021). Analisis Perbedaan Pola Komunikasi Interpersonal Generasi X dan Generasi Z. *Jurnal Komunikasi Universitas Lampung*, 9(1), 45–55.
- Kominfo. (2020). *Laporan Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) tentang Penggunaan Media Sosial di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- McLuhan, M. (1964). *Understanding Media: The Extensions of Man*. New York: McGraw-Hill.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2011). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, R. (2017). *Komunikasi Antarpribadi di Era Digital*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Ningsih, R. (2020). Penggunaan WhatsApp dalam Komunikasi Keluarga. *Jurnal Komunikasi Keluarga Digital*, 5(2), 101–113.
- Prasetyo, D., & Hapsari, R. (2021). Perbedaan Persepsi Informasi Digital antara Generasi X dan Z. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi*, 8(1), 56–67.
- Santoso, B. (2021). Literasi Digital dalam Komunikasi Antar Generasi. *Jurnal Kajian Media dan Komunikasi*, 9(2), 33–48.
- Sarwono, J. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, S. (2019). Adaptasi Media Sosial dalam Komunikasi Keluarga Urban. *Jurnal Komunikasi Digital*, 7(2), 87–98.