

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DIANTARA PENGGUNA
APLIKASI *WHATSAPP***

(Studi terhadap Pegawai Stasiun Televisi Swasta Metro TV Biro
Palembang Tahun 2017)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi



Oleh:

FERNANDA

07031381419081

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DIANTARA PENGGUNA
APLIKASI *WHATSAPP*
(STUDI TERHADAP PEGAWAI STASIUN TELEVISI SWASTA
METRO TV BIRO PALEMBANG TAHUN 2017)**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi

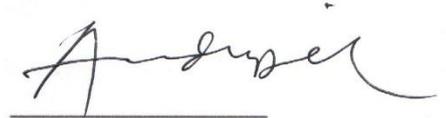
Oleh :

FERNANDA
07031381419081

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 26 Juli 2018

Pembimbing I

Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 1960012241990011001



Pembimbing II

Nurly Meilinda, M.I.Kom
NIP. 199005142015042001



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

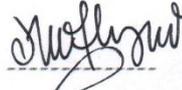
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DIANTARA PENGGUNA APLIKASI *WHATSAPP*

(Studi terhadap Pegawai Stasiun Televisi Swasta Metro TV Biro Palembang
Tahun 2017)

SKRIPSI

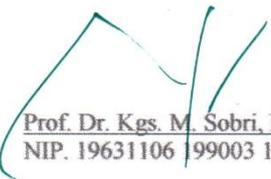
Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 6 September 2018
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

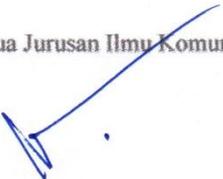
Jabatan	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua	Dr. H. Andy Alfatih, MPA NIP. 1960012241990011001		
Sekretaris	Nurly Meilinda, S.I.Kom., M.I.Kom. NIP. 199005142015042001		
Anggota	Drs. H. Joko Siswanto, M.Si. NIP. 195706051985031003		
Anggota	Dr. Retna Mahriani, M.Si NIP. 196012091989122001		

Mengetahui,

Dekan FISIP Unsri


Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si
NIP. 19631106 199003 1001

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi


Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto:

**“Ilmu itu lebih baik dari kekayaan, karena kekayaan itu harus dijaga,
sedangkan ilmu menjaga kamu”**

(Ali Bin Abi Thalib)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Ayahanda Dencik dan Ibunda Komariah tercinta.
2. Saudara/i kandungku tersayang.
3. Sahabat-sahabat terbaik.
4. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Efektivitas Komunikasi diantara Pengguna Aplikasi *WhatsApp* (Studi terhadap Pegawai Stasiun Televisi Metro TV Biro Palembang Tahun 2017)**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moral bagi penulis untuk menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua orangtuaku Ayahanda Dencik dan Ibunda Komariah serta Saudara dan Saudari ku yang selalu memberikan do'a dan semangat dalam proses perkuliahan.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. H. Andy Alfatih, MPA selaku Pembimbing I, Wakil Dekan III FISIP Universitas Sriwijaya sekaligus Pembimbing Akademik dan Ibu Nurly Meilinda, M.I.Kom selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Sriwijaya.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen FISIP Universitas Sriwijaya.
6. Seluruh Staf Tata Usaha Jurusan Ilmu Komunikasi Kampus Palembang yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam mengurus semua keperluan administrasi penulis.
7. Bapak Harya Digdaya selaku Kepala Biro Metro TV Palembang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Stasiun Televisi Swasta Metro TV Biro Palembang.
8. Ibu Raudah Ramadani, A.Md selaku Sekertaris dan sekaligus Admin Metro TV Biro Palembang yang telah membantu dan membimbing penulis selama proses pengumpulan data di Metro TV Biro Palembang.
9. Sahabatku grup "Epityga Production" Fitri Amelia, Mersila Deminito, Agung Desrie Prathama, Nur Annisa Juliastuti, Agan Saputra, dan

Intan Ruslan yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Sahabat sepermainanku Fatur Rahman, Rinda Martina Lubis, Nammira Sita, Atika Septa Rizma, Meta Septi Yuliana Sari, Hatta M Saleh, Muhammad Rizky Yansi dan Narra Yudi Putra yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman kantorku di Universitas Taman Siswa Bagian BAAK serta Bapak Drs. Syahri, M.Si selaku Wakil Rektor I Universitas Taman Siswa dan Kepala BAAK Ir. Erny Saberti yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Rekan-rekan IGBS (*International Games Broadcast Services*) selama Asian Games 2018 di Palembang yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Rekan-rekan se-angkatan Jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2014 yang telah menjadi keluarga di Kampus, semoga kita sukses semua.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, terimakasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung hingga terselesainya skripsi ini, dan segala kerendahan hati penulis memohon maaf atas semua kesalahan dan kekurangan yang ada, kritik dan saran senantiasa diharapkan untuk awal yang lebih baik dikemudian hari. Akhir kata, penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat yang berarti.

Palembang, September 2018
Penulis

Fernanda
NIM. 07031381419081

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DIANTARA PENGGUNA APLIKASI *WHATSAPP*

(Studi terhadap Pegawai Stasiun Televisi Swasta Metro TV Biro Palembang
Tahun 2017)

Oleh:
FERNANDA
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Efektivitas komunikasi melalui aplikasi *WhatsApp* diantara para pegawai Metro TV Biro Palembang, dilakukan untuk mengetahui nilai keefektivan komunikasi pada penggunaan aplikasi, bahwa komunikasi yang digunakan, serta kepuasan para pegawai dalam berdiskusi di grup pada aplikasi *WhatsApp*. Penelitian ini dilakukan lantaran untuk mengukur seberapa efektif komunikasi antara para pegawai dalam grup di *WhatsApp*. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif. Instrumen penelitian yang digunakan peneliti yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner langsung kepada para pegawai Metro TV Biro Palembang sebanyak 32 orang. Sehingga berdasarkan analisa data, dengan memberikan nilai skor terhadap jawaban yang dipilih responden menggunakan skala *Likert*. Setelah dicari nilai rata-rata dari jumlah total skor yang didapat, penelitian ini mendapatkan hasil bahwa efektivitas komunikasi diantara pengguna Aplikasi *WhatsApp* berdasarkan dimensi internalisasi dengan skor rata-rata 138,75 yang dinyatakan baik, berdasarkan dimensi identifikasi diri dengan skor rata-rata 134,85 yang dinyatakan baik dan berdasarkan dimensi ketundukan dengan skor rata-rata 138 dinyatakan baik. Dari seluruh parameter tersebut, maka disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi diantara pengguna aplikasi *WhatsApp* oleh pegawai Stasiun Televisi Swasta Metro TV Biro Palembang adalah efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Komunikasi, *WhatsApp*

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Andy Alfatih, MPA
NIP. 1960012241990011001

Nurly Meilinda, S.I.Kom., M.I.Kom..
NIP. 199005142015042001

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.

NIP. 197905012002121005

**EFFECTIVENESS OF COMMUNICATION IN USERS
WHATSAPP APPLICATION**
(*Study of Employees of the Metro TV Bureau of TV Palembang in 2017*)

By:

FERNANDA

*Science Communication Program
Sriwijaya University*

ABSTRACT

The effectiveness of communication through the WhatsApp application among Metro TV Bureau Palembang employees, was conducted to determine the value of the effectiveness of communication on the use of the application, that the communication used, and the satisfaction of employees in discussing in the group on the WhatsApp application. This research was carried out because to measure how effective the communication between employees is in the group on WhatsApp. In conducting this research, researchers used quantitative methods. The research instrument used by researchers is by distributing questionnaires directly to employees of Metro TV Bureau Palembang as many as 32 people. So based on data analysis, by giving a score on the answers chosen by respondents using a Likert scale. After searching for the average value of the total score obtained, this study got results that the effectiveness of communication between WhatsApp Application users based on the dimensions of internalization with an average score of 138.75 stated good, based on the dimensions of self-identification with an average score of 134, 85 which is declared good and based on submission dimensions with an average score of 138 declared good. Of all these parameters, it was concluded that the effectiveness of communication between WhatsApp application users by Metro TV Bureau of Palembang's Private TV Station employees was effective.

Keywords: Effectiveness, Communication, WhatsApp

Advisor I

Advisor II

Dr. H. Andy Alfatih, MPA
NIP. 1960012241990011001

Nurly Meilinda, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIP. 199005142015042001

*Head of Communication Science Department
Faculty of Social and Political Sciences*

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP. 197905012002121005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.1.1 Sering Terjadinya Miskomunikasi antara Pegawai Metro Tv Biro Palembang Tanpa Menggunakan Aplikasi <i>WhatsApp</i>	6
1.1.2 Adanya hambatan Komunikasi Tanpa Menggunakan Aplikasi <i>WhatsApp</i> oleh Pegawai Metro Tv Biro Palembang	8
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.2 Efektivitas Komunikasi	14
2.1.3 Komunikasi Bermedia	17
2.1.4 Komunikasi Tak Langsung Melalui Media.....	18
2.1.5 Fungsi Media Sosial	18
2.1.6 <i>WhatsApp</i>	20
2.2 Teori New Media.....	23
2.2.1 Media Baru-Internet.....	23
2.2.2 Pengertian Efek Media Baru Menurut Para Ahli.....	25
2.3 Beberapa Teori Efektivitas Komunikasi	26
2.3.1 Efektivitas Komunikasi Antarpribadi menurut Yoseph Devito (1986).....	26

2.3.2	Efektivitas Komunikasi menurut Prof. H.A.W. Widjaja	29
2.3.3	Teori Efektivitas Komunikasi Berdimensi Ethos (Kelman 1975)	31
2.4	Teori Yang Digunakan	32
2.5	Kerangka Teori	33
2.6	Kerangka Pemikiran	34
2.7	Alur Pemikiran	35
2.8	Hipotesis	36

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	37
3.2	Defnisi Konsep	37
3.3	Definisi Operasional	38
3.4	Unit Analisis Data	39
3.5	Data dan Sumber Data	39
3.5.1	Data	39
3.5.2	Sumber Data	40
3.6	Populasi	40
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	40
3.7.1	Uji Validitas Instrumen	40
3.8.2	Uji Reliabilitas Instrumen	41
3.8	Teknik Pengumpulan Data	42
3.8.1	Penyebaran Kuisisioner	42
3.8.2	Observasi	42
3.9	Teknik Analisis Deskriptif	42
3.10	Sistematika Penulisan Skripsi	44

BAB 4 GAMBARAN UMUM

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
4.1.1	Sejarah terbentuknya Metro TV	45
4.1.2	Sejarah terbentuknya Metro TV Biro Palembang	46
4.2	<i>Profile</i> PT. Media Televisi Indonesia (Metro Tv) Biro Palembang	48
4.3	Logo PT. Media Televisi Indonesia (Metro TV)	49
4.4	Visi dan Misi PT. Media Televisi Indonesia (Metro Tv)	50
4.4.1	Visi	50
4.4.2	Misi	50
4.5	Visi dan Misi PT. Media Televisi Indonesia (Metro Tv)	50
4.6	Target Pemirsa PT. Media Televisi Indonesia (Metro Tv)	51
4.7	Struktur Perusahaan	52
4.8	<i>Job Description</i>	53
4.8.1	<i>Job Description</i> PT. Media Televisi Indonesia (Metro Tv) Biro Palembang	53

4.9 Gambaran Umum <i>WhatsApp</i>	54
---	----

BAB 5 HASIL DAN ANALISIS

5.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif	58
5.1.1 Internalisasi.....	62
5.1.1.1 <i>WhatsApp</i> memberikan manfaat dalam memperoleh pesan dan informasi pada saat kinerja berlangsung	62
5.1.1.2 Pesan atau informasi yang diberikan melalui aplikasi <i>WhatsApp</i> jelas dan rasionalitas	64
5.1.1.3 Tidak bertanya lagi atas pesan yang disampaikan melalui grup <i>chat</i> pada aplikasi <i>WhatsApp</i>	66
5.1.1.4 Timbulnya sikap positif setelah berdiskusi di grup <i>chat WhatsApp</i> untuk mendapatkan informasi dan materi kerja	68
5.1.1.5 <i>WhatsApp</i> membantu memecahkan persoalan maupun tugas	70
5.1.1.6 Keterbatasan jaringan/sinyal pada daerah tertentu sangat berpengaruh terhadap konektivitas komunikasi melalui <i>WhatsApp</i>	72
5.1.1.7 Pesan yang disampaikan melalui aplikasi <i>WhatsApp</i> dapat diterima	74
5.1.1.8 Mendapatkan kepuasan saat berdiskusi atau bertukar informasi menggunakan <i>WhatsApp</i>	76
5.1.2 Identifikasi diri	78
5.1.2.1 Dapat menerjemahkan pesan yang disampaikan melalui <i>WhatsApp</i> ketika berkomunikasi rekan kerja	78
5.1.2.2 Mendapat tanggapan pada saat bertanya materi pekerjaan di <i>WhatsApp</i>	80
5.1.2.3 Turut menjawab atau memberi tanggapan pada saat berdiskusi melalui aplikasi <i>WhatsApp</i>	82
5.1.2.4 Mengucapkan pujian pada sesama rekan kerja melalui diskusi pada grup <i>chat WhatsApp</i>	83
5.1.2.5 Timbul persepsi dalam komunikasi antara sesama pegawai ketika berdiskusi melalui obrolan aplikasi <i>WhatsApp</i>	85
5.1.2.6 Merasa terbuka antara sesama pegawai ketika berdiskusi melalui obrolan aplikasi <i>WhatsApp</i>	87
5.1.2.7 Saling memotivasi dalam komunikasi antara sesama pegawai pada obrolan aplikasi <i>WhatsApp</i>	89
5.1.3 Ketundukan.....	90
5.1.3.1 Memahami pesan atau informasi dari atasan menggunakan aplikasi <i>WhatsApp</i>	90
5.1.3.2 Merasakan kesetaraan dalam komunikasi	

melalui obrolan aplikasi <i>WhatsApp</i> antara pegawai dan atasan.....	92
5.1.3.3 Adanya aksi dan reaksi dalam komunikasi antara atasan dan pegawai melalui aplikasi <i>WhatsApp</i>	94
5.1.3.4 Media aplikasi <i>WhatsApp</i> digunakan sebagai tempat diskusi dalam pembagian tugas dari atasan.....	96
5.1.3.5 Menyikapi isi pesan yang disampaikan oleh atasan dalam obrolan aplikasi <i>WhatsApp</i>	98

BAB 6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan	102
6.1.1 Internalisasi.....	102
6.1.2 Identifikasi Diri.....	102
6.1.3 Ketundukan.....	103
6.2 Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fenomena Komunikasi pada Penggunaan Aplikasi <i>WhatsApp</i> Dikalangan Pegawai Metro Tv Biro Palembang.....	5
Tabel 1.2 Faktor Sering terjadinya Miskomunikasi antara Pegawai Metro TV Biro Palembang yang Menggunakan Aplikasi <i>WhatsApp</i>	7
Tabel 1.3 Hambatan Komunikasi Menggunakan Aplikasi <i>WhatsApp</i> oleh Pegawai Metro Tv Biro Palembang	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional	39
Tabel 5.1 Identitas Responden Menurut Jabatan	60
Tabel 5.2 Kriteria Penilaian Berdasarkan Rata-rata Skor	62
Tabel 5.3 <i>WhatsApp</i> memberikan manfaat dalam memperoleh pesan dan informasi pada saat kinerja berlangsung	63
Tabel 5.4 Pesan atau informasi yang diberikan melalui aplikasi <i>WhatsApp</i> jelas dan rasionalitas	65
Tabel 5.5 Tidak bertanya lagi atas pesan yang disampaikan melalui grup <i>chat</i> pada aplikasi <i>WhatsApp</i>	67
Tabel 5.6 Timbulnya sikap positif setelah berdiskusi di grup <i>chat WhatsApp</i> untuk mendapatkan informasi dan materi kerja.....	69
Tabel 5.7 <i>WhatsApp</i> membantu memecahkan persoalan maupun tugas.....	71
Tabel 5.8 Keterbatasan jaringan/sinyal pada daerah tertentu sangat berpengaruh terhadap konektivitas komunikasi melalui <i>WhatsApp</i>	73
Tabel 5.9 Pesan yang disampaikan melalui aplikasi <i>WhatsApp</i> dapat diterima	75
Tabel 5.10 Mendapatkan kepuasan saat berdiskusi atau bertukar informasi menggunakan <i>WhatsApp</i>	77
Tabel 5.11 Dapat menerjemahkan pesan yang disampaikan melalui <i>WhatsApp</i> ketika berkomunikasi dengan rekan kerja	79
Tabel 5.12 Mendapat tanggapan pada saat bertanya materi pekerjaan di <i>WhatsApp</i>	80
Tabel 5.13 Turut menjawab atau memberi tanggapan pada saat berdiskusi melalui aplikasi <i>WhatsApp</i>	82
Tabel 5.14 Mengucapkan pujian pada sesama rekan kerja melalui diskusi pada grup <i>chat WhatsApp</i>	84
Tabel 5.15 Timbul persepsi dalam komunikasi antara sesama pegawai ketika berdiskusi melalui obrolan aplikasi <i>WhatsApp</i>	86
Tabel 5.16 Merasa terbuka antara sesama pegawai ketika berdiskusi melalui obrolan aplikasi <i>WhatsApp</i>	87

Tabel 5.17 Saling memotivasi dalam komunikasi antara sesama pegawai pada obrolan aplikasi <i>WhatsApp</i>	89
Tabel 5.18 Memahami pesan atau informasi dari atasan melalui obrolan aplikasi <i>WhatsApp</i>	91
Tabel 5.19 Merasakan kesetaraan dalam komunikasi menggunakan aplikasi <i>WhatsApp</i> antara pegawai dan atasan	93
Tabel 5.20 Adanya aksi dan reaksi dalam komunikasi antara atasan dan pegawai melalui aplikasi <i>WhatsApp</i>	95
Tabel 5.21 Media aplikasi <i>WhatsApp</i> digunakan sebagai tempat diskusi dalam pembagian tugas dari atasan	97
Tabel 5.22 Menyikapi isi pesan yang disampaikan oleh atasan dalam obrolan aplikasi <i>WhatsApp</i>	99
Tabel 5.23 Kategori Penilaian.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Aplikasi Media Sosial di Indonesia	3
Gambar 2.1 Alur Pemikiran	36
Gambar 4.1 Logo Metro TV	49
Gambar 4.2 Struktur PT. Media Televisi Indonesia (Metro Tv) Biro Palembang	52
Gambar 4.3 Logo <i>WhatsApp</i>	55
Gambar 5.1 Diagram Umur.....	58
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiner Penelitian	106
Lampiran 2 Data Hasil Jawaban Responden.....	109
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Penelitian Dengan Metode <i>Karl Pearson</i> ...	110
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Dengan Metode <i>Alpha</i>	111

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya, manusia diciptakan sebagai makhluk sosial. Makhluk yang tidak bisa hidup tanpa bantuan orang lain di sekitarnya. Setiap aktivitas manusia terdiri dari berbagai unsur kehidupan. Salah satunya adalah komunikasi. Komunikasi menjadi bagian yang sangat erat dalam kehidupan manusia. Sebagian besar kehidupan manusia diisi dengan komunikasi, baik dengan anggota keluarga, teman, tetangga, sejawat, maupun dengan diri sendiri. Melalui komunikasi, manusia bisa saling menukar informasi, berbagi, mengembangkan diri, dan berbagai manfaat lainnya. Tanpa komunikasi, manusia tidak akan dapat berkembang. Sebagai makhluk sosial, interaksi dengan sesama manusia tersebut bermanfaat untuk mengukuh eksistensi kemanusiaan kita. Kita ada dan bereksistensi karena keberadaan manusia yang lain.

Makna penting komunikasi sesungguhnya telah menjadi kesadaran yang luas di masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan kehidupan keseharian yang selalu diisi dengan kegiatan komunikasi. Namun, demikian tingkat kesadaran dan implementasinya tentang komunikasi masing-masing orang berbeda. Ada yang kesadarannya sudah tinggi dan didukung dengan pemahaman yang baik tentang komunikasi. Ada yang kesadarannya rendah. Komunikasi yang dilakukan secara tepat akan menuju pada hasil yang sesuai dengan harapan. Jika komunikasi tidak berjalan sesuai rencana akan membawa dampak atau efek negatif. Apalagi kalau komunikasi itu mempunyai pengaruh yang besar.

Dahulu untuk mendapatkan informasi yang diinginkan oleh masyarakat sangatlah terbatas dan menyebabkan terjadinya hambatan dalam komunikasi. Namun, seiring berjalannya waktu teknologi komunikasi sangatlah berkembang pesat. Seiring dengan perkembangan zaman saat ini tentunya memberikan dampak

yang besar terhadap teknologi. Teknologi telah banyak memberikan pengaruh dalam setiap aspek kehidupan manusia, salah satunya dalam hal komunikasi dalam memperoleh suatu informasi. Komunikasi terus berkembang pesat seiring jalannya kemajuan teknologi saat ini. Manusia saling berkomunikasi dengan lawan bicara yang berada pada jarak yang jauh dengan begitu mudah serta cepat.

E. M. Rogers (1986) dalam bukunya *Communication Technology* membagi era perkembangan komunikasi manusia menjadi *The Writing Era*, *The Printing Era*, *Telecommunication Era*, dan *Interactive Communication Era*. Pembagian era ini jelas dilakukan dengan memakai sudut pandang penggunaan teknologi komunikasi. Artinya, bahwa kehadiran teknologi merupakan penanda dari kemajuan dalam proses komunikasi manusia (Rulli Nasrullah, 2016: vii).

Pada saat ini, *handphone* menjelma menjadi *smartphone* yang merupakan salah satu bentuk teknologi komunikasi yang tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menelpon maupun mengirim pesan, tetapi telah berkembang menjadi teknologi yang lebih canggih dengan adanya aplikasi-aplikasi terbaru yang sengaja diciptakan untuk memudahkan komunikasi antar manusia. Perkembangan teknologi seperti ini telah memberikan warna-warna baru yang melengkapi kecanggihan *handphone* masa kini.

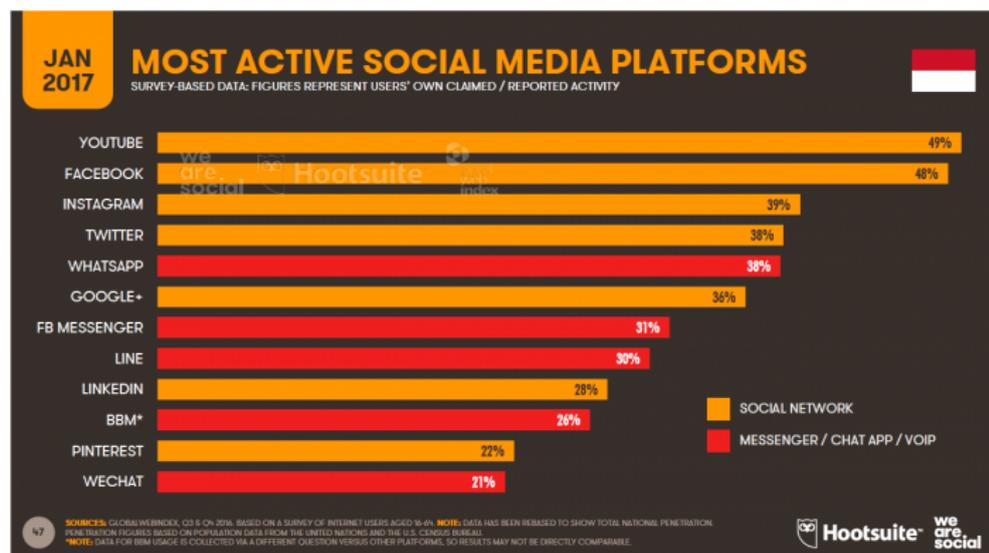
Salah satu media yang digunakan dalam berkomunikasi, dan diyakini dapat lebih cepat sampai ke penerima adalah media komunikasi berupa aplikasi instan atau *mobile messenger*. Aplikasi ini dinamakan aplikasi jejaring sosial (*social networking site*) atau sering disebut media sosial merupakan media untuk memublikasikan konten seperti profil, aktivitas, atau bahkan pendapat pengguna juga sebagai media yang memberikan ruang bagi komunikasi dan interaksi dalam jejaring sosial di ruang siber.

Aplikasi-aplikasi instan atau *mobile messenger* telah berhasil merengkuh pasar dan di ‘gandrungi’ oleh penduduk dunia tak terkecuali oleh penduduk Indonesia. Indonesia masuk dalam pengguna *mobile internet* terbesar di dunia. Survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia

(APJII) sepanjang tahun 2016 mengungkapkan bahwa rata-rata pengakses internet di Indonesia yang menggunakan perangkat genggam statistiknya adalah 63,1 juta orang atau 47,6% mengakses dari *smartphone*.

Menurut data dari *We Are Social* pada Januari 2017 ada lima aplikasi pesan terpopuler saat ini yakni: *WhatsApp*, Fb Messenger, Line, BBM (Blackberry Messenger) dan Wechat dengan persentase sebanyak 38% pada aplikasi *WhatsApp* 31% pada aplikasi Fb Messenger, 30% pada aplikasi Line, 26% pada aplikasi BBM (Blackberry Messenger), 21% pada aplikasi Wechat. *WhatsApp* menjadi platform chatting nomor satu di Indonesia diantara lima aplikasi pesan yang ada.

Gambar 1.1
Data Pengguna Aplikasi Media Sosial di Indonesia



Sumber: We Are Social

Gambar 1.1 merupakan grafik bukti bahwa pengguna media sosial di Indonesia terhitung Januari tahun 2017 khususnya pada aplikasi pesan *WhatsApp* dalam melakukan komunikasi menduduki peringkat pertama sebagai aplikasi perpesanan yang digunakan oleh masyarakat di Indonesia. Dapat dilihat sebanyak 38% masyarakat Indonesia menggunakan aplikasi perpesanan *WhatsApp* untuk berkomunikasi.

WhatsApp adalah aplikasi perpesanan instan yang memungkinkan penggunaanya untuk mengirim file, pesan, video, foto dan obrolan *online*. Aplikasi ini dapat digunakan dimanapun dan kapanpun untuk berkomunikasi dengan orang yang juga memiliki aplikasi tersebut selama tersambung atau memiliki koneksi internet. Dalam *WhatsApp* juga bisa dibentuk grup yang dapat mengumpulkan banyak orang dari kelompok yang sama ataupun forum yang sama untuk berbincang-bincang.

Salah satu pengguna aplikasi *WhatsApp* ini adalah para pegawai. Dengan perkembangan teknologi komunikasi dan pengaruhnya terhadap kehidupan manusia dan bagaimana etika penggunaan teknologi komunikasi dalam dunia kerja membuat para pegawai dengan ini bertukar informasi dengan sesama kelompok *interestnya* menggunakan *WhatsApp*. Aplikasi *WhatsApp* yang menyediakan fitur grup *chatt* yang memudahkan suatu kelompok atau organisasi dapat berdiskusi memberi informasi melalui grup.

Objek yang penulis pilih untuk penelitian ini adalah para pegawai Perusahaan Televisi Swasta Metro TV khususnya Metro TV Biro Palembang yang mayoritas menggunakan aplikasi *WhatsApp* untuk saling memberi kabar, saling bertukar pikiran, diskusi tentang berbagai informasi terkait pekerjaan. Pegawai Metro TV Biro Palembang memiliki grup di aplikasi *WhatsApp* yang biasa digunakan untuk berdiskusi dan berbagi informasi ataupun hanya sekedar saling bercanda antar pegawai. Grup tersebut diberi nama “Palembang Organik” yang mengkhususkan semua anggotanya adalah pegawai Metro TV Biro Palembang.

Penulis melihat banyak pegawai Metro TV khususnya Metro TV Biro Palembang yang menggunakan aplikasi *WhatsApp* sebagai alat atau media berkomunikasi dalam proses kinerja yang sedang berlangsung selama kegiatan bekerja. Dalam melakukan komunikasi tersebut efektivitas komunikasi juga diperlukan dalam kehidupan organisasi. Karena proses komunikasi yang efektif merupakan kunci kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan. Efektivitas adalah hal yang berhubungan dengan apakah tujuan yang ditetapkan berhasil atau tidak.

Dengan terciptanya komunikasi yang efektif dilingkungan internal perusahaan atau organisasi, maka akan berdampak pada terciptanya hubungan internal (*internal relations*) yang baik. *Internal relations* akan tercipta jika *internal communication* (komunikasi internal) yang terjadi berlangsung dua arah. Berikut ini adalah fenomena komunikasi pada penggunaan aplikasi *WhatsApp* oleh para pegawai Metro TV Biro Palembang pada saat proses kinerja berlangsung.

Tabel 1.1
Fenomena Komunikasi pada Penggunaan Aplikasi *WhatsApp*
Dikalangan Pegawai Metro TV Biro Palembang

No.	Fenomena Komunikasi	Keterangan
1.	Penggunaan <i>WhatsApp</i> saat berkomunikasi dalam proses kinerja berlangsung	<ul style="list-style-type: none"> • Berkomunikasi dengan <i>WhatsApp</i> dalam proses peliputan berita. • Berkomunikasi dengan <i>WhatsApp</i> dalam proses pengeditan video atau laporan pengiriman video. • Mengirimkan naskah berita melalui <i>WhatsApp</i>. • <i>Live Streaming</i> berita melalui <i>WhatsApp</i>. • Mengirimkan informasi berita yang akan ditayangkan secara langsung maupun tidak langsung ke Metro TV Pusat.
2.	Penggunaan <i>WhatsApp</i> untuk berkomunikasi antar pegawai	<ul style="list-style-type: none"> • Berkomunikasi dengan <i>WhatsApp</i> dalam menghubungi kontributor dari jarak jauh. • Pengguna turut meraimaikan <i>groupchat</i> di <i>WhatsApp</i>. • Pengguna berpartisipasi dalam diskusi di <i>groupchat WhatsApp</i>. • Pengguna berpartisipasi aktif dalam diskusi penyampaian materi kegiatan yang berlangsung selama proses bekerja melalui aplikasi <i>WhatsApp</i>. • Berkomunikasi baik secara langsung dengan menggunakan <i>WhatsApp</i> antar sesama pegawai dalam proses kerja maupun diluar kerja. • Bertukar informasi penting terkait proses kerja maupun diluar kerja melalui aplikasi <i>WhatsApp</i>. • Sebagai media atau alat pengontrol pegawai Metro TV Biro Palembang yang sedang bekerja dari jarak jauh dengan menggunakan aplikasi <i>WhatsApp</i>. • Sebagai media informasi para pegawai untuk mengetahui tugasnya masing-masing dari atasan melalui <i>chatting</i> aplikasi <i>WhatsApp</i>.

Sumber: Bagian Admin Metro TV Biro Palembang

Banyaknya aktivitas pegawai Metro TV Biro Palembang yang menggunakan aplikasi *WhatsApp* sebagai sarana komunikasi dalam proses kinerja yang sedang berlangsung dapat dilihat dengan fenomena komunikasi yang terjadi, dimana selama kegiatan bekerja aplikasi *WhatsApp* memudahkan komunikasi jarak jauh dalam proses peliputan berita, pengeditan video, mengirimkan naskah berita melalui *WhatsApp* beserta mengirimkan informasi berita yang akan ditayangkan secara langsung maupun tidak langsung ke Metro TV Pusat. Namun, dalam pengamatan penulis terdapat permasalahan mengenai efektivitas komunikasi diantara para pegawai Metro TV Biro Palembang yang tidak menggunakan aplikasi *WhatsApp*.

1.1.1 Sering Terjadinya Miskomunikasi antara Pegawai Metro TV Biro Palembang Tanpa Menggunakan Aplikasi *WhatsApp*

Miskomunikasi merupakan kesalahan dalam menyampaikan maksud dan tujuan. Baik dari penerima maupun pengirim informasi. Miskomunikasi ini bisa terjadi karena beberapa hal, salah satunya faktor pengetahuan dan bahasa. Artinya, orang-orang memiliki latar belakang pengetahuan, pengalaman, dan bahasa yang sama, akan lebih mudah mencapai kesamaan persepsi. Selain hal-hal tersebut faktor terjadinya miskomunikasi adalah penerima pesan salah mengartikan apa yang dikatakan oleh pemberi pesan. Sehingga yang sering terjadi adalah seseorang pemberi pesan memiliki maksud tersendiri dalam menyampaikan pesannya, namun sang penerima pesan juga mempunyai maksud yang lain dalam benaknya. Inilah yang menyebabkan terjadinya miskomunikasi antar kedua belah pihak.

Dalam berlangsungnya kegiatan suatu organisasi pastinya akan melibatkan banyak individu karena pada dasarnya organisasi merupakan suatu kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih yang memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai bersama. Dalam usaha mencapai tujuannya, didalam organisasi terjadi interaksi antar anggotanya. Atau dapat dikatakan sebagai sebuah interaksi. Interaksi adalah proses yang melibatkan komunikasi dengan seseorang atau lebih.

Didalam suatu organisasi, komunikasi merupakan salah satu faktor penunjang dalam usaha mencapai suatu tujuan (*goal line*). Atau bahkan sebuah komunikasi dapat dianalogikan sebagai sebuah pilar penopang utama organisasi. Karena hampir seluruh kegiatan dari organisasi berlangsung melalui komunikasi antar anggotanya. Salah komunikasi (miskomunikasi) dapat menjadi masalah besar bagi suatu organisasi karena dapat merusak rencana organisasi kedepannya.

Salah komunikasi (miskomunikasi) adalah proses penyampaian informasi baik berupa pesan, ide, maupun gagasan kepada pihak lain, akan tetapi disini terjadi perbedaan pengertian antara satu pihak dengan pihak lainnya mengenai informasi yang dimaksud. Banyak hal yang membuat miskomunikasi ini terjadi adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Faktor Sering Terjadinya Miskomunikasi antara Pegawai Metro TV Biro Palembang tanpa menggunakan Aplikasi *WhatsApp*

No.	Faktor Terjadinya Miskomunikasi	Keterangan
1.	Ambiguitas informasi	Membuat adanya perbedaan tafsiran dari informasi yang telah dikirimkan antara para pegawai Metro TV Biro Palembang yakni pengirim dan penerima dari pengguna aplikasi <i>WhatsApp</i> .
2.	Kurang cakupnya penerima dalam menguasai isi informasi yang disampaikan	Pesan yang dikirimkan oleh para pegawai Metro TV Biro Palembang tanpa melalui <i>WhatsApp</i> yang terkadang tidak ditafsirkan dengan tepat maksud dan informasi yang diterima.
3.	Penyusunan kata yang digunakan dalam berkomunikasi	Pengirim yang menyampaikan informasi ketika bukan melalui aplikasi <i>WhatsApp</i> tidak menyusun kata dengan baik. Sehingga terjadinya kesalahan dalam penyampaian informasi

		(contoh: melalui SMS).
4.	Ketidak inginan penerima bertanya kembali mengenai pesan yang disampaikan	Terkadang para pegawai Metro TV Biro Palembang enggan bertanya kembali untuk memastikan maksud informasi yang disampaikan oleh pengirim/komunikator yang bukan melalui aplikasi <i>WhatsApp</i> .

Sumber : Diolah oleh penulis

Aplikasi *WhatsApp* menjadi salah satu alat komunikasi yang digunakan dalam melakukan percakapan kelompok maupun organisasi di lingkungan Metro TV Biro Palembang. Pengguna dapat memanfaatkan fasilitas percakapan dalam grup untuk berinteraksi dengan beberapa orang sekaligus. Namun, salah satu kendala yang dialami oleh para pegawai yakni sering terjadinya miskomunikasi tanpa menggunakan media komunikasi aplikasi *WhatsApp* tersebut.

1.1.2 Adanya Hambatan Komunikasi Tanpa Menggunakan Aplikasi *WhatsApp* oleh Pegawai Metro TV Biro Palembang

Untuk memenuhi kebutuhan para pegawai yang bekerja di sebuah stasiun televisi tentunya memerlukan media komunikasi yang bersifat cepat. Manajemen waktu pun sangat diperlukan dalam suatu perusahaan televisi dalam memberikan ataupun menyampaikan informasi kepada sesama pegawai yang melakukan tugasnya pada saat bekerja. Melalui kegiatan-kegiatan komunikasi tersebut peran media komunikasi sangat diperlukan. Media komunikasi yang bersifat cepat tentunya memudahkan para pegawai khususnya pegawai Metro TV Biro Palembang dalam melakukan tugasnya masing-masing. *WhatsApp* merupakan mediator yang berperan sebagai penyampai informasi yang menjembatani pihak perusahaan dengan para pegawainya dari jarak jauh.

Sebagaimana diketahui bahwa komunikasi yang efektif merupakan bagian yang terpenting bagi kehidupan sehari-hari, namun ada saja berbagai hambatan yang sekaligus menjadi tantangan terhadap komunikasi yang efektif.

Tabel 1.3
Hambatan Komunikasi Tanpa Menggunakan Aplikasi *WhatsApp* oleh Pegawai Metro TV Biro Palembang

No.	Hambatan Komunikasi	Aspek yang Menghambat Komunikasi	Keterangan
1.	Hambatan Proses	Hambatan pengirim	Ketika seorang pengirim tidak mau mengkomunikasikan pesan karena dia tidak mempunyai pengetahuan yang cukup tentang konten yang dia akan sampaikan melalui <i>chatting</i> pada aplikasi <i>WhatsApp</i> .
		Hambatan “ <i>encoding</i> ”	Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, simbol yang dipergunakan antara si pengirim dan penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit, misalnya terdapat kata-kata asing di dalam <i>chatting</i> ketika melalui SMS.
		Hambatan media	Ketika media atau aplikasi <i>WhatsApp</i> yang digunakan untuk berkomunikasi tersebut tidak berjalan dengan baik, misalnya terjadinya eror atau kerusakan pada media tersebut yang menghambat para pegawai dalam melakukan komunikasi.
		Hambatan “ <i>decoding</i> ”	Ketika penerima salah menerjemahkan pesan dari pengirim. Terkadang tak semua pegawai Metro TV Biro Palembang dapat menerjemahkan isi dari pesan yang dikirim. Sehingga terjadinya hambatan dalam penerimaan informasi tersebut yang bukan melalui aplikasi <i>WhatsApp</i> .
		Hambatan penerima	Ketika penerima atau pegawai Metro TV Biro Palembang yang tidak tanggap dan lamban

			merespon tentang apa yang disampaikan oleh pengirim yang bukan pada grup <i>chatting</i> melalui aplikasi <i>WhatsApp</i> .
		Hambatan pada umpan balik	Tidak ada yang bertanya kembali ketika proses komunikasi berlangsung tentang apa yang disampaikan oleh pengirim pesan tanpa melalui aplikasi <i>WhatsApp</i> tersebut.
2.	Hambatan Fisik	Jarak geografis	Jarak geografis atau ruang antara pengirim dan penerima yang jauh (meskipun dapat diatasi dengan media aplikasi <i>WhatsApp</i>) yang membuat orang tidak bisa berkomunikasi dengan cepat dan leluasa karena terkendala dengan tempat yang sulitnya jaringan data.
3.	Hambatan Semantik	Bahasa yang digunakan	Latar belakang para pegawai yang berbeda-beda juga menghambat proses komunikasi, karena bahasa yang digunakan berbeda juga dan sering terjadinya kekeliruan pada saat <i>chatting</i> yang disebabkan oleh bahasa. Jika melalui aplikasi <i>WhatsApp</i> penerima pesan bisa mendapatkan tanggapan dari anggota lain dalam grup <i>chatt</i> .

Sumber: Hasil Pengamatan dan Pengalaman

Dengan melihat beberapa hal yang terjadi di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat judul “**Efektivitas Komunikasi diantara Pengguna Aplikasi *WhatsApp*** (Studi terhadap Pegawai Stasiun Metro TV Biro Palembang Tahun 2017)”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, masalah yang dikaji dalam laporan ini adalah “Bagaimana efektivitas komunikasi diantara pengguna aplikasi *WhatsApp* dikalangan pegawai Metro TV Biro Palembang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran tentang efektivitas komunikasi diantara penggunaan aplikasi *WhatsApp* dikalangan pegawai Metro TV Biro Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik dari segi teoritis, metodologis, dan praktis. Adapun manfaat tersebut sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- Penelitian ini diharapkan dapat menambah rujukan keilmuan dalam penelitian selanjutnya.
- Untuk pengembangan ilmu komunikasi khususnya efektivitas komunikasi.

2. Manfaat Praktis

- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk untuk para pegawai di Stasiun Televisi Swasta Metro TV Biro Palembang dalam meningkatkan keefektivan dalam melakukan komunikasi.
- Penelitian ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa/I jurusan ilmu komunikasi khususnya penyiaran sebagai bahan referensi studi.

3. Manfaat Bagi Peneliti

- Peneliti dapat mendeskripsikan Efektivitas Komunikasi diantara pengguna aplikasi *WhatsApp* dikalangan pegawai di Stasiun Televisi Swasta Metro TV Biro Palembang sebagai sarana bagi peneliti untuk memperluas wawasan mengenai Ilmu Komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Alfatih (2017) dalam “ Modul Metode Penelitian”

Bungin, Burhan. (2005). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Bungin, Burhan. (2006). *SOSIOLOGI KOMUNIKASI*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Effendy. (2001). “ Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek, Bandung: Remaja Rosdakarya

Effendy. (2003). “ Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi”. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Liliwiri, Alo. (2017). *Komunikasi Antar-Personal*. Cet.2. Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup.

McQuail, Denis. (2011). *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Salemba Humanika.

Mulyana, Deddy. (2014). *ILMU KOMUNIKASI Suatu Pengantar*. Cet. 18. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nasrullah, Rulli. (2016). *Teori dan riset Media Siber (Cybermedia)*. Cet. 2. Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup.

Rakhmat, Jalaluddin. (2015). *Psikologi Komunikasi*. Cet.30. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono, (2010). “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cet.24. Bandung: Alfabeta.

Widjaja, H.A.W. (2000). *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Ed. Revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Skripsi :

Ardiani, Yofita Noor. 2016. Penggunaan Media Sosial Sebagai Sarana Komunikasi Kelompok Difabel (Studi Fenomenologi Penggunaan *WhatsApp* dalam Komunikasi Interpersonal Anggota Tuna Rungu GERKATIN Solo). Universitas Universitas Sebelas Maret Surakarta. Solo.

Wahyuni, Yuyun Linda. 2016. Efektivitas Komunikasi Melalui Aplikasi *WhatsApp* (Studi Terhadap Grup KPI 2012 di *WhatsApp* pada Mahasiswa KPI Angkatan 2012). Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Yogyakarta.

Wibisono, Bagus Kurnia. 2017. Efektivitas Penggunaan Grup Sosial Media *WhatsApp* sebagai Media Edukasi Penanganan Pertama Cedera *Muskuloskeletal* pada Pelatih Sepak Bola. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.

Lain-lain :

Merina, Nely. 2016. "Data Pengguna Internet di Indonesia 2016", <http://goukm.id/data-pengguna-internet-di-indonesia-2016/>, diakses pada 15 Juli 2017.

Winarso, Bambang. 2015. "Apa Itu WhatsApp, Sejarah dan Fitur-fitur Unggulannya?", <https://dailysocial.id/post/apa-itu-whatsapp>, diakses pada 14 Juni 2017.

Zain, Hasyim. 2011. "EFEKTIVITAS KOMUNIKASI". <http://hasyimzain.blogspot.co.id/2011/11/efektivitas-komunikasi.html>, diakses pada 5 Desember 2017.

<http://pakarkomunikasi.com/teori-efek-media-massa> (diakses pada 18 September 2017)