

Kekayaan Media Sosial (Studi Terhadap Media Sosial Whatsapp Sebagai Medium Komunikasi Organisasi di Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir 2020)

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata-1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi: Jurnalistik



Diajukan oleh:

Muhammad Sonny Assad

07031381520134

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2020**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

**“Kekayaan Media Sosial (Studi Terhadap Media Sosial Whatsapp
Sebagai Medium Komunikasi Organisasi di Inspektorat Daerah
Kabupaten Ogan Ilir 2020 ”**

Skripsi Oleh :
Muhammad Sonny Assad
07031381520134

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 14 Agustus 2020

Pembimbing :
Tanda Tangan

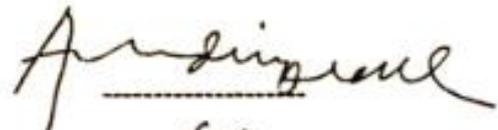
1. Dr. Andy Alfatih, MPA.
NIP. 196012241990011001

2. Oemar Madri Bafadbal, S.I.Kom., M.Si.
NIP. 199208222018031001

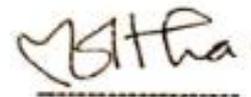
Penguji :

1. Rindang Senja Andarini, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 198802112019032011

2. Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199205312019032018



Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,



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

HALAMAN PERSTUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**Kekayaan Media Sosial
(Studi Terhadap Media Sosial Whatsapp Sebagai Medium Komunikasi
Organisasi di Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir 2020)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi**

Oleh :

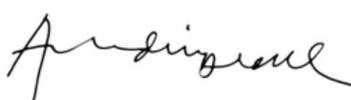
Muhammad Sonny Assad

Pembimbing I

1 Dr. Andy Al Fatih, MPA

NIP. NIP. 196012241990011001

Tanda Tangan



Tanggal

Pembimbing II

2 Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom.,M.Si.

NIP. 199208222018031001



67-08-2020

Mengetahui,

1



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Sonny Assad
NIM : 07031381520134
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 11 Juni 1997
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Tesis : Kekayaan Media Sosial (Studi Terhadap Media Sosial Whatsapp Sebagai Medium Komunikasi Organisasi di Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir 2020

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Sonny Assad
NIM. .07031381520134

MOTTO

“Empty your cup so that it may be filled” (Bruce Lee)

“But you know, happiness can be found even in the darkest of times, if one only remembers to turn on the light” (Harry Potter)

Kata Pengantar

Puji Syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT. Atas nikmat dan karunia yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Kekayaan Media Sosial (Studi Terhadap Media Sosial Whatsapp Sebagai Medium Komunikasi Organisasi di Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir)” ini dengan baik. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata (S-1) pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang terlibat yang telah memberikan dorongan dan masukan sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE, selaku Rektor Universitas Sriwijaya
- Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Sc. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
- Bapak Dr. Andries Leonardo, S.IP., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si. selaku sekretaris jurusan, yang telah memberikan arahan dan memberikan semangat kepada saya dalam penyusunan skripsi ini
- Kepada bapak Dr. Andy Alfatih, MPA, selaku dosen pembimbing satu I skripsi yang telah memberikan masukan, dorongan, dan memberikan nasehat dalam penyusunan skripsi ini.
- Kepada bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si., selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah memberikan masukan, dorongan, dan nasehat dalam penyusunan skripsi ini
- Kepada ibu dan bapak Dosen ilmu Komunikasi yang sudah memberikan ilmu pengetahuan, masukan, arahan, dan motivasi dan nasehat kepada saya, yang merupakan pengalaman yang sangat penting bagi saya sebagai bagian dari mahasiswa.

- Keluargaku tercinta, Ayah (Benny Effendi) dan ibu (Irma Daryani), Saudaraku (Doddy, Ridho , Ilmi, Abror, Afdhal) dan Saudariku (Aulia, Siti) yang selalu memberikan dukungan, yang mencintaiku sepenuh hati, dan selalu mendoakan saya agar menjadi diri yang lebih baik lagi dan bermanfaat bagi lingkungan di manapun saya berada
- Teman saya (Buyung, Luthfiah, Andi, khoirunnisa), dan teman curhat selama kuliah (Anggi, Rifki, Khairil, Rio, Haris) terima kasih sudah menerima saya sebagai bagian dari kalian.
- Teman seperjuangan Ilmu Komunikasi angkatar 2015, yang sudah berbagi cerita dan pengalaman selama 8 semester yang sudah dilalui Bersama.
- Dan pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan oleh karean itu, penulis mengharapkan berbagai masukan, kritik, dan saran agar penulis dapat mengaevluasi dan dapat meningkatkan kualitas penyusunan penelitian kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Indralaya

Muhammad Sonny Assad

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAM PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.2. Kekayaan Media Sosial.....	13
2.3. Teori yang digunakan.....	21
2.5. Hipotesis Deskriptif.....	23
2.6. Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Desain Penelitian.....	26
3.2. Definisi Konsep.....	26
3.3. Definisi Operasional.....	27
3.4. Unit Analisis Data.....	29
3.5. Data dan Sumber Data.....	29
3.6. Populasi.....	30
3.8. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.9. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI PENELITIAN.....	36
4.1. Objek Penelitian.....	36
4.2. Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir.....	36

BAB V HASIL DAN ANALISIS	38
5.1. Analisis Deskriptif	38
5.1.1. Immediacy	40
5.1.1.1. Penyebaran informas secara berkala	40
5.1.1.2. Memberikan kemudahan kepada pengguna dalam memberikan <i>feedback</i>	42
5.1.2. Multiple Cues	44
5.1.2.1. Memudahkan pengguna menghantarkan simbol verbal saat berinteraksi	44
5.1.2.2. Memungkinkan pengguna memberikan simbol non verbal yang dapat mewakili ekspresi wajah dan gestur tubuh	46
5.1.3. Language Variety	48
5.1.3.1. Memungkinkan pengguna untuk dapat memahami isi pesan dengan mudah melalui media yang digunakan	48
5.1.3.2. Memungkinkan pengguna memahami suatu pesan yang sudah menjadi kegiatan rutin melalui media yang digunakan	49
5.1.4. The Degree of Personal Focus	51
5.1.4.1. Memungkinkan pengguna untuk dapat mendeskripsikan diri saat menyampaikan pesan melalui fitur media yang digunakan	51
5.1.4.2. Memungkinkan pengguna menghantarkan perasaan saat menyampaikan pesan melalui fitur media yang di gunakan	53
BAB VI Kesimpulan dan Saran	56
6.1. Kesimpulan	56
6.2. Saran	56
Daftar Pustaka	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pengguna Aktif Media Sosial di Indonesia (Januari 2020).....	2
Tabel 1 2. Frekuensi Pengiriman Informasi Berdasarkan Tanggal	8
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1. Definisi Operasional	28
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas	31
Tabel 3.3. Bobot kuesioner Penelitian	32
Tabel 5.1. Interval skor total penilaian	38
Tabel 5.2. Media Sosial Whatsapp mempermudah anda untuk berkomunikasi antar pegawai	39
Tabel 5.3. Media Sosial Whatsapp mempermudah anda dalam menyebarkan informasi secara cepat	40
Tabel 5.4. Media Sosial Whatsapp memudahkan anda untuk menerima informasi secara cepat.....	41
Tabel 5.5. Media Sosial Whatspp dapat memudahkan anda dalam memberikan respon atau timbal balik secara langsung atas pesan dan informasi yang diterima.....	42
Tabel 5.6. Anda dapat berinteraksi melalui via suara menggunakan Media Sosial Whatsapp	43
Tabel 5.7. Anda dapat berinteraksi melalui video saat berinteraksi menggunakan Media Sosial Whatsapp.....	44
Tabel 5.8. Media Sosial Whatsapp dapat mewakili ekspresi anda saat bertukar pesan melalui fitur emoticon.....	45
Tabel 5.9. Media Sosial Whatsapp dapat mewakili gestur tubuh anda saat bertukar pesan melalui fitur stiker	46
Tabel 5.10. Media Sosial Whatsapp mendukung anda menggunakan kalimat yang dipersingkat yang mudah dipahami antar pegawai untuk mempercepat komunikasi (contoh: skrng, dsb,dll.)	47
Tabel 5.11. Media Sosial Whatsapp mendukung anda untuk menerima atau mengirimkan data dalam bentuk angka untuk meningkatkan pemahaman atau mendukung pesan yang disampaikan.	48
Tabel 5.12. Media Sosial Whatapp mendukung komunikator dalam penggunaan istilah yang hanya bisa dipahami pegawai Inspektorat saat berkomunikasi	49
Tabel 5.13. Media Sosial dapat menggambarkan status atau posisi anda saat berkomunikasi di dalam instansi	50
Tabel 5.14. Melalui Media Sosial Whatsapp pesan yang disampaikan lebih focus dan detail	51
Tabel 5.15. Media Sosial Whatsapp dapat menggambarkan emosi atau perasaan anda saat melakukan interaksi	52
Tabel 5.16. Dengan berkomunikasi melalui Media Sosial Whatsapp hubungan anda dengan pegawai lainnya menjadi lebih erat.....	53
Tabel 5.17. Rekapitulasi Skor Variabel Penelitian	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Hasil Pra Survey frekuensi penggunaan media komunikasi pegawai Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir.....	4
Gambar 1.2. Hasil Pra Survey pegawai Inspektorat yang menggunakan media sosial Whatsapp.	5
Gambar 1.3. Hasil Pra Survey frekuensi penggunaan media sosial Whatsapp untuk berkomunikasi oleh pegawai Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir.....	5
Gambar 1.4. Hasil Pra Survey tingkat kesalahan memahami pesan saat berkomunikasi melalui media sosial Whatsapp yang dialami oleh pegawai Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir.....	6
Gambar 1.5. Screenshot Kurangnya FeedBack Informasi Internal Inspektorat Daerah Kabupateng Ogan Ilir.....	10
Gambar 3.1. Hasil Uji Reliabilitas.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Lampiran 2: Kuesioner penelitian

Lampiran 3: Rekapitulasi Jawaban Responden

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Kekayaan Media Sosial (Studi terhadap Media Sosial Whatsapp sebagai medium komunikasi organisasi di Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir 2020)**” oleh Muhammad Sonny Assad

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kekayaan media sosial Whatsapp sebagai medium komunikasi organisasi di Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir. Teori yang digunakan untuk mengukur kekayaan media sosial (variabel independent) adalah teori kekayaan media menurut Daft dan Lengel (*Organization Information Requirements, Media Richness and Structural Design 1986*). Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang di sebarakan kepada 46 responden yaitu pegawai Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir yang terlibat di dalam *group chat* Inspektorat OI.

Hasil dari analisis data dalam penelitian ini yaitu media sosial Whatsapp dapat dikatakan kaya sebagai medium komunikasi organisasi di Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir 2020.

Kata Kunci: kekayaan media, media sosial, komunikasi organisasi

Pembimbing I


Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

Pembimbing II


Oemar Madri Bafadhal, M.Si
NIP. 199208222018031001

Palembang, Agustus 2020
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya


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

ABSTRACT

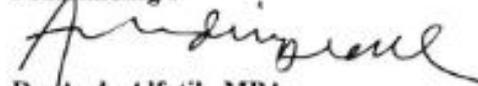
The title of this research is "Social media richness (study of social media Whastapp as a medium of organization communication at Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir 2020)" by Muhammad Sonny Assad

The purpose of this research is to acknowledge social media Whatsapp richness as a medium of organization communication at Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir. The theory used to measure variable social media richness is media richness theory by Daft and Lengel (Organization Information Requirements, Media Richness and Structural Design 1986). This research used quantitative methods with descriptive analysis. The collection of data in this research by distributing questionnaires to 46 respondents of Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir that included in Inspektorat OI Whatsapp group chat

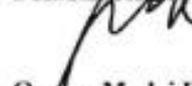
The Result of this research is that soial media Whatsapp is rich as a medium of organization communication at Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir.

Keywords: media richness, social media, organization communication

Pembimbing I


Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

Pembimbing II


Oemar Madri Bafadhal, M.Si
NIP. 199208222018031001

Palembang, Agustus 2020
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya


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

BAB I

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi menurut Everret M. Rogers (Deddy Mulyana :2010) adalah suatu proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud merubah tingkah laku mereka. Komunikasi dapat diasumsikan sebagai suatu proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Saat ini berkomunikasi adalah suatu kegiatan yang pasti dilakukan oleh masyarakat, mulai dari hanya saling menyapa, berdiskusi, hingga mencari informasi. Dengan berkembangnya teknologi saat ini masyarakat dapat dengan mudah untuk tetap saling berkomunikasi melalui media.

Dalam berkomunikasi, media merupakan faktor utama yang mendukung tetap terjadinya interaksi komunikasi di masyarakat, pada umumnya sebelum adanya teknologi masyarakat harus bertemu langsung untuk dapat berkomunikasi. Pada saat ini masyarakat sudah tidak lagi harus bertatap muka saat akan berkomunikasi. Dengan perkembangan teknologi saat ini masyarakat dapat berinteraksi satu sama lain secara langsung melalui perantara telpon atau personal computer (PC) sehingga apa yang ingin dikomunikasikan dapat langsung tersampaikan.

Seiring dengan berkembangnya internet, banyak bermunculan media baru yang dapat mendukung proses komunikasi di masyarakat, salah satunya yaitu media sosial. Media sosial dapat mempermudah proses komunikasi di masyarakat, dengan berbagai fasilitas yang terdapat pada media sosial, proses komunikasi di masyarakat dapat tersampaikan secara cepat terlepas dari ruang dan waktu. Salah satu media sosial yang mendukung dan mempermudah masyarakat untuk tetap saling berkomunikasi adalah media sosial berbasis *instant messenger* seperti LINE, Whatsapp, dan Facebook Messenger. Dilansir dari alamat daring We Are Social & Hootsuite.Inc januari 2020 Whatsapp adalah aplikasi media berbasis *instant messenger* dengan jumlah pengguna aktif tertinggi di Indonesia.

Tabel 1.1. Jumlah Pengguna Aktif Media Sosial di Indonesia (Januari 2020)

No.	Platform Media Sosial	Jumlah Pengguna Aktif (%)
1.	Whatsapp	84%
2.	Twitter	56%
3.	LINE	50%
4.	FB Messenger	50%
5.	WeChat	29%

Sumber: Hootsuite & We are Social Digital report regional Indonesia Januari 2020

Tabel 1.1 Menunjukkan posisi media sosial berbasis *instant messenger* dengan jumlah pengguna aktif terbanyak adalah aplikasi Whatsapp dengan persentase pengguna aktif sebanyak 84%,

Media sosial Whatsapp berperan penting dalam dunia komunikasi saat ini, di mana pun kita berada kita dapat melihat setiap masyarakat yang kita temui telah menggunakan aplikasi Whatsapp untuk berkomunikasi. Dengan hadirnya aplikasi Whatsapp masyarakat dapat tetap menjalin komunikasi ke sesama pengguna Whatsapp selama berada dalam jaringan internet, selain itu aplikasi Whatsapp tidak hanya dapat bertukar pesan melalui *chat*, Whatsapp juga dapat melakukan panggilan keluar layaknya fitur pada telpon genggam pada umumnya.

Media sosial Whatsapp menyediakan fitur yang dapat memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi mulai dari *chat group*, panggilan suara, *video call*, dan juga memungkinkan penggunanya untuk mengirim berbagai bentuk berkas seperti, Foto, Video, dokumen, serta pesan suara, dengan fitur yang disediakan tersebut dapat dikatakan bahwa kehadiran aplikasi Whatsapp sangat membantu penggunanya dalam berkomunikasi, dengan adanya berbagai fitur tersebut masyarakat tetap bisa berdiskusi untuk membahas sesuatu dengan orang yang diinginkan dengan menggunakan fitur *chat group* atau menggunakan fitur pengiriman berkas berupa foto atau video untuk dapat berbagi pengalaman yang sedang dialami.

Saat ini Whatsapp sudah banyak dimanfaatkan oleh masyarakat terutama dalam berbisnis dan berorganisasi. Dengan berbagai fitur yang disediakan oleh Whatsapp, fitur tersebut dapat dimanfaatkan dalam berbagai bidang, dalam bidang bisnis masyarakat menggunakan fitur *group chat* dan juga fitur pengiriman berkas berupa foto maupun video untuk mempromosikan barang ataupun jasa yang mereka sediakan.

Selain dari itu, banyak organisasi dan instansi yang menggunakan Whatsapp untuk dapat menjaga komunikasi antar pegawai agar kinerja antar pegawai dapat terjaga dengan baik, dengan adanya berbagai fitur Whatsapp pegawai atau karyawan yang bekerja di dalam instansi atau organisasi tersebut dapat dengan mudah menjalin komunikasi dengan baik. Melalui berbagai fitur yang disediakan oleh media sosial Whatsapp, pegawai dapat bertukar atau berbagi informasi tanpa harus bertatap muka sehingga komunikasi organisasi tetap dapat berjalan dengan baik

Pada saat ini banyak instansi maupun organisasi yang menggunakan media sosial Whatsapp dalam melakukan komunikasi di dalam instansi atau organisasi yang bersangkutan. Salah satu instansi yang menggunakan Whatsapp sebagai media komunikasi di dalam organisasi adalah instansi Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir. Inspektorat adalah salah satu Instansi Pemerintah yang memiliki tugas untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintah daerah, pelaksanaan pembinaan atas penyelenggaraan pemerintah desa dan pelaksanaan urusan pemerintah di desa.

Dengan luasnya cakupan wilayah yang akan diawasi oleh Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir tersebut, maka sangat dibutuhkannya media komunikasi yang dapat mempermudah komunikasi antar Pegawai instansi. Oleh karenanya Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir membuat suatu *group* dengan menggunakan fitur *group chat* Whatsapp untuk dapat mempermudah saat berkomunikasi di dalam instansi tersebut.

Melalui *group* tersebut instansi inpektorat dapat berbagi informasi penting dengan mudah dan cepat, mulai dari pegumuman akan diadakannya rapat, Persiapan Penyuluhan, surat edaran, sampai foto dari lokasi tempat di mana mereka melakukan pengawasan, dengan adanya foto atau video tersebut instansi Inspektorat dapat mengamati dan mengetahui kondisi maupun situasi dari lokasi saat akan melakukan

pengawasan. Selain itu, surat – surat atau laporan penting pun dapat dengan mudah dibagikan melalui *group chat* tersebut sehingga pegawai dari instansi tersebut dapat mengetahui dengan cepat informasi tersebut jika terdapat kesalahan atau mendapatkan penugasan dari instansi.

Peneliti melakukan Pra riset untuk mengetahui media apa yang sering digunakan oleh Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir dengan hasil sebagai berikut:

Gambar 1.1. Hasil Pra Survey frekuensi penggunaan media komunikasi pegawai Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir



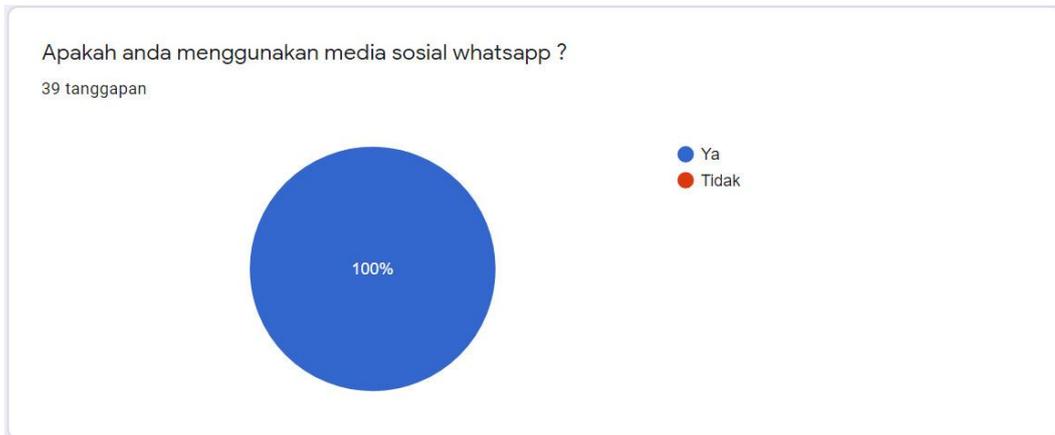
Sumber: Pra Riset (3 July 2020)

Pra riset dilakukan oleh peneliti dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sampel populasi penelitian yaitu pegawai inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir yang berjumlah 46 orang sampel. Dari 46 orang sampel yang telah diberikan angket, 39 sampel memberikan tanggapan bahwa 32 pegawai atau 82.1% lebih memilih berkomunikasi di dalam berorganisasi atau instansi melalui media online. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir lebih sering berkomunikasi menggunakan media online dari pada bertatap muka langsung.

Selain itu, peneliti juga melakukan pra riset untuk mengetahui media sosial apakah yang digunakan oleh pegawai Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir dalam

berkomunikasi di dalam organisasi/instansi, setelah kuesioner disebar didapatkan hasil sebagai berikut:

Gambar 1.2. Hasil Pra Survey pegawai Inspektorat yang menggunakan media sosial Whatsapp

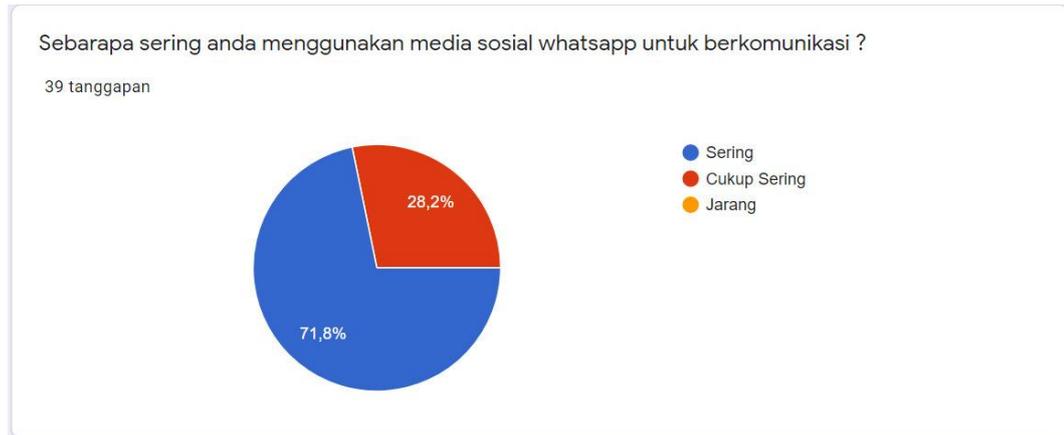


Sumber: Pra Riset (3 July 2020)

Dari kuesioner yang telah disebar kepada 46 sampel penelitian, 39 sampel memberikan respon bahwa ke- 39 sampel responden tersebut menggunakan Whatsapp sebagai media berkomunikasi. Hal ini dapat diartikan bahwa pegawai inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir menggunakan media sosial Whatsapp sebagai media berkomunikasi.

Selanjutnya peneliti melakukan pra riset untuk mengetahui seberapa sering pegawai inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir menggunakan media sosial Whatsapp untuk berkomunikasi dengan hasil sebagai berikut:

Gambar 1.3. Hasil Pra Survey frekuensi penggunaan media sosial Whatsapp untuk berkomunikasi oleh pegawai Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir



Sumber: Pra Riset (3 July 2020)

Dari 46 sampel penelitian yang menjadi target responden angket pra riset 39 sampel responden memberikan tanggapan sebanyak 28 orang atau 71,8% menjawab sering menggunakan media sosial Whatsapp untuk berkomunikasi sedangkan 11 orang atau sebesar 28,2% menjawab cukup sering. Dari data di atas dapat dinyatakan penggunaan media sosial Whatsapp di Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir tinggi.

Dalam melakukan pra riset, peneliti ingin mengetahui tingkat terjadinya kesalahan pahaman pesan saat menggunakan media sosial Whatsapp di lingkungan Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir yang hasilnya sebagai berikut:

Gambar 1.4. Hasil Pra Survey tingkat kesalahan memahami pesan saat berkomunikasi melalui media social Whatsapp yang dialami oleh pegawai Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir



Sumber: Pra Riset (3 July 2020)

Dari 46 sampel responden pra riset penelitian, 39 sampel responden memberikan tanggapan 21 dari sampel responden atau sebesar 53,8% dari sampel responden menyatakan tidak pernah mengalami kesalahan saat memahami pesan yang disampaikan melalui media sosial Whatsapp, dan sebesar 18 sampel responden atau sebesar 46,2% dari sampel responden yang memberikan tanggapan menyatakan pernah mengalami kesalahan saat memahami pesan yang disampaikan melalui media sosial Whatsapp. Hal ini dapat diartikan bahwa beberapa pegawai Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir masih mengalami permasalahan untuk memahami pesan yang disampaikan atau disebarluaskan melalui media Whatsapp.

Dari hasil pra riset yang telah peneliti deskripsikan di atas maka peneliti tertarik untuk mengukur kekayaan media sosial Whatsapp sebagai medium komunikasi organisasi di Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir. Oleh karena itu, peneliti menjadikan Media Sosial dalam penelitian ini media sosial Whatsapp sebagai objek penelitian, selain itu ada alasan lain mengapa Media Sosial Whatsapp sebagai medium komunikasi organisasi di Inspektorat daerah kabupaten ogan ilir menarik untuk diteliti, yakni sebagai berikut :

1. Tingginya penggunaan Whatsapp lingkungan Inspektorat dalam memberikan informasi terkait kegiatan di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir.

Saat ini banyak masyarakat yang menggunakan media sosial whatsapp untuk saling berkomunikasi tak hanya itu, selain berkomunikasi tak jarang juga masyarakat yang menggunakan media sosial Whatsapp tersebut untuk saling bertukar informasi, berbagi *moment* yang sedang dijalani, dan tak jarang juga masyarakat menggunakan media sosial Whatsapp sebagai media promosi. Selain masyarakat banyak juga organisasi atau instansi yang telah memanfaatkan media sosial untuk menjalin komunikasi dan berbagi informasi di dalam lingkungan organisasi atau instansi yang bersangkutan. Salah satu instansi yang memanfaatkan media sosial Whatsapp sebagai sarana komunikasi adalah instansi pemerintah Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir.

Penelitianpun melakukan observasi dengan cara mengamati isi pesan yang telah dibagikan di dalam group chat Whatsapp Inspektorat Daerah Ogan Ilir terdapat banyak

informasi internal lingkungan Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir yang telah dibagikan yang akan peneliti jabarkan dalam tabel 1.2 berikut:

Tabel 1. 2. Frekuensi Pengiriman Informasi Berdasarkan Tanggal

No.	Tanggal informasi disebarakan	Frekuensi informasi disebarakan berdasarkan tanggal
1	24 Januari 2020	1
2	31 Januari 2020	1
3	11 Februari 2020	3
4	21 Februari 2020	3
5	27 Februari 2020	1
6	28 Februari 2020	3
7	29 Februari 2020	1
8	3 Maret 2020	4
9	4 Maret 2020	1
10	5 Maret 2020	6
11	10 Maret 2020	1
12	11 Maret 2020	1
13	14 Maret 2020	1

Sumber: *Group chat* Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir (per tanggal 24/01/2020)

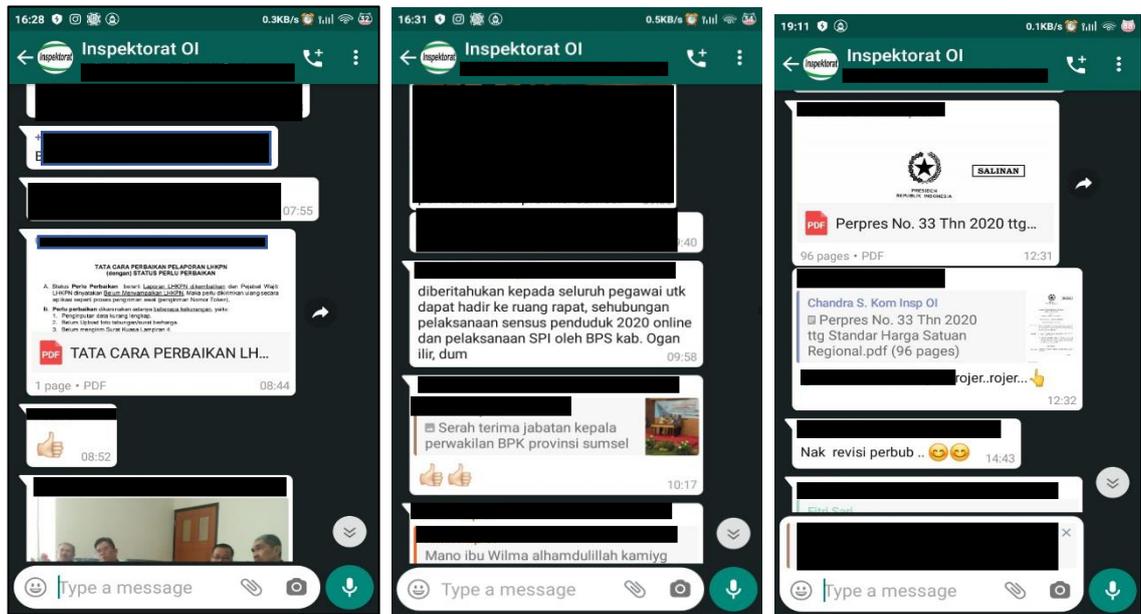
Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa penggunaan media Whatsapp melalui Fitur *group chat* oleh Intansi Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir cukup tinggi. Dengan banyaknya informasi yang dibagikan di atas, peneliti berpendapat bahwa Whatsapp dapat menjembatani kebutuhan intansi Inspektorat sebagai medium komunikasi organisasi yang dianggap penting untuk dapat menjaga komunikasi antar pegawai sehingga kinerja pegawai tetap terjaga. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh terkhusus ke kekayaan media sosial Whatsapp sebagai medium komunikasi organisasi di lingkungan Inspektorat daerah Kabupaen Ogan Ilir tersebut.

2. Kurangnya *Feedback* Yang Diberikan Terhadap Informasi Yang Disebarkan di Dalam Group Chat Whatsapp Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir

Saat ini, banyak instansi maupun organisasi yang menggunakan media sosial Whatsapp sebagai sarana berkomunikasi maupun sarana penyebaran informasi yang berkaitan dengan kegiatan di dalam organisasi atau instansi, melalui fitur *group chat* yang disediakan oleh media sosial Whatsapp komunikasi di dalam organisasi atau instansi tersebut dapat terjalin dengan baik. Salah satu instansi pemerintah yang menggunakan media sosial Whatsapp sebagai medium komunikasi organisasi adalah instansi pemerintah Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir.

Mulai dari persiapan bahan sosialisasi pembinaan pemerintahan desa, laporan di lapangan saat mengadakan pemeriksaan di pemerintahan desa, dan pemberitahuan akan diadakannya rapat. Suatu media sosial dapat dikatakan kaya dan dapat menyampaikan pesan dengan baik jika dapat memungkinkan penggunaannya untuk memberikan timbal balik (*feedback*) yang cepat terhadap suatu informasi. Di dalam *group chat* Whatsapp Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir terdapat kurangnya timbal balik (*feedback*) yang diberikan oleh pegawai Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir terhadap suatu informasi yang disebarkan di dalam *group chat* Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir.

Gambar 1.5. Screenshot Kurangnya *FeedBack* Informasi Internal Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir.



Sumber: *Group chat* Whatsapp Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa pegawai Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir tidak memberikan *feedback* dari beberapa informasi yang disebarkan di dalam *group chat* Whatsapp Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir.

Berdasarkan dua alasan yang telah peneliti jelaskan tersebut memberikan dorongan kepada peneliti untuk melakukan penelitian tentang kekayaan media sosial dalam penelitian ini media sosial Whatsapp sebagai medium komunikasi organisasi di Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir. Dengan tingginya penggunaan media sosial Whatsapp di Inspektorat dalam memberikan informasi terkait kegiatan di lingkungan inspektorat dan kurangnya *feedback* yang diberikan pegawai Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir tersebut, peneliti ingin mengetahui lebih jauh bagaimana kekayaan media sosial dalam penelitian ini media sosial Whatsapp sebagai medium komunikasi organisasi di Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir. Kekayaan media adalah kemampuan suatu media dalam mengangkut atau mendistribusikan informasi yang akan disampaikan. Semakin kaya suatu media yang digunakan untuk berkomunikasi maka semakin kecil kesalahan pemahaman terhadap suatu informasi yang dapat terjadi. Media yang kaya lebih cocok untuk mengatasi ambiguitas pesan dari

pada media yang lebih miskin seperti famflet dan poster, sedangkan media yang miskin lebih tepat untuk digunakan saat akan menyampaikan pesan dengan tingkat kesalah pahamannya sedikit.

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menetapkan Media Sosial Whatsapp sebagai medium komunikasi organisasi di Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir sebagai objek penelitian, kemudian akan dilakukan analisis terhadap pegawai Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir yang terlibat di dalam *group chat* Whastapp Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir sebagai subjek penelitian terkait kekayaan media dalam penelitian ini media sosial Whatsapp sebagai medium komunikasi organisasi di daerah Kabupaten Ogan Ilir tersebut.

Berdasarkan penjabaran di atas peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai **“Kekayaan Media Sosial (Studi Terhadap Media Sosial Whatsapp Sebagai Medium Komunikasi Organisasi di Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir 2020)**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana kekayaan media sosial Whatsapp sebagai medium komunikasi organisasi di Inspektorat daerah Kabupaten Ogan Ilir ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan permasalahan yang telah diuraikan diatas, yaitu:

Untuk mengetahui bagaimana kekayaan media Whatsapp sebagai medium komunikasi organisasi di Inspektorat daerah kabupatern ogan ilir

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis

Manfaat teoritis adalah manfaat yang ditujukan untuk dapat memberikan sumbangan ide dan membantu memperluas wawasan dalam perkembangan ilmu komunikasi terkhusus pada aspek kekayaan media sosial sbagai medium komunikasi organisasi, dan menjadi sumber penelitian selanjutnya yang menggunakan variabel yang sama.

Manfaat praktis

Manfaat praktis hasil penelitian ini diharapkan kekayaan media sosial sebagai medium komunikasi organisasi dapat meningkatkan kinerja di dalam instansi atau organisasi yang bersangkutan.

Daftar Pustaka

Jurnal Ilmiah dan Skripsi

- Abadi T.W, F. S. (2013). *Media Sosial dan Pengembangan Hubungan Interpersonal Remaja di Sidoarjo* Universitas Sidoarjo. ResearchGate dari https://www.researchgate.net/publication/311689216_MEDIA_SOSIAL_DAN_PENGEKembangan_Hubungan_Interpersonal_Remaja_Di_Sidoarjo.
- Anivah. (2014). *Pengaruh Iklim Komunikasi Terhadap Solidaritas Organisasi Mahasiswa : Studi Kasus Dd LPM ARA AITA Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. digital library UIN Sunan Ampel dari <http://digilib.uinsby.ac.id/295/>
- Bala, D. K. (2014). *Social Media and Changing Communication Patterns. Global Media Journal-Indian Edition*. dari https://www.caluniv.ac.in/global-media-journal/ARTICLE-JUNE-2014/A_3.pdf
- Daft, R.L., and Lengel, R.H. (1986), *Organizational Information requirements, media richness and structural design*, Management Science, Vol. 32 No. 5, pp. 554-71. dari <http://collablab.northwestern.edu/CollablabDistro/nucmc/DaftAndLengel-OrgInfoReq-MediaRichnessAndStructuralDesign-MngmtSci-1986.pdf>
- Drakel, W. J., M. H. P, T. M (2018). *Perilaku Mahasiswa Dalam Menggunakan Media Sosial di Universitas Sam Ratulangi Manado*. Journal of Social and Culture dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/holistik/article/view/20559/20169>
- Harmoni, A. (2014). *Media Richness Theory dan Potensi Website sebagai Media Komunikasi CSR oleh Perusahaan*. Universitas Gunadarma. Depok:Gunadarma University Repository dari <https://core.ac.uk/reader/143964254>
- Irawan, W. (2015). *User Acceptance dan Media Richness pada Video conference dalam Kehadiran Bersama secara Sosial (Social Co-presence)*. Jurnal Komunikasi Indonesia Vol.IV No.1. Universitas Terbuka dari <http://journal.ui.ac.id/index.php/jkmi/article/view/8875/>

- Kaplan, A. M, M. H. (2010). *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. Business Horizons*. dari https://www.researchgate.net/publication/222403703_Users_of_the_World_Unite_The_Challenges_and_Opportunities_of_Social_Media
- Kumi Ishii, M. M. (2019). *Revisiting media richness theory for today and future. Special Issue Article Features of Emerging Tehcnologies*. Western Kentucky University, Departmen of Communication. Kentucky dari <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/hbe2.138>
- Lipursari, A. (2013). *Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) DAlam Pengambilan Keputusan. Jurnal STIE Semarang, VOL.5, No. 1*. STIE Semarang. Semarang dari <https://www.neliti.com/publications/132855/peran-sistem-informasi-manajemen-sim-dalam-pengambilan-keputusan>
- Nurkarima, N. (2018). *Pengaruh Penggunaan Media Sosial Terhadap Akhlakul Karimah dan Akhlakul Madzmumah Siswa di SMAN 1 Kauman Tahun Ajaran 2017/2018*. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, IAIN Tulungagung dari <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/7912/>.
- Pangestika, N. L. (2018). *Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial Whatsapp Terhadap Penyebaran Informasi Pembelajaran di SMA Negeri 5 Depok*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta dari <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/41759>
- Purbohastuti, A. W. (2017). *Efektivitas Media Sosial Media Promosi. Tirtayasa Ekonomika*. Universitas Sulta Ageng Tirtayasa. Banten. dari <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JTE/article/download/4456/3213>
- Rahartri. (2019). *"Whatsapp" Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah di Kawasan Puspitek*. dari <https://ejournal.perpusnas.go.id/vp/article/view/552>
- Sabaruddin. (2008). *Hubungan Antara Penyebaran Informasi Dengan Tingkat Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Nelayan Dalam Pelestarian Terumbu Karang di Kabupaten Pangke (studi Difus Informasi)*. Program Pascasarjana universitas Hasanuddin Makasar. Perpustakaan Universitas Hasanuddin. Makasar. dari

http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/NWIwNDQ1MDIwZWxMjNmMTVIZTdjYTIxNDQ0MjRhNzgzZjZlOGVhNw==.pdf

Stephen J. Kuyath, S. J. W. (2006). Distance Education Communications: The Social Presence and Media Richness of Instant Messaging . *Journal of Asynchronous Learning Network* . dari

https://www.researchgate.net/publication/259671808_Distance_education_communications_The_social_presence_and_media_richness_of_instant_messaging

Venus A., N. R. (2017). *Menelusuri Perkembangan Teori Kekayaan Media*. *Jurnal Ilmu Komunikasi Vol.4 No.1*. Universitas Lalangbuana dari

<http://journal.unla.ac.id/index.php/dialektika/article/view/299>

Yu-Hsun Lin, W.-H. L. (2016). The Formation of Facebook Stickiness: the Perspectives of Media Richness Theory, Use & Gratification Theory and Intimacy. dari <https://www.semanticscholar.org/paper/The-formation-of-Facebook-Stickiness%3A-the-of-Media-Lin-Lee/2a3b257e462847b41de18ad4074a8108ef62f7b6>

Yue, Z. Z. (2014). Which will you choose, e-mail or WeChat? Media richness, social presence, self-esteem and media preference among Chinese young people.

dari

https://www.researchgate.net/publication/296332075_Which_will_you_choose_e-mail_or_WeChat_Media_richness_social_presence_self-esteem_and_media_preference_among_Chinese_young_people

Buku Cetak dan Elektronik

Azzara, C.V. (2010). *Questionnaire Design for Business Research: Beyond Linear Thinking*. London: Tate Publishing

Bajari, Atwar. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi – Prosedur, Tren, dan Etika*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Danis, P. (2011). *Menciptakan Penjualan melalui Social Media*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Davis, Gordon B. (1999). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen: Bagian I Pengantar*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.

- Goldhaber, Gerald M. (1986). *Organizational Communication*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Malhorta, N. (2012). *Basic Marketing Research. In imegration of social media*. US: Pearson
- McDaniel, C., Gates, R. (2013). *Riset Pemasaran Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.
- McQuail, D. (1992). *Teori Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyana, D. (2010). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya .
- Slamet, Y. (1993). *Analisis Kuantitatif Untuk Data Sosial*. Solo : Dabara Publisher
- Sugiyono. (2002). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono . (2010). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sastropetro, Santoso. (1990). *Pendapat Publik, Pendapat Umum, dan Pendapat Khalayak dalam Komunikasi Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Situs Web

- Indonesia, We are social & Hootsuite.Inc. (2020, January 18). *DIGITAL 2020: INDONESIA*. Retrieved from DATAREPORTAL:
<https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia>

Pengertian Media Sosial Secara Umum, Fungsi, Tujuan, Jenis Sosmed. (2018, Maret 28). Retrieved from Maxmanroe:

<https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/internet/pengertian-media-sosial.html>

Sejarah Berdirinya Inspektorat Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan. (2017, April 2.). Retrieved from Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir:

<http://inspektorat.oganilirkab.go.id/p/header.html>

Visi dan Misi Inspektorat. (2017, Maret 13.). Retrieved from Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Ilir: <http://inspektorat.oganilirkab.go.id/p/visi-dan-misi-inspektorat.html>