

Mobile Apps WhatsApp Sebagai Media Komunikasi dan Informasi: Studi Literatur Sistematis

ATIKAH AMALIADANTI, VICTORIA KESHA AYUNARENDRA, LUKITA WIJAYA,
HANIFAH MIFTAHUR RAHMA & IRWANSYAH

Pascasarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Indonesia
E-mail: atikah.amaliadanti@ui.ac.id

Abstrak Mengikuti tren perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, salah satu inovasi berbentuk *mobile apps* yaitu WhatsApp muncul dan sudah diadaptasi terus berkembang dan mengalami pembaharuan, baik dari segi fungsi maupun visualnya. Melalui *systematic literature review* ini, peneliti ingin melihat bagaimana peran teknologi *mobile apps* seperti WhatsApp dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Peneliti juga ingin mengidentifikasi lebih lanjut terkait penggunaan aplikasi WhatsApp, serta lingkup bidang atau sektor apa saja yang mendominasi pemanfaatan *mobile apps* WhatsApp. Selain itu, peneliti juga ingin melihat apa saja dampak penggunaan aplikasi WhatsApp pada masyarakat, baik dampak positif maupun negatif. Hasil studi menunjukkan bahwa teknologi WhatsApp digunakan dalam berbagai lingkup kerja, diantaranya bidang pendidikan, sosial, kesehatan, politik, industri, dan hukum. Karena efisiensi WhatsApp, aplikasi tersebut bahkan dapat menjadi alat komunikasi dan sarana informasi yang baik bagi kaum marginal seperti tunawisma dan tuna susila. WhatsApp juga menjadi aplikasi yang dapat membantu memberdayakan para perempuan yang berada di daerah dengan budaya patriarki, dengan memberikan kesempatan untuk melakukan usaha secara *online*, dan memberikan kebebasan untuk mengutarakan pendapat dan melakukan aktivitas politik. Pada masa pandemi, WhatsApp sangat berguna sebagai sarana untuk peningkatan *awareness* terhadap informasi-informasi kesehatan yang dilakukan oleh berbagai lembaga kesehatan resmi. Dengan berbagai dampak positif yang ada, WhatsApp sebagai media informasi dan komunikasi juga memiliki dampak negatif bagi penggunanya. Salah satu dampak negatif terbesar dari aplikasi WhatsApp adalah tersebarnya misinformasi.

Kata Kunci: Komunikasi, *Mobile Apps*, Teknologi Informasi Komunikasi (TIK), Tinjauan Literatur Sistematis, WhatsApp

Abstract Following the development trend of Information and Communication Technology, one of the innovations in the form of mobile apps, WhatsApp, has emerged and has been adapted to continue to develop and experience updates, both in terms of functionality and visuals. Through this systematic literature review, researchers would like to see how the role of mobile apps technology such as WhatsApp in the development of Information and Communication Technology. Researchers also would like to identify further related to the use of WhatsApp applications, as well as the scope of what fields or sectors dominate the use of WhatsApp mobile apps. In addition, researchers also would like to define what are the effects of using the WhatsApp application on society, both positive and negative impacts. The results of the study show that WhatsApp technology is used in various fields of work, including education, social, health, politics, industry, and law. Due to the efficiency of WhatsApp, the application can even become a good communication tool and means of information for marginalized people such as the homeless people and the streetwalkers. WhatsApp is also an app that can help empower women in areas with patriarchal cultures, by providing opportunities to do business online, and providing freedom to express opinions and conduct political activities. During the pandemic, WhatsApp is very useful as to increase awareness of health information carried out by various official health institutions. With the various positive impacts that exist, WhatsApp as a medium of information and communication also has a negative impact on its users. One of the biggest negative impacts of the WhatsApp application is the spread of misinformation.

Keywords: Communication, Information Communication Technology (ICT), Mobile Apps, Systematic Literature Review, WhatsApp

CoverAge

Journal of Strategic
Communication

Vol. 15, No. 1, Hal.1-114
September 2024.

Fakultas Ilmu Komunikasi,
Universitas Pancasila

Accepted February 1, 2024

Revised April 16, 2024

Approved September 7, 2024

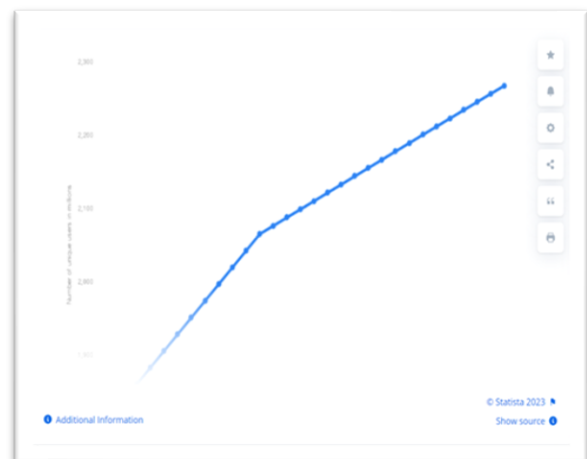
PENDAHULUAN

Dunia digital yang kita tinggali telah mengubah cara kita berkomunikasi, membangun jaringan, mencari bantuan, mengakses informasi, mendapatkan pengetahuan, dan telah membentuk setiap aspek kehidupan kita. Potensi internet dan media sosial, yang diberdayakan oleh teknologi seluler, telah merevolusi komunikasi virtual di abad ke-21 (Bhuvana & Arul Aram, 2019). Internet memainkan peran penting dalam membuat orang berhubungan satu sama lain di seluruh dunia. Lewat perkembangan teknologi, orang-orang kini semakin terhubung satu sama lain melalui internet. “Lebih dari 4,5 miliar orang menggunakan internet pada awal tahun 2020, sementara pengguna media sosial telah melewati angka 3,8 miliar. Hampir 60% populasi dunia sudah *online*, dan tren terbaru menunjukkan bahwa lebih dari setengah populasi dunia akan menggunakan media sosial pada pertengahan tahun ini” (Habes et al., 2022). Aplikasi obrolan seluler—merujuk pada aplikasi pesan instan atau pesan seluler pada perangkat elektronik seluler seperti *smartphone* atau tablet, memiliki potensi untuk mengubah interaksi sosial secara *online*. Bahkan, aplikasi obrolan seluler telah mengubah berbagai bentuk komunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Dalam literatur tentang komunikasi interpersonal, pendidikan, bisnis, dan kesehatan, ada kemajuan yang semakin besar pada komunikasi seluler pada saat ini (Belair-Gagnon et al., 2017).

Dapat terhubung dan berkomunikasi dengan orang lain selalu menjadi aspek penting dalam kehidupan manusia dan hal ini menjadi lebih mudah dengan hadirnya aplikasi pesan digital seperti WhatsApp, Line, Telegram, dan WeChat (Habes et al., 2022). Oleh karena itu, pada saat ini aplikasi pesan instan, seperti Facebook Messenger dan WhatsApp, telah menjadi saluran penting untuk interaksi pribadi dengan teman dan keluarga (Zarouali et al., 2021). Layanan pesan instan seluler (MIMS), seperti WhatsApp, Snapchat, dan Facebook Messenger, semakin banyak digunakan lebih

dari percakapan sehari-hari (Rossini et al., 2021). Aplikasi pesan pribadi ini pada akhirnya telah menjadi tempat penting bagi orang untuk berbicara tentang isu dan berita politik, mengakses informasi, dan berkomunikasi dengan bisnis (Rossini et al., 2021).

WhatsApp adalah layanan perpesanan populer untuk ponsel cerdas yang memiliki basis pengguna yang dilaporkan sebesar dua miliar (Walwema, 2021), dengan 1,5 miliar pengguna aktif dan 60 miliar pesan setiap hari (Wijnberg & Le-Khac, 2021). Bahkan, pada April 2022, WhatsApp memiliki sekitar 2,44 miliar pengguna aktif yang masing-masing unik dari seluruh dunia, jumlah ini menunjukkan peningkatan sebesar 6,4 persen dibandingkan bulan yang sama di tahun 2021.



Gambar 1. Grafik Peningkatan Jumlah Pengguna WhatsApp Tahun 2022

Sumber: statistica.com, 2022

Pengguna dapat berbagi teks, suara, dan pesan video antara orang atau dalam obrolan grup secara sinkron atau format asinkron. Mekanisme umpan balik aplikasi memberitahu pengguna ketika pesan telah disampaikan dan dibaca (Walwema, 2021). Ketika aplikasi pengiriman pesan alternatif diperkenalkan seperti WhatsApp pada tahun 2009 dan adopsi terhadap aplikasi WhatsApp kemudian meningkat, jumlahnya pesan tumbuh secara substansial. Pengiriman pesan sekarang menjadi gratis dan secara virtual jumlahnya tidak terbatas. Hadirnya teknologi WhatsApp ini kemudian me-

nyebabkan penggunaan SMS mengalami penurunan dalam hal penggunaan (Cardoso et al., 2022). Hal ini juga tentu saja dipengaruhi teknologi WhatsApp yang menawarkan kemudahan kepada penggunaan, aksesibilitas, kenyamanan, replikasi data (dengan memungkinkan penerusan konten), dan keragaman format konten untuk melakukan komunikasi dan penyebaran pesan. Aplikasi ini juga memberikan rasa aman dengan enkripsi *end-to-end*, di mana akses ke konten bersifat eksklusif untuk pengirim dan penerima, riwayat berbagi dan meta data dihapus, dan upaya pengaitan tidak dapat dilakukan. Meningkatnya penggunaan pesan audio oleh pengguna WhatsApp, yang dapat diakses langsung di *platform*, mencerminkan kemudahan penggunaan WhatsApp, karena pengguna tidak perlu mengetik apa pun (Cardoso et al., 2022). Karena format audio mengandalkan suara, pengguna mengalami jenis komunikasi yang lebih intim dan ikatan emosional yang mengarah pada rasa kebersamaan (Cardoso et al., 2022), sesuatu yang membuat penggunaan teks menjadi lebih menantang. Selain itu, fitur audio secara bersamaan memfasilitasi integrasi populasi yang memiliki tingkat literasi yang lebih rendah (Cardoso et al., 2022).

Mengikuti tren perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, WhatsApp yang sudah diadaptasi ini terus berkembang dan mengalami pembaharuan, bahkan hingga hari ini. Melalui *systematic literature review* ini, peneliti ingin melihat bagaimana peran teknologi aplikasi *mobile* seperti WhatsApp dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Di mana akan dilihat, bagaimanakah penggunaan aplikasi WhatsApp? Siapakah pengguna aplikasi WhatsApp? Dan peneliti juga ingin melihat apa saja dampak penggunaan aplikasi WhatsApp pada masyarakat, baik dampak positif maupun negatif.

TINJAUAN LITERATUR

Mobile Apps

Mobile merupakan perpindahan yang mudah

dari satu tempat ke tempat yang lain. Perpindahan ini dapat digambarkan dengan telepon *mobile* yang menunjukkan terminal telepon yang dapat berpindah dengan mudah tanpa terputusnya komunikasi (Rivaldi, 2016). Aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna (Alawiah, 2017). *Mobile application* atau *mobile app* merupakan suatu program komputasi nirkabel kecil yang dirancang untuk dapat beroperasi terutama pada *smartphone* dan komputer tablet (Burgers et al., 2016). Terdapat beberapa karakteristik yang membedakan aplikasi seluler dengan perangkat lunak umum lainnya, antara lain: perangkat seluler berbasis layar sentuh, sebagian besar perangkat seluler dirancang untuk penggunaan pribadi, perangkat seluler ditawarkan gratis (kecuali biaya penggunaan data seluler) dan yang terpenting, dibuat tersedia untuk diunduh keperangkat seluler secara langsung (Liu et al., 2014).

Pada era sekarang ini, aplikasi seluler telah menjadi salah satu alat utama yang digunakan orang sehari-hari baik dalam kehidupan pribadi maupun kehidupan profesional (Hussin et al., 2020). Aplikasi seluler dapat dibedakan dari perangkat lunak umum dengan karakteristik berikut antara lain aplikasi seluler dioptimalkan untuk perangkat seluler berbasis layar sentuh, sebagian besar dirancang untuk penggunaan pribadi serta ditawarkan secara gratis (kecuali untuk biaya penggunaan data seluler) atau untuk dijual, lalu yang paling penting adalah tersedia untuk diunduh keperangkat seluler secara langsung melalui pasar daring terpusat yang merupakan tempat pengguna dapat menilai dan meninjau aplikasi serta mengakses berbagai daftar peringkat aplikasi (Liu et al., 2014). Aplikasi seluler saat ini berkembang menjadi media komunikasi yang populer di seluruh dunia (Tao & Edmunds, 2018). Perkembangan dan popularitas aplikasi seluler memunculkan terminologi *app-centric-media* diartikan dengan media yang berpusat

pada aplikasi. Pertumbuhan pesat aplikasi ini secara langsung bergantung pada pengembangan dan komersialisasi internet (seluler), serta model bisnis dalam pengembangan *platform* aplikasi seperti iOS dan Android. Saat ini, penggunaan *smartphone* dan tablet sedang meningkat, menjadi cara utama mengakses media digital di AS (Tao & Edmunds, 2018). Banyak pengguna memercayai perangkat seluler mereka untuk melakukan tugas, seperti perbankan atau belanja (Bianchi et al., 2015).

Digi-Capital yang merupakan sebuah bank investasi untuk aplikasi dan *game* seluler, memperkirakan bahwa pada tahun 2017 aplikasi seluler dapat mencapai pendapatan lebih dari \$70 miliar secara global, dengan aplikasi *non-game* menetapkan pembagian pendapatan dua kali lipat dari 26% menjadi 51%. Di Amerika Serikat, per November 2013, sistem operasi seluler (OS) Android saat ini memimpin persaingan dengan pangsa pasar 50,3% dan mengalahkan Apple iOS dan Windows Phone, yang masing-masing memiliki 43% dan 4,7% pangsa pasar (Liu et al., 2014). Selain itu, dalam hal persentase waktu yang dihabiskan, statistik menunjukkan bahwa aplikasi seluler telah mengambil alih *web* seluler sejak tahun 2011 (Liu et al., 2014).

Laporan industri menunjukkan bahwa lebih dari 90% aplikasi seluler dimulai dengan gratis, dan lebih dari 90% keuntungan dari aplikasi seluler berasal dari aplikasi yang awalnya gratis (Appel et al., 2020). Meskipun aplikasi ini “gratis”, ukuran pasarnya cukup menonjol, lebih dari \$90 miliar pada tahun 2018 dan diperkirakan akan terus berkembang pesat pada tahun 2022 (Appel et al., 2020). Meskipun pengembangan perangkat lunak tradisional masih dapat dilakukan, Pengembangan aplikasi menggantikannya dengan menyediakan fitur yang mungkin tidak disediakan oleh *desktop* atau *web* pada umumnya (G et al., 2021). Misalnya, ketersediaan GPS, Kompas, Akselerometer, Sensor, *Bluetooth*, dan lain-lain. Menjadikan ponsel sebagai perangkat penyebaran yang jauh lebih kuat dari pada PC (G et al.,

2021). Insentif adopsi teknologi seperti kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kenikmatan, semuanya dikonfirmasi untuk meningkatkan sikap positif konsumen dan/atau evaluasi terhadap suatu aplikasi, sehingga mendasari niat untuk mengunduh dan/atau mengadopsi aplikasi tersebut (Stocchi et al., 2022). *Kedua*, banyak penelitian menekankan pentingnya persepsi nilai, terutama persepsi kenyamanan; kebaruan, akurasi dan presisi; lokasi, yaitu identifikasi dalam ruang dan waktu; dan kualitas aplikasi (Stocchi et al., 2022).

Mobile Apps WhatsApp dalam Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

WhatsApp merupakan aplikasi pesan instan yang memberikan kemudahan kepada pengguna dalam mengirim pesan teks, suara, serta gambar secara gratis melalui koneksi internet (Jailobaev et al., 2021). WhatsApp diluncurkan pada tahun 2009 dan pada tahun 2019, WhatsApp telah digunakan oleh 1,5 miliar pengguna di 180 negara (Jailobaev et al., 2021). Saat ini, WhatsApp menjadi aplikasi pesan instan paling populer di seluruh dunia dengan diakses oleh 2 miliar orang setiap bulannya (Ndashimye et al., 2022). Aplikasi ini berbasis gratis tanpa ada biaya langganan atau biaya tambahan lainnya (Ndashimye et al., 2022) dan dapat digunakan pada berbagai *platform*, antara lain *smartphone*, *tablet*, serta komputer (Jailobaev et al., 2021) dan WhatsApp tersedia di berbagai *platform*, seperti Android, iOS, dan Windows (Ndashimye et al., 2022). Selain itu, WhatsApp juga memfasilitasi pengguna untuk membuat grup obrolan dengan total 256 anggota dalam satu grup dan melakukan panggilan suara maupun video (Jailobaev et al., 2021) serta pengiriman pesan teks, suara, gambar, dokumen, dan lokasi (Ndashimye et al., 2022). Selain untuk berkomunikasi, WhatsApp juga dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan mengelola bisnis melalui fitur WhatsApp Business, serta melakukan transfer uang secara *online* melalui fitur WhatsApp Pay (Ndashimye et al., 2022).

WhatsApp menjadi aplikasi yang sangat populer di seluruh dunia dengan jutaan pengguna yang menghubungkan komunikasi dengan keluarga, teman, serta rekan kerja (Jailobaev et al., 2021). WhatsApp dianggap sebagai bagian dari rutinitas sehari-hari dan seringkali dianggap sebagai elemen yang biasa dalam komunikasi sehari-hari (Matassi et al., 2019). WhatsApp menawarkan beberapa peluang, salah satunya tidak memakai mode survei telepon lain yang mengandalkan nomor telepon aktif, artinya pengguna WhatsApp dapat menyimpan dan mengakses akunnya di mana saja (Ndashimye et al., 2022). WhatsApp merupakan suatu produk yang dimiliki oleh perusahaan teknologi bernama Facebook Inc yang merupakan perusahaan multinasional dengan fokus pada bidang teknologi informasi dan memiliki berbagai produk, termasuk Facebook, Instagram dan WhatsApp. WhatsApp tidak menghasilkan pendapatan secara langsung melainkan menjadi bagian dari strategi bisnis Facebook Inc. untuk memperluas jangkauan pengguna dan menghasilkan pendapatan dari iklan serta data (Jailobaev et al., 2021)

Terdapat beberapa karakteristik WhatsApp yang dapat diidentifikasi oleh Jailobaev et al., (2021) antara lain: 1) Aplikasi Pesan Instan; 2) *User-friendly*: WhatsApp memiliki fitur yang mudah digunakan dan terhubung dengan nomor ponsel pengguna; 3) *Immediacy WhatsApp*: memungkinkan komunikasi cepat dan langsung antar pengguna sehingga sangat berguna pada situasi yang membutuhkan respon cepat; 4) *Platform Egalitarian*: WhatsApp menjadi *platform* untuk komunikasi yang setara antara anggota grup terlepas dari perbedaan status atau hierarki; 5) Komunikasi Informal: WhatsApp memungkinkan terbentuknya komunikasi informal dan ramah antar anggota grup sehingga membangun rasa kebersamaan; 6) Potensi untuk *media sharing*: WhatsApp memungkinkan pengguna untuk saling berbagi dan menerima foto, video, serta audio namun tetap memperhatikan etika dan kerahasiaan data; 7) Potensi untuk digunakan di berbagai

bidang: WhatsApp telah digunakan dalam berbagai bidang, antara lain penggunaan pribadi, penelitian, jurnalistik, kesehatan, dan organisasi masyarakat.

Sebagai produk dari industri teknologi, WhatsApp selalu menjawab kebutuhan pengguna. Dari yang awalnya hanya media bertukar pesan, menjadi media yang dapat menjembatani pertukaran *file*. Kemudian terus berkembang menjadi produk teknologi yang dapat membantu pertumbuhan bisnis dengan fitur WhatsApp Business yang menjawab fenomena *Web 2.0* yang menggambarkan penggunaan dan perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi; WhatsApp hadir sebagai media untuk mempromosikan interaksi konsumen dan perusahaan selain interaksi konsumen dan konsumen. SNS adalah ilustrasi sempurna dari fakta ini terutama mendorong iklan sosial bersama dengan mempromosikan komunikasi konsumen (Mefolere, 2016). WhatsApp membantu dalam menjual produk bersama dengan difusi merek yang sangat penting bagi setiap perusahaan. Fitur WhatsApp *web*, WhatsApp di komputer, *status*, *sticker*, *emoji*, dan lainnya menjadi gambaran bahwa perkembangan WhatsApp selalu mengikuti kebutuhan pengguna dalam setiap perkembangannya (Mefolere, 2016).

Mobile Apps WhatsApp sebagai Media Komunikasi

Penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan interaksi jarak jauh antara individu dan komunitas. Pada masyarakat jaringan dan teori konvergensi media, terdapat pandangan bahwa setiap orang sebagai simpul dalam jaringan. Penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi pada dasarnya tergantung pada kejadian di ruang komunikasi yang berpusat pada media dan kemampuan aktor sosial, dalam berbagai konteks, untuk bertindak berdasarkan program, memodifikasinya sesuai dengan kepentingan mereka (Mefolere, 2016). Berkaitan dengan pandangan tersebut, WhatsApp tampaknya digunakan lebih dari aplikasi

bertukar pesan, tapi juga sebagai media sosial lainnya, dengan adanya fitur status, pengguna WhatsApp dapat membagikan cerita mereka sebagai bentuk dari sarana berekspresi, seperti Facebook. Melalui fitur komunitas, WhatsApp membantu memperdalam persahabatan; memungkinkan banyak peserta untuk ditambahkan ke grup, sehingga mendukung pengalaman kolektif. Menurut beberapa jurnalis, WhatsApp adalah cara cepat menyebarkan informasi. Warga biasa melaporkan insiden dan beritake media di hadapan reporter manapun. Kemitraan telah berkembang antara orang biasa dan saluran media (Mefolere, 2016).

Sebagai media untuk berbagi informasi, WhatsApp menjadi sumber informasi yang masif di saat pandemi. Hal ini terbukti dari banyaknya penelitian mengenai penggunaan WhatsApp saat pandemi dari berbagai bidang. Salah satunya adalah penelitian dari Moawad (2022), yaitu “pengaruh penggunaan WhatsApp pada emosi dan persepsi pengguna selama Covid-19.” Monwad menemukan bahwa banyak orang menerima informasi mengenai Covid-19 melalui WhatsApp, sebagai *platform* komunikasi dan obrolan sosial. WhatsApp mempengaruhi sikap, persepsi, dan perilaku penggunaannya sama, seperti media sosial lainnya, atau bahkan mungkin lebih. *Posting-an* dan komentar yang dibagikan di WhatsApp mencerminkan berbagai emosi, mulai dari ketakutan, kemarahan, dan kesedihan hingga harapan, kebahagiaan, dan kebanggaan.

Selain itu, WhatsApp juga sebagai sarana konsultasi di bidang kesehatan, penelitian yang dilakukan oleh Koh et al., (2022a) WhatsApp telah digunakan sebagai *platform* komunikasi *telemedicine store-and-forward* untuk konsultasi dan pendidikan di Botswana. Jalur informasi dalam perusahaan antara karyawan, media iklan dan pemasaran, Pada penelitian yang dilakukan oleh Mrad et al., (2022a) tentang penggunaan WhatsApp oleh merek mewah, walaupun banyak pro dan kontra, namun tujuan penggunaan WhatsApp oleh beberapa merek mewah, seperti Louis Vuitton, Hermès,

Christian Dior dan Valentino adalah untuk membangun hubungan merek-konsumen yang lebih (Mrad et al., 2022a), karena dianggap memberikan layanan yang lebih personal kepada pelanggan mereka secara langsung, aktual, dan tepatsasaran. Fungsi WhatsApp semakin meluas sejak tahun 2019, dengan adanya fitur “WhatsApp Business” sebagai aplikasi yang digunakan untuk tujuan komersial juga memfasilitasi hubungan konsumen-merek dan memberikan privasi yang lebih baik kepada konsumen, sehingga memecahkan masalah yang terjadi pada fenomena belanja *online*.

METODE

Artikel ini dibuat dengan menggunakan *literature review*, di mana metode tersebut adalah metode sistematis, terfokus pada topik, dan dapat direproduksi untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menafsirkan literatur yang ada (kumpulan rekaman karya) yang telah dihasilkan oleh para sarjana, peneliti, dan praktisi (Irwansyah, 2023). Tujuan *literature review* yaitu untuk mengintegrasikan literatur masa lalu yang diyakini berhubungan dengan topik umum. Tujuan-tujuan tersebut meliputi: merumuskan pernyataan umum yang mencirikan beberapa contoh spesifik (penelitian, metode, teori, atau praktik), menyelesaikan konflik antar hasil, gagasan, atau pernyataan fakta yang kontradiktif dengan mengajukan konsepsi baru, dan menjembatani kesenjangan antara konsep atau teori dengan menciptakan kerangka linguistik umum yang baru (Irwansyah, 2023). Sedangkan terdapat tiga tujuan melakukan *literature review* sesuai dengan konteks yaitu: (1) mengkontekstualisasikan penelitian yang akan dilakukan; (2) menginformasikan desain penelitian; dan (3) membantu peneliti menginterpretasikan hasil pada bagian diskusi (Li & Wang, 2018).

Literature review sederhana (*simple literature review*) terdiri dari kegiatan mendokumentasikan, menganalisis, dan menarik kesimpulan tentang apa yang diketahui tentang topik tertentu (Machi & McEvoy, 2016). Hal tersebut

dimulai dengan memilih dan mengidentifikasi minat penelitian untuk penyelidikan. Kemudian, langkah selanjutnya adalah menyaring minat tersebut menjadi topik penelitian berdasarkan eksplorasi awal literatur. Topik penelitian harus berupa pernyataan yang jelas dan ringkas yang mendefinisikan apa yang akan diteliti. Kemudian, menyajikan analisis berbasis bukti dari pemahaman topik tersebut. Kesimpulan kasus adalah pernyataan yang menjawab pertanyaan yang diajukan oleh kepentingan penelitian (Irwansyah, 2023)

Laporan tinjauan sistematis ini menerapkan standar *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analysis* (PRISMA) 2020 untuk mengidentifikasi kriteria kelayakan, sumber informasi, strategi pencarian, proses seleksi, proses pengumpulan data, dan kumpulan data (Valverde-Berrocoso et al., 2022). Pernyataan PRISMA diterbitkan pada tahun 2009 untuk membantu para peneliti melaporkan secara transparan mengapa tinjauan dilakukan, bagaimana pelaksanaannya, dan apa temuannya. Proses tinjauan sistematis yang telah diterapkan dalam studi ini terdiri dari fase yang berbeda (Zawacki-Richter et al., 2019), yaitu sebagai berikut:

Tahap 1: Pertanyaan Penelitian (RQ), di mana diatur dalam tiga bidang: (a) Kerangka konseptual, untuk menganalisis hubungan antara kata-kata kunci yang diidentifikasi dalam literatur (RQ1); (b) Karakteristik dokumenter, untuk mengidentifikasi tema, lokasi geografis, tingkat Q jurnal dan metodologi penelitian yang digunakan (RQ2-RQ5); dan c) Dimensi keilmuan (RQ6-RQ8), untuk mengenali lingkup bidang, dampak positif, dan dampak negatif dari kumpulan referensi artikel yang ditinjau.

Tahap 2: Kriteria kelayakan dan sumber informasi. Kajian ini menyeleksi artikel hanya yang berbahasa Inggris yang memuat konsep "WhatsApp", "communication", dan "information". Kemudian dari sisi judul, abstrak, dan kata kunci dalam setiap artikel juga diperhatikan, yaitu judul yang mengandung kata "WhatsApp" dalam konsep dan konteks Tek-

nologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Kriteria limitasi ditetapkan dengan melibatkan artikel-artikel yang berasal dari bidang ilmu sosial atau *social science*. Kriteria tahun penerbitan artikel tidak diterapkan dalam kajian ini.

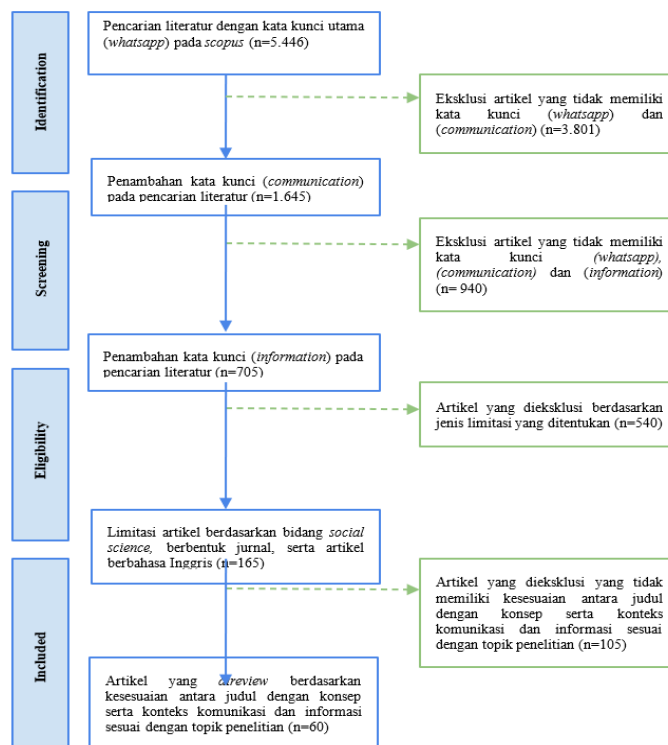
Tahap 3: Strategi pencarian. Basis data Scopus digunakan untuk pemilihan artikel dalam kajian ini. Di setiap basis data, kata kunci "WhatsApp", "communication", dan "information" selalu disertakan.

Tahap 4: Proses seleksi studi. Pada kajian literatur ini, pencarian dimulai dengan memasukkan kata kunci "WhatsApp" kemudian muncul referensi sebanyak 5.446 artikel. Selanjutnya, pencarian artikel dibuat lebih spesifik dengan menambahkan kata kunci "communication" yang memunculkan referensi sebanyak 1.645 artikel. Referensi diputuskan untuk lebih diperdalam dengan menambahkan kata kunci "information" yang memunculkan referensi sebanyak 705 artikel.

Berlanjut ke tahap berikutnya, dari 705 referensi artikel tersebut, ditetapkan beberapa jenis limitasi, seperti limitasi artikel bidang *social science*, limitasi berbentuk jurnal, serta limitasi artikel berbahasa Inggris, di mana memunculkan sebanyak 165 referensi artikel. Dari referensi tersebut, diseleksi kembali berdasarkan kesesuaian antara judul dengan konsep serta konteks komunikasi dan informasi, di mana akhirnya terpilih sebanyak 60 referensi artikel yang akan diulas pada studi. Alur proses seleksi tinjauan literatur sistematis dapat dilihat pada Bagan 1.

Lingkup, Pertanyaan, dan Kriteria Coding Awal		
Lingkup	Pertanyaan Investigasi	Kodifikasi Awal
Kerangka Konseptual	RQ1: Seperti apa perkembangan konsep dari <i>mobile apps</i> WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi yang diambil dari literatur?	Perkembangan konsep yang dikumpulkan dari referensi artikel.
Karakteristik Dokumen	RQ2: Bagaimana distribusi artikel jurnal berdasarkan posisi ranking dan tahun publikasi pada <i>database</i> ?	Kuartil jurnal dan tahun publikasi artikel.
	RQ3: Kategori jurnal apa saja yang memuat konsep <i>mobile apps</i> WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi?	Kategorisasi tematik jurnal menurut basis data (Scopus).
	RQ4: Bagaimana distribusi geografis dari publikasi artikel yang memuat konsep <i>mobile apps</i> WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi?	Negara tempat tinggal penulis pertama artikel.
	RQ5: Metodologi penelitian apa yang digunakan dalam studi terpilih dan berapa ukuran sampelnya masing-masing?	Kualitatif, kuantitatif, <i>mix-method</i>
Dimensi Keilmuan	RQ6: Apa saja lingkup bidang yang memanfaatkan teknologi <i>mobile apps</i> WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi?	Bidang sosial, bidang kesehatan, bidang pendidikan, dll
	RQ7: Apa saja dampak positif dari penggunaan WhatsApp dalam Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)?	Dampak positif
	RQ8: Apa saja dampak negatif dari penggunaan WhatsApp dalam Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)?	Dampak negatif

Tabel 1. Lingkup, Pertanyaan, dan Kriteria Coding Awal
 Sumber: Olahan Peneliti (2023)



Bagan 1. Bagan Alur Proses Seleksi Tinjauan Literatur Sistematis
 Sumber: Olahan Peneliti (2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

RQ1: Seperti apa perkembangan konsep dari *mobile apps* WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi yang diambil dari literatur?

Perkembangan aplikasi perangkat seluler yaitu pesan instan terlihat dalam sejumlah artikel jurnal yang digunakan. Aplikasi pesan instan didefinisikan sebagai suatu perangkat lunak komputer yang bertujuan untuk membangun interaksi dari satu ke satu atau dari satu ke banyak berbasis teks dengan bantuan *emoji* atau konten multimedia tambahan. Selain itu, aplikasi pesan instan juga didefinisikan sebagai alat untuk melakukan komunikasi yang tersinkronisasi secara cepat dengan penekanan lebih besar pada interaksi antara pengguna yang sudah mengenal satu sama lain dalam pengaturan fisik, yang juga merupakan salah satu fitur di WhatsApp.

Selain aplikasi perangkat seluler yang berkembang, WhatsApp juga mengalami berbagai fase perkembangan. Pada tahun 2009, WhatsApp diperkenalkan sebagai aplikasi perpesanan alternatif menggantikan *Short Message Service* (SMS) dan mengalami peningkatan adopsi serta jumlah pesan yang bertambah besar. Di samping itu, SMS tidak terenkripsi sehingga mudah direkonstruksi untuk penegak hukum yang memiliki posisi intelijen *real-time* pada tersangka dan investigasi. Dengan adanya WhatsApp, perpesanan pada era sekarang menjadi gratis dan ukurannya hampir tidak terbatas sehingga SMS terdegradasi dalam hal penggunaan. Walaupun gratis, WhatsApp memungkinkan pengguna untuk mengirim pesan dalam bentuk teks, suara, video serta gambar, dokumen, dan lokasi.

Pada tahun 2016, WhatsApp mengimplementasikan fitur enkripsi *end-to-end* yang sebelumnya tidak dimiliki pada SMS. Fitur enkripsi *end-to-end* sangat berguna bagi pengguna dalam berkomunikasi secara aman dan anonim. Dalam perkembangannya, WhatsApp diakuisisi oleh Facebook Inc. yang merupakan

perusahaan yang memiliki media sosial Facebook dan Instagram. Dengan adanya akuisisi ini membuat WhatsApp mengadopsi beberapa fitur yang ada di Instagram maupun Facebook, salah satunya dengan fitur "*Stories*" di Instagram, kemudian mengalami penyesuaian di WhatsApp dengan nama "*Status*".

Komunikasi yang terjadi dengan menggunakan WhatsApp dinilai lebih efektif dibandingkan dengan aplikasi perangkat seluler lain seperti SMS. Hal ini dikarenakan WhatsApp merupakan perangkat lunak bebas yang memfasilitasi pengiriman pesan lintas *platform* dan layanan *Voice Over IP* (VoIP). WhatsApp memiliki kemudahan untuk diakses melalui semua perangkat seperti komputer selama perangkat seluler pengguna tetap terhubung pada internet saat sedang menggunakan aplikasi pada komputer. Rata-rata pengguna WhatsApp menghabiskan waktu antara satu sampai dua jam setiap hari. Selain itu, WhatsApp juga memungkinkan akses informasi yang mudah dan cepat, serta memungkinkan interaksi dua arah antara pengguna. Selain itu, WhatsApp mempercepat komunikasi dengan sumber potensial dan memfasilitasi verifikasi informasi dengan cepat dan efisien. Oleh karena itu, WhatsApp menjadi media sosial yang paling populer dan efektif.

RQ2: Bagaimana distribusi artikel jurnal berdasarkan posisi *ranking* dan tahun publikasi pada *database*?

Pada tabel 2. Distribusi artikel jurnal berdasarkan posisi *ranking* dalam Scimago yang ditemukan adalah sebagai berikut: Kuartil 1 (Q1) berada pada proporsi 52%, kuartil 2 (Q2) berada pada proporsi 18%, kuartil 3 (Q3) berada pada proporsi 12%, kuartil 4 (Q4) berada pada proporsi 2%, dan terdapat jurnal yang belum teridentifikasi atau *not assigned* pada Scimago sebesar 17%.

Artikel dengan tahun publikasi yang terbanyak adalah artikel yang diterbitkan pada tahun 2021 dengan proporsi sebesar 28%, disusul dengan artikel yang diterbitkan pada ta-

hun 2022 sebesar 18%. Kemudian artikel tahun 2023 sebesar 17%. Artikel jurnal yang diterbitkan pada 2020 sebesar 13%, tahun 2019 sebesar 8%. Terdapat jumlah artikel jurnal pada tahun 2017 lebih banyak dari pada tahun 2018 yaitu 7% dan 5%. Lalu artikel jurnal yang diterbitkan pada tahun 2016 memiliki proporsi paling kecil yaitu 3% dapat dilihat pada tabel 3.

RQ3: Kategori jurnal apa saja yang memuat konsep *mobile apps* WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi?

Pada *literature review* peneliti, konsep WhatsApp sebagai media komunikasi telah dikumpulkan dari beberapa jurnal ternama di dunia. Kategori jurnal yang paling banyak menerbitkan penelitian mengenai konsep WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi mayoritas dipublikasikan oleh jurnal di bidang Ilmu Sosial sebesar 37%. Ilmu sosial yang dimaksud yaitu seperti ilmu komunikasi, sosiologi, media, marketing, jurnalisme, periklanan, maupun psikologi.

Kemudian, topik *mobile apps* WhatsApp juga banyak terdapat di dalam jurnal bidang Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) dengan persentase sebesar 23% (tabel 4.) Temuan yang unik juga bahwa ternyata topik tersebut banyak diangkat pada jurnal yang membahas bidang kesehatan yaitu sebesar 18% dari total jurnal yang ditinjau. Pada bidang-bidang lain seperti kepastakaan, linguistik, pendidikan, maupun bidang lainnya juga menerbitkan artikel dengan topik mengenai *mobile apps* WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi.

RQ4: Bagaimana distribusi geografis dari publikasi artikel yang memuat konsep *mobile apps* WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi?

Persebaran penelitian mengenai konsep *mobile apps* WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi pada *literature review* ini ditemukan paling banyak berkembang di negara-negara ASEAN dengan persentase sebesar 33%, di mana didominasi oleh negara-negara seperti In-

dia, Malaysia, Indonesia, dan Singapura. Setelah itu, negara-negara di Eropa juga banyak mengembangkan penelitian ini terbukti dengan persentase distribusi sebesar 18% dengan contoh negara seperti Spanyol, Portugal, Belanda, Swiss, dan Italia.

Terlihat juga perkembangan penelitian mengenai *mobile apps* WhatsApp hingga ke negara-negara di Timur Tengah dengan persentase sebesar 17% seperti Saudi Arabia, Turki, Kuwait, dan Israel. Negara-negara di benua Afrika menyumbang kontribusi sebesar 10% untuk penelitian dengan topik tersebut. Sedangkan negara-negara di benua lainnya juga mengembangkan penelitian dengan topik tersebut namun cakupannya masih tergolong minor seperti Asia Selatan, USA, UK, Amerika Selatan dan Amerika Utara dapat dilihat pada tabel 5.

RQ5: Metodologi penelitian apa yang digunakan dalam studi terpilih dan berapa ukuran sampelnya masing-masing?

Metodologi yang paling sering digunakan dalam referensi artikel ini didominasi oleh metode kuantitatif dengan proporsi sebesar 62%. Selain itu, referensi artikel juga diteliti dengan menggunakan dua jenis metode lainnya, yaitu metode kualitatif sebesar 33% dan *mix-method* sebesar 5% dilihat pada tabel 6.

Berkenaan dengan ukuran sampel yang digunakan dalam artikel metode kuantitatif, ditemukan bahwa jumlah sampel subjek yang paling sering digunakan untuk meneliti topik penelitian ini yaitu 101-500 partisipan, di mana menempati persentase paling tinggi sebanyak 43%. Di samping itu, dapat dilihat juga bahwa referensi artikel lainnya mengambil jumlah sampel subjek antara 1-100 partisipan dengan persentase sebanyak 32%. Terdapat juga referensi artikel yang mengambil sampel subjek penelitian dengan jumlah >1.000 partisipan dengan persentase sebesar 19%. Sedangkan artikel yang mengambil sampel antara 501-1.000 partisipan memiliki persentase sebesar 5% dilihat pada tabel 7.

Kuartil	Frekuensi	Persentase
Q1	31	52%
Q2	11	18%
Q3	7	12%
Q4	1	2%
Belum Teridentifikasi	10	17%
Total	60	100%

Tabel 2. Persentase Distribusi Artikel Jurnal

Jumlah Sampel	Frekuensi	Persentase
1-100	12	32%
101-500	16	43%
501-1.000	2	5%
>1.000	7	19%
Total	37	100%
2018	5	8%
2019	5	8%
2020	8	13%
2021	17	28%
2022	11	18%
2023	10	17%
Total	60	100%

Tabel 3. Persentase Distribusi Artikel Jurnal berdasarkan Tahun Publikasi

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Kategori Bidang	Frekuensi	Persentase
Kesehatan	11	18%
Kepustakaan	5	8%
TIK	14	23%
Ilmu Sosial	22	37%
Linguistik	2	3%
Pendidikan	2	3%
Others	4	7%
Total	60	100%

Tabel 4. Persentase Distribusi Artikel Jurnal berdasarkan Kategori Jurnal

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Kategori Bidang	Frekuensi	Persentase
ASEAN	20	33%
South Asia	1	2%
USA	4	7%
UK	4	7%
Afrika	6	10%
Eropa	11	18%
South America	3	5%
North America	1	2%
Middle East	10	17%
Total	60	100%

Tabel 5. Persentase Distribusi Geografis Artikel

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Metodologi	Frekuensi	Persentase
Kuantitatif	37	62%
Kualitatif	20	33%
Mix-Method	3	5%
Total	60	100%

Tabel 6. Proporsi Metodologi Penelitian

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Jumlah Sampel	Frekuensi	Persentase
1-100	12	32%
101-500	16	43%
501-1.000	2	5%
>1.000	7	19%
Total	37	100%

Tabel 7. Proporsi Metodologi Penelitian

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

RQ6: Apa saja lingkup bidang yang memanfaatkan teknologi *mobile apps* WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi?

Berbagai lingkup bidang yang memanfaatkan teknologi *mobile apps* WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi telah diidentifikasi, dan dapat dikategorikan menjadi enam bidang: a) Pendidikan: 30%; b) Sosial/Umum: 25%; c) Kesehatan: 21.7%; d) Politik: 10%; e) Industri: 10%; f) Hukum: 3.3%. Ke enam lingkup bidang tersebut kemudian diidentifikasi lebih lanjut untuk menemukan spesifikasi konteks yang dibahas dalam setiap referensi artikel, yang dapat diketahui sebagai berikut:

Lingkup Bidang Pendidikan

Pada referensi artikel ditemukan bahwa penelitian mengenai *mobile apps* WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi sangat dominan digunakan oleh orang-orang yang berkontribusi di dalam bidang pendidikan. Ada beberapa spesifikasi konteks yang ditemukan di dalam bidang pendidikan tersebut, salah satunya adalah beberapa penelitian yang melibatkan pengajar maupun murid-murid di sekolah atau universitas. Di samping itu, ditemukan bahwa penggunaan *mobile apps* WhatsApp juga banyak dimanfaatkan oleh para praktisi di lembaga pusat perpustakaan dan informasi. Kemudian, lembaga pendidikan lainnya ikut memanfaatkan *mobile apps* WhatsApp tersebut, seperti contohnya lembaga kursus bahasa, di mana *mobile apps* WhatsApp dimanfaatkan sebagai media berbagi informasi antara pengajar dan juga muridnya.

Lingkup Bidang Sosial/Umum

Pada referensi artikel yang diidentifikasi, dite-

mukan bahwa lingkup bidang sosial lainnya yang juga mendominasi penelitian *mobile apps* WhatsApp adalah lingkup bidang sosial/umum. Lingkup bidang ini terbagi lagi menjadi beragam konteks. Biasanya penelitian mengambil konteks komunikasi secara umum dengan mengambil jumlah sampel yang *random* dan terbi-lang sangat besar. Namun, tidak semua pene-litian membahas konteks komunikasi secara general. Terdapat juga beberapa penelitian yang membahas pemanfaatan *mobile apps* WhatsApp hanya pada kalangan wanita, di mana penelitian tersebut menganggap bahwa *gender* wanita dapat memiliki pengaruh yang kuat dalam menyebarkan suatu informasi. Selanjutnya, terdapat beberapa penelitian yang membahas tentang penggunaan *mobile apps* WhatsApp di lingkungan keluarga, komunitas, dan juga masyarakat umum untuk mengetahui penyebaran informasi tertentu di suatu negara tertuju.

Lingkup Bidang Kesehatan

Bidang kesehatan termasuk salah satu bidang yang banyak memanfaatkan teknologi *mobile apps* WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi. Tidak bisa dihindari bahwa topik Covid-19 menjadi topik teratas yang menjadi bahan pembahasan di masyarakat pada masa pandemi waktu lalu. Topik kesehatan lainnya yang juga menjadi pembahasan adalah HIV dan kesehatan organ vital yaitu mata. Di samping itu, beberapa industri kesehatan yang sudah menciptakan inovasi bisnisnya dengan konsep *telemedicine*, mereka sangat mengandalkan *mobile apps* WhatsApp ini sebagai media ber-komunikasi atau berkonsultasi antara praktisi dengan pasien mereka. Tidak hanya itu, dite-mukan juga beberapa penelitian yang meneliti konteks dari sudut pandang karyawan di indus-tri kesehatan, contohnya bidan dan karyawan yang bekerja di klinik.

Lingkup Bidang Politik

Bidang politik masuk ke dalam salah satu bi-dang yang memanfaatkan teknologi *mobile apps* WhatsApp sebagai media komunikasi dan

informasi, meskipun tidak terlalu banyak pene-litian yang membahas bidang ini. Biasanya teknologi *mobile apps* WhatsApp dimanfaatkan untuk menyebarkan informasi selama masa pe-milihan atau *election*, di mana bertujuan untuk mempersuasi masyarakat agar memilih calon kandidat tertentu.

Lingkup Bidang Industri

Ditemukan bahwa terdapat beberapa sektor perusahaan di bidang industri yang menjadi pembahasan di referensi artikel ini. *Mobile apps* WhatsApp salah satunya digunakan oleh industri sebagai media komunikasi pemasaran mereka kepada calon konsumen. Beberapa sektor perusahaan yang ditemukan dibahas dalam penelitiannya itu sektor *Information Tech-nology* (IT) dan sektor yang menjual produk *luxury brands*. Di samping itu, ditemukan pula bahwa di dalam referensi artikel tersebut juga mengambil sudut pandang penelitian dari sisi karyawan yang bekerja di dalam suatu orga-nisasi. Tujuannya yaitu untuk mengetahui pemanfaatan teknologi *mobile apps* WhatsApp untuk berkomunikasi terkait pekerjaan antar karyawan.

Lingkup Bidang Hukum

Bidang hukum merupakan lingkup bidang yang paling sedikit dibahas berdasarkan identifikasi dari referensi artikel ini. Beberapa contoh pe-nelitian membahas mengenai konteks penega-kan hukum yang dilakukan oleh aparat kepoli-siannya itu dengan memanfaatkan teknologi *mobile apps* WhatsApp untuk mengkomuni-kasikan atau mensosialisasikan peraturan yang perlu diperhatikan oleh masyarakat. Selain itu, terdapat juga penelitian yang fokus membahas dari sisi warga negara yang tinggal di suatu pemukiman di negara tertentu, di mana mere-ka saling bekerjasama saling bertukar informasi yang dinilai berpotensi menimbulkan tindak kriminal di kawasan pemukiman mereka ter-sebut. Sistem komunikasi yang dibangun ter-sebut menjadi rutinitas mereka dan juga men-jadi bahan bukti pelaporan mereka kepada pi-

hak kepolisian untuk menindaklanjuti aktivitas kriminal yang dicurigai di kawasan pemukiman mereka.

RQ7: Apa saja dampak positif dari penggunaan WhatsApp dalam Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)?

Penggunaan WhatsApp dalam teknologi informasi dan komunikasi memiliki banyak sekali keunggulan dan manfaat. *Pertama*, WhatsApp sebagai *awareness tool*. WhatsApp dapat mengirim kabar terkini melalui aplikasi dengan fitur-fiturnya yang dapat mengirimkan pesan dengan jumlah yang tidak terbatas, video, diagram, gambar dan lain sebagainya kepada satu orang atau banyak orang dalam sebuah WhatsApp grup. Oleh karena itu, WhatsApp menjadi sebuah alat yang sangat baik untuk memberikan *awareness* kepada teman, kolega atau keluarga. Penyebaran atau diseminasi pesan *awareness* sangat berguna dalam perkembangan penggunaan WhatsApp, salah satunya adalah sebagai alat penyebaran informasi kesehatan. Hal ini seperti yang dilakukan oleh *World Health Organization* (WHO) dalam menyebarkan informasi kesehatan selama pandemi Covid-19. Mereka paham akan kemungkinan beredarnya misinformasi mengenai penyakit tersebut selama pandemi, oleh karena itu WHO menggunakan WhatsApp untuk membuat *chatbot* yang berisi tentang informasi-informasi mengenai Covid-19 yang diterjemahkan dalam berbagai bahasa.

Kemudian keunggulan yang *kedua* yakni WhatsApp merupakan alat komunikasi yang efisien. Hal ini dikarenakan WhatsApp dapat mengirimkan pesan kapan saja dan dari mana saja. Bagi para pekerja berita seperti jurnalis, teknologi WhatsApp dapat digunakan untuk melakukan pekerjaannya dengan bertemu secara virtual oleh narasumber potensial, hal ini tentu saja sangat berguna bagi jurnalis perang yang bekerja di wilayah konflik. Dengan adanya aplikasi WhatsApp para jurnalis juga mampu menyampaikan secara langsung kabar terkini kepada banyak orang, dan kepada

kantor pusat.

Keunggulandari WhatsApp yang *ketiga* adalah enkripsi *end to end*. Di mana artinya pesan kita aman. Pesan tidak dapat dibaca oleh siapa pun kecuali pengirim dan penerima. Bahkan WhatsApp sendiri pun tidak dapat membaca pesan yang ada di aplikasi tersebut. Hal ini sangat penting untuk menjaga keamanan dokumen. Keunggulan yang *keempat* adalah WhatsApp merupakan aplikasi yang gratis. Oleh karena itu WhatsApp menjadi aplikasi yang dapat digunakan oleh siapa saja tanpa adanya kesenjangan ekonomi. Baik yang memiliki uang maupun tidak, semuanya dapat menggunakan tanpa terkecuali. Melalui keunggulan ini, aplikasi WhatsApp juga menjadi alat yang efektif untuk melakukan usaha. Pengguna dapat memasarkan barang atau jasa mereka kepada target konsumen tanpa mengeluarkan biaya.

Keunggulan-keunggulan tersebut semakin mewakili perkembangan penggunaan WhatsApp setiap harinya di seluruh dunia. Misalnya, WhatsApp digunakan sebagai alat komunikasi konsultasi dengan dermatologis dan pembelian obat-obatannya di Botswana, di mana negara tersebut merupakan negara dengan aksesibilitas rendah terhadap dermatologis (Koh et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa WhatsApp merupakan alat komunikasi yang efisien yang dapat mengirimkan pesan dari mana saja, tidak memerlukan biaya, sekaligus menjadi alat komunikasi untuk meningkatkan *awareness*. Selain itu, WhatsApp juga membantu pemberdayaan perempuan lewat fitur-fiturnya. WhatsApp terbukti membantu para ibu yang berwiraswasta (*mompreneurs*) untuk melakukan manajemen terhadap usaha mereka. Hal ini sangat membantu terutama bagi para wanita yang tinggal di negara yang memiliki tingkat ekonomi yang rendah dan membatasi perempuan untuk berkontribusi terhadap keputusan pembuatan kebijakan publik seperti Afrika, di mana selain dapat digunakan untuk meningkatkan perekonomian melalui wirausaha, WhatsApp juga dapat mem-

bantu meningkatkan *awareness* mereka terhadap isu politik, dan turut serta untuk menyuarakan opini mereka.

Berbicara mengenai keunggulan WhatsApp sebagai aplikasi komunikasi yang efisien, layaknya kasus wanita di Nigeria, Afrika, WhatsApp menjadi aplikasi yang dapat membantu masyarakat yang aksesibilitasnya terhadap kehidupan sosial dibatasi, yakni kaum marjinal. Salah satunya adalah penelitian menggunakan WhatsApp untuk melakukan perhitungan jumlah penduduk tuna wisma yang berada di kota Girona, Spanyol. Masyarakat yang tadinya sulit dijangkau oleh para profesional karena keengganan para tunawisma untuk berhubungan langsung dengan para profesional, kemudian menjadi bersedia untuk berkomunikasi dengan menggunakan aplikasi WhatsApp. Hasil riset tersebut juga kemudian memperlihatkan bahwa WhatsApp (dan aplikasi semacamnya) dapat meningkatkan komunikasi antara tunawisma dan pelayanan pelayan kesehatan dan kesehatan mental. Selain tunawisma, terdapat kaum marjinal lain yang turut terbantu dengan adanya WhatsApp, yakni pekerja tuna susila. Dengan adanya aplikasi WhatsApp, mereka dapat terbantu secara ekonomi, serta mereka dapat saling mengirimkan pesan dalam grupnya apabila terdapat bahaya atau upaya penangkapan. Dengan kata lain, mereka dapat saling menjaga antar sesamanya.

Masih banyak sekali dampak positif yang muncul akibat hadirnya teknologi WhatsApp, hal ini juga disebabkan oleh masyarakat yang semakin hari semakin terliterasi untuk menggunakan teknologi ini. Sehingga, pada akhirnya banyak sekali yang menggunakan WhatsApp untuk membantu mereka menyelesaikan berbagai permasalahan, dan membuka kesempatan-kesempatan baru dalam menjalani kehidupan. Hadirnya teknologi WhatsApp menjadi sarana komunikasi dan informasi telah merevolusi cara hidup banyak sekali orang di dunia ini.

RQ8: Apa saja dampak negatif dari penggunaan WhatsApp dalam Teknologi

Informasi dan Komunikasi (TIK)?

Selain berbagai manfaat yang muncul dari penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi dan penyebaran informasi, WhatsApp memiliki beberapa kekurangan. Pada masa pandemi Covid 19, pesan-pesan yang tersebar melalui WhatsApp adalah pesan yang berisi perasaan takut, pada akhirnya hal ini akan mempengaruhi perasaan, persepsi, dan perilaku dari para pembaca pesan. Penelitian lain juga menyebutkan bahwa pada masa pandemi Covid-19, banyak sekali pesan-pesan yang merupakan pesan misinformasi mengenai sistem imun seseorang, pengobatan alternatif dan saran bagaimana menghilangkan virus tersebut.

Bukan hanya tentang pesan kesehatan, misinformasi yang terjadi juga muncul pada penyebaran pesan politik. WhatsApp dikatakan sudah menjadi perhatian baik publik maupun peneliti karena menjadi alat penyebaran mispersepsi dan berita palsu pada negara demokrasi di saat kampanye pemilu. WhatsApp terbukti merupakan aplikasi yang rentan akan paparan misinformasi umum mengenai isu politik pada kasus Pemilihan Umum Presiden di tahun 2019. Karena sifatnya yang dapat mengirimkan pesan dengan jumlah yang tak terbatas, orang-orang yang secara aktif melakukan diskusi politik adalah orang-orang yang secara sadar atau tidak sadar menjadi orang-orang yang menyebarkan misinformasi mengenai isu politik.

Mengenai pesan yang dikirim secara *online*, salah satunya menggunakan aplikasi WhatsApp, memiliki dampak yang negatif hingga menyebabkan kematian. Pesan instan yang dikirim lewat aplikasi dapat menyebabkan *mob lynching*. *Mob lynching* adalah pembunuhan yang dilakukan terhadap orang yang tertuduh melakukan suatu kejahatan, tanpa adanya persidangan hukum. Hal ini diakibatkan oleh propaganda yang salah dan tidak tepat tentang kejahatan yang disebarluaskan melalui pesan instan. Pesan tersebut berkontribusi besar terhadap sentimen masyarakat yang terke-

na dampak, dan pada akhirnya menghasut mereka untuk melakukan pelanggaran seperti *mob lynching*. Ketiadaan aturan yang jelas untuk menghukum individu yang bertanggung-jawab menyebarkan informasi provokatif tersebut melalui pesan instan, dalam bentuk *Electronic Word of Mouth (e-WoM)*, telah memperburuk keadaan.

Dari keseluruhan dampak negatif yang ada dari riset-riset terdahulu, peneliti melihat bahwa kebanyakan dari dampak negatif tersebut berupa misinformasi, atau *hoax*, atau berita palsu. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kebanyakan dampak negatif dari WhatsApp bergantung dari cara seseorang tersebut membuat pesan. Bagaimana seseorang menggunakan kemudahan yang diberikan oleh WhatsApp dan secara sengaja atau tidak sengaja menyebarkan informasi-informasi yang kemudian akan memberikan dampak buruk bagi orang lain.

SIMPULAN

Teknologi WhatsApp adalah bagian dari perkembangan teknologi dan informasi. Dalam perkembangannya, terdapat berbagai riset dan penelitian yang dilakukan mengenai peran WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi. WhatsApp pada dasarnya merupakan aplikasi pesan instan, di mana pesan instan adalah perangkat lunak komputer yang bertujuan untuk membangun interaksi dari satu ke satu, atau dari satu ke banyak berbasis teks dengan bantuan emoji atau konten multimedia tambahan. WhatsApp merupakan aplikasi yang terus mengalami pengembangan dalam berbagai fitur-fiturnya hingga akhirnya mengalami peningkatan adopsi sebagai aplikasi perpesanan menggantikan *Short Message Service (SMS)*. Fitur-fitur WhatsApp seperti enkripsi *end to end*, *stories*, *status*, kemudahan akses dan tanpa biaya menjadikan WhatsApp sebagai salah satu media sosial yang paling populer dan efektif.

Riset-riset mengenai WhatsApp sebagai media informasi dan komunikasi tersebar pada

posisi Kuartil 1 hingga tidak teridentifikasi pada analisa Scimago. Penelitian terbanyak merupakan penelitian Kuartil 1 sebanyak 52% dan yang tidak teridentifikasi Scimago sebesar 17%. Riset-riset tersebut merupakan riset yang terbit pada rentang tahun 2016 sampai 2023. Penelitian terbanyak terbit pada tahun 2021, yakni sebesar 28% dan paling sedikit di tahun 2016, yakni sebesar 3%. Keseluruhan penelitian tersebut paling banyak diterbitkan dalam jurnal bidang Ilmu Sosial dengan persentase sebesar 37%.

Artikel yang meneliti tentang topik tersebut paling banyak dikembangkan di negara-negara ASEAN, dan paling sedikit dikembangkan di Asia Selatan dan Amerika Utara. Metode penelitian yang paling banyak digunakan adalah kuantitatif. Riset-riset kuantitatif ini banyak mengambil sampel penelitian dalam jumlah besar, di mana 43% penelitian menggunakan 100-500 partisipan.

Dalam memanfaatkan teknologi WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi, WhatsApp digunakan dalam berbagai lingkup kerja. Diantaranya adalah bidang pendidikan, sosial, kesehatan, politik, industri, dan hukum. WhatsApp dapat digunakan dalam berbagai lingkup kerja karena aplikasi WhatsApp memiliki berbagai dampak positif dalam penggunaannya. Karena fitur-fitur WhatsApp yang efisien, aman, efektif dan hampir tidak mengeluarkan biaya, bukan hanya orang-orang yang bekerja pada lingkup di atas yang dapat menggunakan aplikasi tersebut. Karena efisiensi WhatsApp, aplikasi tersebut bahkan dapat menjadi alat komunikasi dan sarana informasi yang baik bagi kaum marjinal seperti tuna wisma dan tuna susila. WhatsApp juga menjadi aplikasi yang dapat membantu memberdayakan para perempuan yang berada di daerah dengan budaya patriarki, dengan memberikan kesempatan untuk melakukan usaha secara *online*, dan memberikan kebebasan untuk mengutarakan pendapat dan melakukan aktivitas politik. Pada masa pandemi, WhatsApp sangat berguna sebagai sarana untuk peningkatan

awareness terhadap informasi-informasi kesehatan yang dilakukan oleh berbagai lembaga kesehatan resmi, seperti *World Health Organization* (WHO).

Melalui berbagai dampak positif yang ada, WhatsApp sebagai media informasi dan komunikasi juga memiliki dampak negatif bagi penggunaannya. Salah satu dampak negatif terbesar dari aplikasi WhatsApp adalah tersebarnya misinformasi. Dengan kecepatan persebaran pesan dari WhatsApp, orang-orang dapat dengan mudah menyebarkan pesan, berita palsu, hingga propaganda dan tuduhan yang tidak benar kepada banyak orang. Hal ini menyebabkan berbagai dampak, dari penyebaran rasa takut, hingga yang paling parah adalah terjadinya pembunuhan yang dilakukan atas propaganda informasi yang tidak benar.

WhatsApp sebagai salah satu aplikasi berbasis internet dan termasuk bagian dari media sosial, dipandang sebagai produk teknologi yang lahir dari dampak perkembangan teknologi informasi yang populer. Aplikasi berbasis internet ini sangat potensial untuk dimanfaatkan sebagai media komunikasi di berbagai bidang kehidupan. Mulai dari bisnis, komunitas, kesehatan, pendidikan, bahkan sebagai bukti forensik. Oleh karena itu penelitian lebih lanjut dari berbagai bidang pendidikan juga perlu dilakukan dalam meneliti konsep WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi yang dapat dimanfaatkan dengan beragam tujuan. Walau kehadiran WhatsApp sebagai media komunikasi, namun proses untuk menganalisisnya seperti pemilihan teori dan konsep tidak hanya dapat dibedah dari pisau analisis komunikasi tapi juga analisa bisnis, analisa kesehatan dan lainnya.

Tak dapat dipungkiri bahwa pengguna sangat bergantung pada WhatsApp dalam aktivitas sehari-hari dan media terbaik dalam menyampaikan informasi dengan cepat. Oleh karena itu, penyebaran informasi menjadi tidak terkontrol sehingga banyak oknum yang menyebarkan berita serta informasi yang palsu. Maka, diperlukan adanya kebijakan atau regu-

lasi yang mengatur mengenai penyebaran berita atau informasi palsu di WhatsApp. Selain itu, karena WhatsApp menggunakan nomor telepon sebagai identitas pengguna memunculkan beberapa bentuk kejahatan baru salah satunya penyalahgunaan, oleh karena itu pihak WhatsApp dan pemerintah perlu mengantisipasi hal-hal tersebut. Pada praktisnya, WhatsApp dapat digunakan sebagai media informasi yang efisien dan membantu di berbagai bidang. Dengan adanya hal ini, penggunaan sangat terbantu salah satunya menyampaikan tujuan dengan mudah dan cepat untuk mendapatkan pesan atau informasi yang *real-time*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, M., & Alghail, A. (2021). The impact of mobile shadow IT usage on knowledge protection: an exploratory study. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*.
<https://doi.org/10.1108/VJKMS-08-2020-0155>
- Abubakar, N. H., & Dasuki, S. I. (2018). Empowerment in their hands: use of WhatsApp by women in Nigeria. *Gender, Technology and Development*, 22(2), 164–183.
<https://doi.org/10.1080/09718524.2018.1509490>
- Adzmi, A. M., Ramly, L. M., Nazri, S. M., Farid, N. F. N. M., & Rahman, M. A. A. (2021). Social Media and New Norms impact: “Oh! My Grandparents (OMG)!” As an Administrator in Family WhatsApp Group. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(4), 254–272. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2021-3704-15>
- Agyemang, F. G. (2022). Examining the information seeking and sharing activities in a virtual community of librarians. *Journal of Librarianship and Information Science*, 54(4), 591–603.
<https://doi.org/10.1177/09610006211>

- 037389
- Ahmad, N. S., Bahri, S., & Fauzi, A. (2023). Does Mobile Instant Messaging (MIM) affect power redistribution? Evidence from a Malaysian school management organization. *Social Sciences and Humanities Open*, 7(1).
<https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100495>
- Alawiah, E. T. (2017). Rancangan Aplikasi Smart City Berbasis Mobile Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Studi Kasus Pemkot Bogor. *Jurnal Teknik Komputer Amik BSI*, III(1).
- Alqahs, K., Al-Kandari, Y. Y., & Albuloushi, M. S. (2023). Social media users' attitudes toward pervasiveness of fake news in Arab countries and its negative effects: Kuwait as a case study. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*.
<https://doi.org/10.1108/JICES-05-2022-0053>
- Annamalai, N. (2018). How Do We Know What Is Happening In Whatsapp: A Case Study Investigating Pre-Service Teachers' Online Activity. In *Malaysian Journal of Learning and Instruction*, 15(2).
- Annamalai, S., & Abdul Salam, S. N. (2017). Undergraduates' interpretation on whatsapp smiley emoji. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 33(4), 89–103.
<https://doi.org/10.17576/JKMJC-2017-3304-06>
- Appel, G., Libai, B., Muller, E., & Shachar, R. (2020). On the monetization of mobile apps. *International Journal of Research in Marketing*, 37(1), 93–107.
<https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2019.07.007>
- Aull, B. (2019). A study of phatic emoji use in WhatsApp communication. *Internet Pragmatics*, 2(2), 206–232.
<https://doi.org/10.1075/ip.00029.aull>
- Basaran, A., Ozlu, O., & Das, K. (2021). Telemedicine in burn patients: reliability and patient preference. *Burns*, 47(8), 1873–1877.
<https://doi.org/10.1016/j.burns.2020.11.015>
- Belair-Gagnon, V., Agur, C., & Frisch, N. (2017). The Changing Physical and Social Environment of Newsgathering: A Case Study of Foreign Correspondents Using Chat Apps During Unrest. *Social Media and Society*, 3(1).
<https://doi.org/10.1177/2056305117701163>
- Bhuvana, N., & Arul Aram, I. (2019). Facebook and Whatsapp as disaster management tools during the Chennai (India) floods of 2015. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 39.
<https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2019.10.1135>
- Bianchi, A., Corbetta, J., Invernizzi, L., Fratantonio, Y., Kruegel, C., & Vigna, G. (2015). What the app is that? Deception and countermeasures in the android user interface. *Proceedings - IEEE Symposium on Security and Privacy, 2015-July*, 931–948.
<https://doi.org/10.1109/SP.2015.62>
- Burgers, C., Eden, A., de Jong, R., & Buningh, S. (2016). Rousing reviews and instigative images: The impact of online reviews and visual design characteristics on app downloads. *Mobile Media and Communication*, 4(3), 327–346.
<https://doi.org/10.1177/2050157916639348>
- Calvo, F., & Carbonell, X. (2017). Using WhatsApp for a homeless count. *Journal of Social Distress and the Homeless*, 26(1), 25–32.
<https://doi.org/10.1080/10530789.2017.1286793>

- Cardoso, G., Sepúlveda, R., & Narciso, I. (2022). WhatsApp and audio misinformation during the Covid-19 pandemic. *Profesional de La Informacion*, 31(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2022.may.21>
- Ceci, L. (2018). WhatsApp - Statistics & Facts. <https://www.statista.com/>. Retrieved May 9, 2023, from <https://www.statista.com/topics/2018/whatsapp/>
- Chatterjee, S., Chaudhuri, R., & Vrontis, D. (2022). Dark side of instant messaging: an empirical investigation from technology and society perspective. *Aslib Journal of Information Management*, 74(5), 928–955. <https://doi.org/10.1108/AJIM-04-2021-0101>
- Christensen, B., & Khalil, A. (2023). Reporting Conflict from Afar: Journalists, Social Media, Communication Technologies, and War. *Journalism Practice*, 17(2), 300–318. <https://doi.org/10.1080/17512786.2021.1908839>
- De Oliveira Malaquias, F. F., Jacobi, L. A. dos S., & Lopes, J. E. F. (2021). Antecedents and outcomes of ICTs adoption by mompreneurs: Empirical evidence from Brazil. *Information Development*. <https://doi.org/10.1177/02666669211047925>
- Elareshi, M., Ziani, A. K., & Al Shami, A. (2021). Deep learning analysis of social media content used by Bahraini women: WhatsApp in focus. *Convergence*, 27(2), 472–490. <https://doi.org/10.1177/1354856520966914>
- G, T. C., Jayanthila Devi, A., & Professor, A. (2021). A Study and Overview of the Mobile App Development Industry. *Google Scholar Citation: IJAEML International Journal of Applied Engineering and Management Letters (IJAEML) A Refereed International Journal of Srinivas University*, 5(1), 2581–7000. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4966320>
- Gadzekpo, A., Tietaah, G. K. M., Yeboah-Banin, A. A., & Kwame Ampofo Adjei, D. (2023). Media coverage of COVID-19 vaccines: sources of information, and verification practices of journalists in Ghana. *Journal of Communication in Healthcare*. <https://doi.org/10.1080/17538068.2023.2208893>
- Gawade, S., Hegde, G., Marulkar, P. S., & Bhansali, A. (2023). Impact of Social Media Like WhatsApp for Education Domain. *2023 6th International Conference on Information Systems and Computer Networks, ISCON 2023*. <https://doi.org/10.1109/ISCON57294.2023.10111966>
- Habes, M., Elareshi, M., Salloum, S. A., Ali, S., Alfaisal, R., Ziani, A., & Alsriddi, H. (2022). Students' perceptions of mobile learning technology acceptance during Covid-19: WhatsApp in focus. *Educational Media International*. <https://doi.org/10.1080/09523987.2022.2153990>
- Hay, K., Kwardem, L., Welbourn, A., Namiba, A., Tariq, S., Coventry, L., Dhairyawan, R., & Durrant, A. (2020). "Support for the supporters": a qualitative study of the use of WhatsApp by and for mentor mothers with HIV in the UK. *AIDS Care - Psychological and Socio-Medical Aspects of AIDS/HIV*, 32, 127–135. <https://doi.org/10.1080/09540121.2020.1739220>
- Hussin, M. A., Kadir, M. F. A., Ghazali, S. A. M., Md Hanafiah, S. H., & Zakaria, A. H. (2020). The effectiveness of web

- systems and mobile applications for their end-users. *International Journal of Engineering Trends and Technology*, 1, 148–152.
<https://doi.org/10.14445/22315381/CATI3P224>
- Irwansyah. (2023). *Literature Review sebagai Metode Riset*. CV. Amerta Media.
- Jailobaev, T., Jailobaeva, K., Baialieva, M., Baialieva, G., & Asilbekova, G. (2021). WhatsApp Groups in Social Research: New Opportunities for Fieldwork Communication and Management. *BMS Bulletin of Sociological Methodology/ Bulletin de Methodologie Sociologique*, 149(1), 60–82.
<https://doi.org/10.1177/0759106320978337>
- Kadhuluri, D., Hense, S., Kodali, P. B., & Thankappan, K. R. (2023). How WhatsApp is transforming health communication among frontline health workers: a mixed-method study among midwives in India. *Journal of Communication in Healthcare*.
<https://doi.org/10.1080/17538068.2023.2189376>
- Kasim, N. M., Fauzi, M. A., Yusuf, M. F., & Wider, W. (2022). The Effect of WhatsApp Usage on Employee Innovative Performance at the Workplace: Perspective from the Stressor–Strain–Outcome Model. *Behavioral Sciences*, 12(11).
<https://doi.org/10.3390/bs12110456>
- Koh, E., Maranga, A., Yane, T., Ndlovu, K., Jereni, B., Nwako-Mohamadi, M. K., Kovarik, C., Forrestel, A., & Williams, V. L. (2022a). Evaluation of WhatsApp as a Platform for Teledermatology in Botswana: Retrospective Review and Survey. *JMIR Dermatology*, 5(3).
<https://doi.org/10.2196/35254>
- Li, S., & Wang, H. (2018). Traditional Literature Review and Research Synthesis. In *The Palgrave Handbook of Applied Linguistics Research Methodology* (page. 123–144). Palgrave Macmillan.
https://doi.org/10.1057/978-1-137-59900-1_6
- Liu, C. Z., Au, Y. A., & Choi, H. S. (2014). Effects of Freemium Strategy in the Mobile App Market: An Empirical Study of Google Play. *Journal of Management Information Systems*, 31(3), 326–354.
<https://doi.org/10.1080/07421222.2014.995564>
- Machi, L., & McEvoy, B. (2016). *The Literature Review: Six Steps to Success*. Sage Publication Ltd.
- Mahmood, Z., Aslam, M. J., & Ahmad, J. (2022). Is it possible to have freedom of expression? Religious Minorities’ Perceptions of Social Media in Pakistan. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 13(1), 1-10.
<https://doi.org/10.35814/coverage.v13i1.3389>
- Maitra, C., & Rowley, J. (2022). Using a social media based intervention to enhance eye health awareness of members of a deprived community in India. *Information Development*, 38(3), 438–451.
<https://doi.org/10.1177/02666669211013450>
- Manav, A. I., Gozuyesil, E., & Tar, E. (2021). The Effects of the Parenting Education Performed through Whatsapp on the Level of Maternal-Paternal and Infant Attachment in Turkey. *Journal of Pediatric Nursing*, 61, 57–64.
<https://doi.org/10.1016/j.pedn.2021.04.018>
- Matassi, M., Boczkowski, P. J., & Mitchelstein, E. (2019). Domesticating WhatsApp: Family, friends, work, and study in everyday communication. *New Media and Society*, 21(10), 2183–2200.

- <https://doi.org/10.1177/1461444819841890>
- Mefolere, K. (2016). WhatsApp and Information Sharing: Prospect and Challenges. *International Journal of Social Science and Humanities Research*, 4(1), 615–625. www.researchpublish.com
- Minalla, A. A. (2022). Enhancing EFL Learners' Verbal Communication Engagement Through WhatsApp Chat Group's Voice Messages Using Referential and Display Questions. *Journal of Language Teaching and Research*, 13(6), 1351–1356. <https://doi.org/10.17507/jltr.1306.24>
- Minestrone, L., & Avio, E. E. (2020). WhatsApp and Cell Phones Among Sex Workers in India: The Impact of ICT in the Banaras Red-Light District. *American Behavioral Scientist*, 64(13), 1834–1849. <https://doi.org/10.1177/0002764220952110>
- Moawad, R. A. (2022). Using WhatsApp During the COVID-19 Pandemic and the Emotions and Perceptions of Users. *Psychology Research and Behavior Management*, 15, 2369–2381. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S367724>
- Mols, A., & Pridmore, J. (2019). The Blurring of Boundaries in WhatsApp Neighbourhood Crime Prevention Groups in The Netherlands. *Surveillance & Society*, 17(4), 272–287. <https://ojs.library.queensu.ca/index.php/surveillance-and-society/index>
- Morris, C., Scott, R. E., & Mars, M. (2021). Whatsapp in clinical practice—The challenges of record keeping and storage. A scoping review. In *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(24). MDPI. <https://doi.org/10.3390/ijerph1824134>
- 26
- Mrad, M., Farah, M., & Mehdi, N. (2022a). WhatsApp communication service: a controversial tool for luxury brands. *Qualitative Market Research*, 25(3), 337–360. <https://doi.org/10.1108/QMR-10-2021-0132>
- Mutanga, P., & Molotsi, A. (2022). Investigating the use of mobile communication technology in professional development: a connectivist approach. *South African Computer Journal*, 34(2), 76–93. <https://doi.org/10.18489/sacj.v34i2.1097>
- Nardo, B., Lugaresi, M., Doni, M., Vulcano, I., Piccione, D., Paglione, D., & Stabile, G. (2021). WhatsApp video call communication between oncological patients and their families during COVID-19 outbreak. *Minerva Chirurgica*, 76(2), 146–155. <https://doi.org/10.23736/S2724-5691.20.08454-0>
- Ndashimye, F., Hebie, O., & Tjaden, J. (2022). Effectiveness of WhatsApp for Measuring Migration in Follow-Up Phone Surveys. Lessons from a Mode Experiment in Two Low-Income Countries during COVID Contact Restrictions. *Social Science Computer Review*. <https://doi.org/10.1177/08944393221111340>
- Neyazi, T. A., Yi Kai Ng, A., Kuru, O., & Muhtadi, B. (2022). Who Gets Exposed to Political Misinformation in a Hybrid Media Environment? The Case of the 2019 Indonesian Election. *Social Media and Society*, 8(3). <https://doi.org/10.1177/20563051221122792>
- Nyasulu, C., & Dominic Chawinga, W. (2019). Using the decomposed theory of

- planned behaviour to understand university students' adoption of WhatsApp in learning. *E-Learning and Digital Media*, 16(5), 413–429. <https://doi.org/10.1177/2042753019835906>
- Rashid, A., Sameem Kardar, M., & Waseem, M. (2020). Use of WhatsApp Messenger among LIS students of University of Karachi, Pakistan. *Library Philosophy and Practice*, 1–13. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac>
- Renukadevi, N. T., Nanthitha, S., Saraswathi, K., Shobika, S., & Karthika, R. T. (2023). WhatsApp Group Chat Analysis by using Machine Learning. *2nd International Conference on Sustainable Computing and Data Communication Systems, ICSCDS 2023 - Proceedings*, 340–346. <https://doi.org/10.1109/ICSCDS56580.2023.10104961>
- Rivaldi, F. (2016). Perancangan Aplikasi Mobile “Kamusku.” *Jurnal Perancangan Aplikasi Mobile*, 1–17.
- Rosales, A., & Ardevol, M. (2016). Beyond WhatsApp: Older people and smartphones. *Romanian Journal of Communication and Public Relations*, 18(1), 27–47.
- Rosenberg, H., & Asterhan, C. S. C. (2018). “Whatsapp, teacher?” - Student perspectives on teacher-student whatsapp interactions in secondary schools. *Journal of Information Technology Education: Research*, 17, 205–226. <https://doi.org/10.28945/4081>
- Rossini, P., Stromer-Galley, J., Baptista, E. A., & Veiga de Oliveira, V. (2021). Dysfunctional information sharing on WhatsApp and Facebook: The role of political talk, cross-cutting exposure and social corrections. *New Media and Society*, 23(8), 2430–2451. <https://doi.org/10.1177/1461444820928059>
- Roy, B., & Das, S. (2023). Perceptible sentiment analysis of students' WhatsApp group chats in valence, arousal, and dominance space. *Social Network Analysis and Mining*, 13(1). <https://doi.org/10.1007/s13278-022-01016-1>
- Sadanand Kerkar, P., Ramesh Dhuri, K., Lobo St Xavier, J., School, H., Bardez Goa, M., Kerkar, P., Ramesh Dhuri Librarian, K., Sohrobanath Ambiyev Govt, S., Lobo Librarian, J., & Xavier, S. (2021). *Analyzing the Use of WhatsApp Services by the College Library Professionals to Connect With the Patrons during Covid-19 Pandemic*.
- Saraswati, H. D., & Afifi, S. (2022). Strategi Komunikasi Pemasaran Pariwisata di Masa Pandemi Covid-19. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 12(2), 138-155. <https://doi.org/10.35814/coverage.v12i2.2743>
- Sherine, A., Seshagiri, A. V. S., & Sastry, M. M. (2020). Impact of whatsapp interaction on improving L2 speaking skills. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 15(3), 250–259. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i03.11534>
- Soares, A. P., Costa, M. F., & Oliveira, H. M. (2021, June 23). How deep is your emotion? Emojis facial expressions on the emotional processing of text messages. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI*. <https://doi.org/10.23919/CISTI52073.2021.9476441>
- Srivastava, M., & Fernandes, S. (2022). Is WhatsApp a new age advertising

- tool. *International Journal of Internet Marketing and Advertising*, 16(2).
- Stephen, G. (2019). The Effective Use Of WhatsApp Messenger Among Library And Information Science Professionals In North East Region, India: A Study. *Library Philosophy and Practice*, 1–14. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac>
- Stocchi, L., Pourazad, N., Michaelidou, N., Tanusondjaja, A., & Harrigan, P. (2022). Marketing research on Mobile apps: past, present and future. In *Journal of the Academy of Marketing Science*, 50(2), 195–225. Springer. <https://doi.org/10.1007/s11747-021-00815-w>
- Sukriani, W., & Arisani, G. (2020). Effectiveness of WhatsApp Group on Breastfeeding Practices. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology*, 14(4), 3550–3555.
- Tan, E. Y. Q., Wee, R. R. E., Saw, Y. E. rn, Heng, K. J. Q., Chin, J. W. E., Tong, E. M. W., & Liu, J. C. J. (2021). Tracking Private WhatsApp Discourse about COVID-19 in Singapore: Longitudinal Infodemiology Study. *Journal of Medical Internet Research*, 23(12). <https://doi.org/10.2196/34218>
- Tao, K., & Edmunds, P. (2018). Mobile APPs and Global Markets. *Theoretical Economics Letters*, 08(08), 1510–1524. <https://doi.org/10.4236/tel.2018.88097>
- Valenzuela, S., Bachmann, I., & Bargsted, M. (2021). The Personal Is the Political? What Do WhatsApp Users Share and How It Matters for News Knowledge, Polarization and Participation in Chile. *Digital Journalism*, 9(2), 155–175. <https://doi.org/10.1080/21670811.2019.1693904>
- Valverde-Berrocoso, J., González-Fernández, A., & Acevedo-Borrega, J. (2022). Disinformation and multiliteracy: A systematic review of the literature. *Comunicar*, 30(70), 93–105. <https://doi.org/10.3916/C70-2022-08>
- Venturino, M., & Hsu, Y. C. (2022). Using WhatsApp to Enhance International Distance Education at the University of South Africa. *TechTrends*, 66(3), 401–404. <https://doi.org/10.1007/s11528-022-00718-9>
- Veytia-Bucheli, M. G., Gómez-Galán, J., & Vergara, D. (2020). Presence of new forms of intercultural communication in higher education: Emojis and social interactions through whatsapp among graduate students. *Education Sciences*, 10(11), 1–17. <https://doi.org/10.3390/educsci10110295>
- Walwema, J. (2021). The WHO Health Alert: Communicating a Global Pandemic with WhatsApp. *Journal of Business and Technical Communication*, 35(1), 35–40. <https://doi.org/10.1177/1050651920958507>
- Wijnberg, D., & Le-Khac, N. A. (2021). Identifying interception possibilities for WhatsApp communication. *Forensic Science International: Digital Investigation*, 38. <https://doi.org/10.1016/j.fsidi.2021.301132>
- Wirtz, V. J., Millán-Garduño, G., Hegewisch-Taylor, J., Dreser, A., Anaya-Sanchez, A., González-Vázquez, T. T., Escalera, R., & Torres-Pereda, P. (2023). Misinformation messages shared via WhatsApp in Mexico during the COVID-19 pandemic: an exploratory study. *Health Promotion International*, 38(3). <https://doi.org/10.1093/heapro/daad041>
- Yus, F. (2017). Contextual constraints and non-

propositional effects in WhatsApp communication. *Journal of Pragmatics*, 114, 66–86.
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2017.04.003>

Zarouali, B., Brosius, A., Helberger, N., & De Vreese, C. H. (2021). WhatsApp Marketing: A Study on WhatsApp

Brand Communication and the Role of Trust in Self-Disclosure. In *International Journal of Communication*, 15.
<http://ijoc.org>.

Zawacki-Richter, O., Kerres, M., Bedenlier, S., Bond, M., & Buntins Eds, K. (2019). *Systematic Reviews in Educational Research*. Springer VS.