



**Pemanfaatan Media Sosial Whatsapp Sebagai Media Komunikasi  
Antar Karyawan Di Pt Spektrum Trijaya Jatiuwung Tangerang**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi (S.I.Kom)

**Kelvin Arlieando**

**20190400038**

**FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**

**2023**



**Pemanfaatan Media Sosial Whatsapp Sebagai Media Komunikasi  
Antar Karyawan Di Pt Spektrum Trijaya Jatiuwung Tangerang**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi (S.I.Kom)

**Kelvin Arlieando**

**20190400038**

**FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**

**2023**



## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pemanfaatan Media Sosial Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Di PT Spektrum Trijaya Jatuwung Tangerang

Nama : Kelvin Arlicando

NIM : 20190400038

Fakultas : Sosial dan Humaniora

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tugas Akhir ini telah disetujui pada tanggal 20 Februari 2024

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dosen Pembimbing

  
Galuh Kusuma Hapsari, S.Si, M.I.Kom

NIDN : 0401018307

  
Tia Nurapriyanti, S.Sos.I, M.I.Kom

NIDN : 0310048205



## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Judul Tugas Akhir : **Pemanfaatan Media Sosial Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Di Pt Spektrum Trijaya Jatiuwung Tangerang**

Nama : Kelvin Arlieando  
NIM : 20190400038  
Fakultas : Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Telah disetujui proposal skripsinya dan layak melaksanakan sidang skripsi

Tangerang, 20 Februari 2024

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dosen Pembimbing

**Galuh Kusuma Hapsari, S.Si, M.I.Kom**

NIDN : 0401018307

**Tia Nurapriyanti, S.Sos.I, M.I.Kom**

NIDN : 0310048205



## SURAT REKOMENDASI KELAYAKAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Galuh Kusuma Hapsari, S.Si, M.I.Kom  
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Menerangkan bahwa, :

Nama : Kelvin Arlieando  
NIM : 20190400038  
Fakultas : Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Tugas Akhir : **Pemanfaatan Media Sosial Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Di Pt Spektrum Trijaya Jatiuwung Tangerang**

Dinyatakan layak untuk mengikuti sidang skripsi  
Tangerang, 15 Februari 2024

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dosen Pembimbing

**Galuh Kusuma Hapsari, S.Si, M.I.Kom**

**NIDN : 0401018307**

**Tia Nurapriyanti, S.Sos.I, M.I.Kom**

**NIDN : 0310048205**



## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh:

Nama : Kelvin Arlieando  
NIM : 20190400038  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Sosial dan Humaniora  
Judul Skripsi : Pemanfaatan Media Sosial WhatsApp sebagai Media Komunikasi Antar Karyawan di PT. Spektrum Trijaya Jatiuwung, Tangerang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Buddhi Dharma

### Tim Penguji

1. Ketua Penguji : Riris Mutiara Paulina Simamora, S.Pd, M.Hum.  
NIDN : 0427068703
2. Penguji 1 : Suryadi Wardiana, M.I.Kom.  
NIDN : 0411118205
3. Penguji 2 : Hot Saut Halomoan, S.Pd., M.Hum  
NIDN : 0320046101

Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora  
Universitas Buddhi Dharma

Sonya Ayu Kumalaras, M.Hum.  
SOSIAL DAN HUMANIORA  
NIDN : 0418128804

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini merupakan karya tulis saya sendiri baik dari segala sumber yang dikutip maupun yang saya nyatakan sendiri dengan benar

Nama : Kelvin Arlicando  
NIM : 20190400038

Tanda Tangan :



Tanggal : 15 Februari 2024

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur dihaturkan kepada Tuhan YME, karena oleh kuasaNya, penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemanfaatan Media Sosial WhatsApp sebagai Media Komunikasi di PT. Spektrum Trijaya Jaituwung, Tangerang” sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Didalam proses pembuatan skripsi ini, banyak pihak-pihak yang membantu, menuntun, mengarahkan, dan membimbing penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan tepat.

Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang penuh dengan rasa ucapan syukur kepada:

1. Dr. Limajatini, S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma
2. Sonya Ayu Kumala, S.Hum., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Buddhi Dharma
3. Galuh Kusuma Hapsari, S.Si., M.Ikom, Selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Buddhi Dharma
4. Tia Nurapriyanti, S.Sos.I., M.Ikom, Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan gagasannya untuk memberikan pengetahuan, saran dan dukungan untuk penulis agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
5. Kepada seluruh Dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan sehingga ilmu yang telah disampaikan tersebut bermanfaat dalam Kuliah Kerja Praktik penulis.
6. Untuk kedua orang tua penulis yang selalu mendukung penulis dan marah marah dalam melakukan penyelesaian tugas akhir.
7. Cathrine Dewi Tanuraharja, S.Ak, selaku kekasih yang selama ini selalu memberikan semangat,doa, dan mendengarkan keluh kesah penulis selama proses pembuatan skripsi ini sampai selesai.

8. Natanael Raymundus, Anggi, Viando, Irfan, sahabat seperjuangan dalam penyusunan skripsi ini yang selalu memberikan motivasi, bantuin, doa, dan bertukar pikiran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Serta pihak-pihak lain yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan tidak sempurna mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Dengan demikian, penulis menerima dengan senang hati segala kritik maupun saran yang diberikan demi penyempurnaan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Tangerang, 15 Februari 2024



Kelvin Arlieando

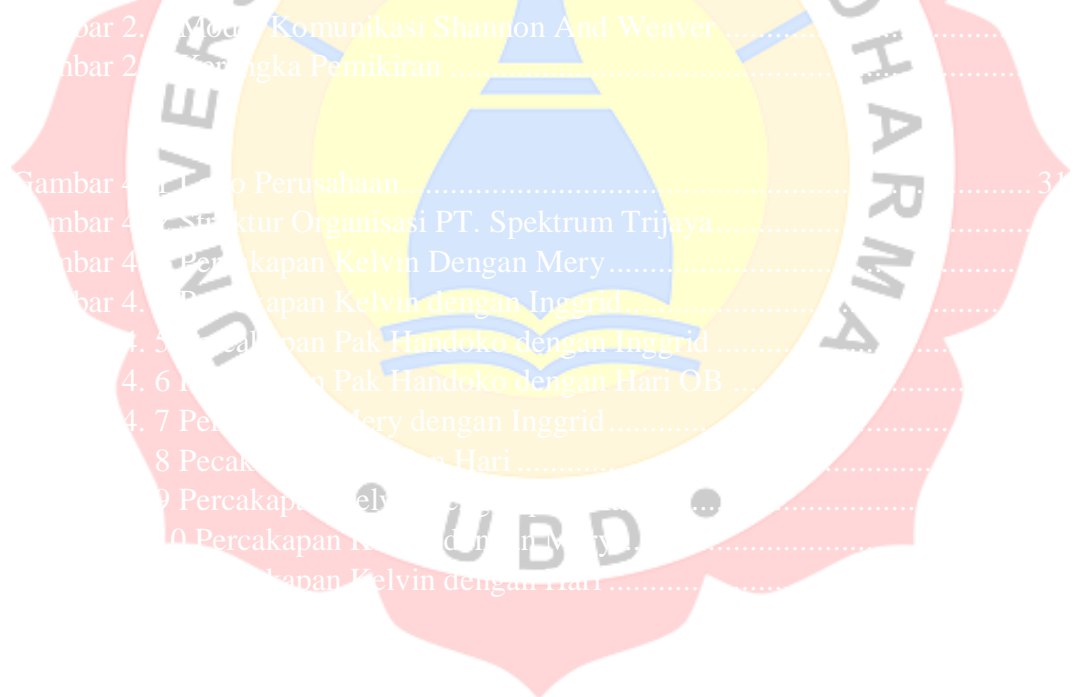
## DAFTAR ISI

<b>Pemanfaatan Media Sosial Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Antar Karyawan Di Pt Spektrum Trijaya Jatiuwung Tangerang.....</b>	<b>i</b>
.....	iv
.....	vi
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Aspek Teoritis.....	3
1.4.2 Aspek Praktis.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	5
2.1.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teoritis.....	14
2.2.1 Komunikasi.....	14
2.2.2 Komunikasi Organisasi.....	17
2.2.3 Pemanfaatan.....	18
2.2.4 Media Baru ( <i>New Media</i> ).....	19
2.2.5 Media Sosial.....	20
2.2.6 <i>WhatsApp</i> .....	22
2.2.7 <i>Instagram</i> .....	23
2.2.8 <i>Twitter</i> .....	24
2.2.9 <i>Tiktok</i> .....	24
2.2.10 <i>Facebook</i> .....	24

2.2.11 Youtube .....	24
2.3 Kerangka Pemikiran .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	26
3.2 Pendekatan Penelitian .....	26
3.3 Metode Penelitian .....	27
3.4 Subjek/Objek Penelitian.....	27
3.4.1 Subjek Penelitian .....	27
3.4.2 Objek Penelitian .....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5.1 Data Primer .....	28
3.5.2 Data Sekunder .....	29
3.6 Teknik Analisis Data .....	29
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.1.1 Gambaran Umum Subjek/Objek Penelitian.....	31
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	31
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	32
4.1.2 Media Sosial yang digunakan Di PT. Spektrum Trijaya.....	33
4.2 Pembahasan .....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sosial Media Platform 2022 .....	2
Gambar 2. 1 Model Komunikasi Shannon And Weaver .....	16
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan.....	31
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. Spektrum Trijaya.....	33
Gambar 4. 3 Percakapan Kelvin Dengan Mery.....	39
Gambar 4. 4 Percakapan Kelvin dengan Inggrid.....	40
Gambar 4. 5 Percakapan Pak Handoko dengan Inggrid .....	41
Gambar 4. 6 Percakapan Pak Handoko dengan Hari OB .....	42
Gambar 4. 7 Percakapan Mery dengan Inggrid.....	43
Gambar 4. 8 Pecakapan Mery dan Hari .....	44
Gambar 4. 9 Percakapan Kelvin dengan pak Maman.....	45
Gambar 4. 10 Percakapan Kelvin dengan Mery .....	46
Gambar 4. 11 Percakapan Kelvin dengan Hari .....	47



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan media sosial Whatsapp sebagai media komunikasi di PT. Spektrum Trijaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif menggunakan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian ini adalah WhatsApp dinilai bermanfaat untuk melakukan komunikasi dengan antar karyawan yang bekerja di PT. Spektrum Trijaya dengan memberikan kemudahan secara waktu, tempat dalam memberikan informasi. Secara umum WhatsApp memberikan banyak manfaat bagi karyawan di PT. Spektrum Trijaya dalam berkomunikasi antar karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa WhatsApp dianggap sebagai alat yang tak tergantikan dalam mendukung komunikasi di perusahaan tersebut. Dalam pengamatan penulis, WhatsApp menjadi pilihan utama sebagai media komunikasi di PT. Spektrum Trijaya, seperti yang disampaikan oleh beberapa karyawan. Kendala yang sering dihadapi para karyawan PT. Spektrum Trijaya dalam menggunakan WhatsApp meliputi koneksi internet yang seringkali tidak stabil. Sinyal yang hilang atau lemah membuat akses dan pengiriman pesan menjadi tidak efisien, mengakibatkan keterlambatan dalam mendapatkan atau mengirim informasi penting. Selain itu, pesan yang dikirim terkadang tidak dibalas atau dibalas dengan keterlambatan, sehingga memperlambat alur komunikasi di antara karyawan. Ada juga kendala di mana informasi yang disampaikan hanya sampai pada satu orang atau beberapa orang saja, sehingga tidak semua karyawan mendapatkan informasi yang diperlukan. Selain itu, beberapa karyawan juga mengalami kesulitan saat melakukan panggilan telepon melalui WhatsApp, seperti telpon yang tidak terangkat atau suara yang tidak jelas, sehingga mengganggu komunikasi langsung.

**Kata Kunci:** Pemanfaatan, Media Sosial, WhatsApp, Media Komunikasi

## ABSTRACT

*This research aims to find out how WhatsApp social media is used as a communication medium at PT. Trijaya Spectrum. The research method used is a qualitative method using interviews as a data collection technique. The results of this research are that WhatsApp is considered useful for communicating with employees who work at PT. Spektrum Trijaya by providing convenience in terms of time and place in providing information. In general, WhatsApp provides many benefits for employees at PT. Trijaya Spectrum in communicating between employees. This shows that WhatsApp is considered an irreplaceable tool in supporting communication in the company. In the author's observations, WhatsApp is the main choice as a communication medium at PT. Trijaya Spectrum, as stated by several employees. Obstacles often faced by PT employees. Trijaya's spectrum of using WhatsApp includes an internet connection that is often unstable. Lost or weak signals make access and delivery of messages inefficient, resulting in delays in getting or sending important information. In addition, messages sent are sometimes not answered or answered late, thereby slowing down the flow of communication between employees. There are also problems where the information conveyed only reaches one person or a few people, so that not all employees get the information they need. Apart from that, some employees also experience difficulties when making telephone calls via WhatsApp, such as the phone not picking up or the sound being unclear, thus disrupting direct communication.*

**Keywords:** *Utilization, Social Media, WhatsApp, Communication Media*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Komunikasi ialah suatu proses di mana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain. Komunikasi merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari oleh setiap manusia. Sebagai makhluk sosial, manusia memerlukan komunikasi dengan sesama untuk berbagai urusan, karena manusia akan kesulitan tanpa berkomunikasi terhadap sesama untuk melakukan aktivitas sehari-hari. (Mulyana 2018:45).

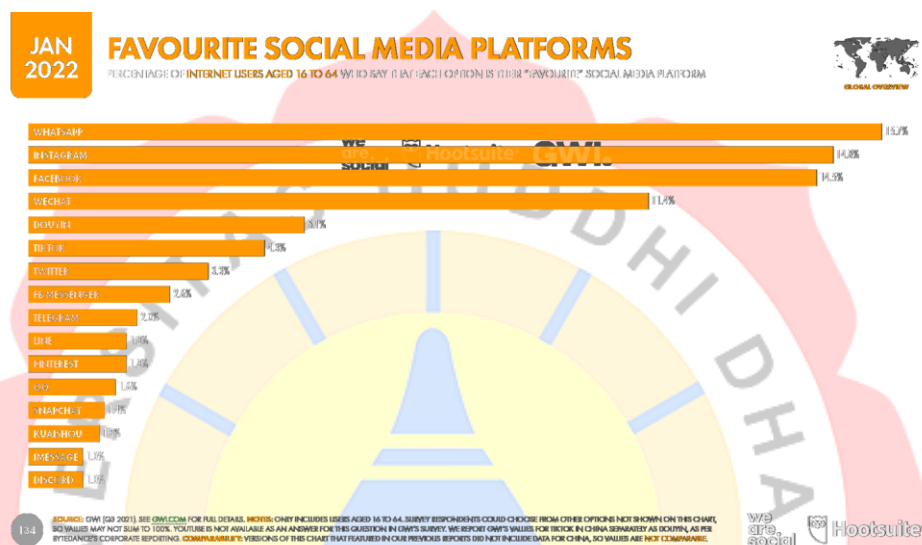
Komunikasi memiliki unsur yang penting bagi manusia seperti bertukar informasi, dan menambah wawasan. Dalam berkomunikasi manusia baiknya memahami apa yang dimaksud oleh pembicara dan begitupun sebaliknya, mereka harus saling memahami satu sama lain agar sebuah komunikasi dapat berlangsung dengan baik. Tanpa penguasaan komunikasi yang efektif keberhasilan dalam berkomunikasi tidak akan di peroleh. Untuk melakukan komunikasi yang efektif maka diperlukan kemampuan untuk mengirimkan pesan atau informasi yang baik.

Ilmu komunikasi adalah praktik dan pengetahuan ilmiah mengenai komunikasi. Ilmu komunikasi merupakan praktik dan pengetahuan dari keterangan dasar yang kuat mengenai proses penciptaan makna antara 2 orang atau lebih. Objek penelitian komunikasi tidak hanya penyebaran informasi, tetapi juga pembentukan opini publik, dan masyarakat memegang peranan penting dalam kehidupan sosial dan politik. Seiring berkembangnya teknologi, komunikasi juga ikut andil dalam berkembang.

Pesatnya perkembangan teknologi membuat komunikasi juga berkembang. Salah satu jenis perkembangannya adalah media sosial. Media sosial merupakan bentuk berkembangnya komunikasi dalam kehidupan manusia, agar memudahkan untuk berkomunikasi jarak jauh dan berbagi informasi. Media sosial memiliki pengaruh yang besar bagi masyarakat. Konsekuensi yang muncul juga harus di waspadai, dalam arti dapat membuka kesempatan tiap individu yang terlibat

didalamnya untuk bebas berpendapat. Akan tetapi kendali itu juga harus dimiliki agar tidak melanggar batasan dan tidak menyinggung pihak lain.

Jejaring sosial ialah media populer dalam kategori media sosial seperti *Whatsapp*, *Instagram*, *Facebook*, *Line*, *Twitter*, dan masih banyak lagi. Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan kepada software media sosial *Whatsapp*. *Whatsapp* menjadi salah satu aplikasi pesan instan paling dominan di Indonesia.



Gambar 1. 1 Sosial Media Platform 2022

Berdasarkan Gambar 1.1, *Whatsapp* menjadi sosial media yang paling banyak digemari dan digunakan pada tahun 2022. *Whatsapp* juga banyak digunakan dalam perusahaan dalam melaksanakan pekerjaan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah lanskap bisnis secara signifikan, termasuk cara perusahaan berkomunikasi baik secara internal maupun eksternal. PT Spektrum Trijaya Jatiuwung Tangerang, sebagai perusahaan yang bergerak di sektor distribusi karet, menyadari pentingnya memperkuat sistem komunikasi internal untuk meningkatkan efisiensi operasional, koordinasi antar departemen, dan interaksi dengan pelanggan.

Dalam menghadapi tantangan komunikasi modern, media sosial telah menjadi pilihan yang populer di kalangan perusahaan untuk memfasilitasi

komunikasi internal. Salah satu platform media sosial yang paling umum digunakan adalah WhatsApp. WhatsApp menawarkan berbagai fitur yang memungkinkan komunikasi instan, termasuk pesan teks, panggilan suara, panggilan video, serta kemampuan berbagi file dan dokumen.

PT Spektrum Trijaya Jatiuwung Tangerang, seperti perusahaan lainnya, menghadapi tantangan dalam memperkuat komunikasi internal. Dalam lingkungan yang semakin dinamis dan kompetitif, kebutuhan akan komunikasi yang efektif dan efisien menjadi kunci untuk mencapai tujuan bisnis. WhatsApp, dengan fitur-fitur instan dan beragamnya, menawarkan potensi untuk meningkatkan komunikasi internal di perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini karena penggunaan whatsapp sekarang semakin diminati oleh berbagai kalangan, dan beberapa perusahaan juga menggunakan WhatsApp dalam berkomunikasi dengan klien atau karyawan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Pemanfaatan Media *Whatsapp* sebagai Media Komunikasi di PT Spektrum Trijaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menjawab pertanyaan yang ada di rumusan masalah yaitu untuk mengetahui bagaimana Pemanfaatan Media Sosial *Whatsapp* sebagai Media Komunikasi di PT Spektrum Trijaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian yang sudah dipaparkan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait:

### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Diharapkan penelitian ini memberikan manfaat bagi perkembangan akademis bagi dalam bidang komunikasi, mass media, media baru, maupun media sosial, khususnya mengenai pemanfaatan media sosial untuk memenuhi kebutuhan informasi

#### **1.4.2 Aspek Praktis**

Setelah tercapainya tujuan penelitian maka penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk mengidentifikasi pemanfaatan media sosial terhadap komunikasi.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

##### **2.1.1 Penelitian Terdahulu**

#### **1. Jurnal Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp* sebagai Media Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19**

Jurnal Penelitian karya Nur Hidayati, Ahmad Syaikh, Devita Cahyani Nugraheny, mahasiswa STKIP Kusuma Negara tahun 2021.

**Rumusan Masalah** penelitian ini adalah bagaimana pemanfaatan aplikasi *Whatsapp* sebagai media pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19.

**Tujuan Penelitian** ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi *Whatsapp* sebagai media pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19.

**Metode penelitian** yang digunakan yaitu kualitatif. **Hasil penelitian** ini menunjukkan bahwa aplikasi WhatsApp dimanfaatkan sebagai media pembelajaran daring karena dapat memberikan kemudahan bagi guru yang terkendala dalam memanfaatkan teknologi dan orang tua sebagai pendamping peserta didik dalam menggunakan media pembelajaran daring karena aplikasi WhatsApp lebih mudah untuk dioperasikan. Pelaksanaan pembelajaran daring dengan memanfaatkan fitur aplikasi WhatsApp memuat kegiatan pembuka, penyampaian materi pembelajaran, pemberian skor nilai dan pemberian apresiasi kepada peserta didik sehingga dapat dikatakan cukup efektif dalam hal kesiapan peserta didik dalam pelaksanaan pembelajaran, motivasi belajar, pemahaman materi, hasil belajar, penyampaian dan pengumpulan tugas. Guru dapat memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai alat komunikasi dalam penyampaian informasi pembelajaran daring dan memanfaatkan aplikasi lain yang lebih interaktif sebagai media pembelajaran daring.

#### **2. Jurnal Pemanfaatan Aplikasi *WhatsApp* sebagai Media Pembelajaran dalam Jaringan kepada Peserta Didik Paket B UPTD SPNF SKB Kota Cimahi**

Jurnal penelitian karya Sischa Okvireslian, mahasiswa IKIP Siliwangi, Cimahi tahun 2021. **Rumusan masalah** penelitian ini adalah (1) Pemanfaatan WhatsApp sebagai media pembelajaran dalam jaringan Kepada Peserta Didik Paket B UPTD SPNF SKB Kota Cimahi, (2) Hambatan yang terjadi dalam pemanfaatan WhatsApp sebagai media pembelajaran dalam jaringan Kepada Peserta Didik Paket B UPTD SPNF SKB Kota Cimahi. **Tujuan penelitian** ini adalah untuk mendeskripsikan (1) Pemanfaatan WhatsApp sebagai media pembelajaran dalam jaringan Kepada Peserta Didik Paket B UPTD SPNF SKB Kota Cimahi, (2) Hambatan yang terjadi dalam pemanfaatan WhatsApp sebagai media pembelajaran dalam jaringan Kepada Peserta Didik Paket B UPTD SPNF SKB Kota Cimahi. **Metode penelitian** ini adalah kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian fenomenologi. **Hasil penelitian** ini menunjukkan bahwa guru telah memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai media pembelajaran dalam menunjang kegiatan pembelajaran dalam jaringan (Daring) dengan memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia seperti fitur foto, video, dokumen dan video call. Kemudian dalam pelaksanaan pemanfaatan WhatsApp sebagai media pembelajaran terdapat beberapa hambatan yaitu gangguan Sinyal, memori HP penuh, dan sulit memahami materi yang diberikan.

### 3. Jurnal Pemanfaatan Aplikasi *WhatsApp* sebagai Media Pembelajaran Daring.

Jurnal penelitian karya Fita Kusuma Ardiani, dan Pujiriyanto, mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2022. **Rumusan masalah** penelitian ini adalah manfaat aplikasi *WhatsApp* sebagai media pembelajaran daring dan menjelaskan mengenai kendala yang dialami siswa dalam penggunaan aplikasi *WhatsApp*. **Tujuan Penelitian** ini adalah untuk menjelaskan manfaat aplikasi *WhatsApp* sebagai media pembelajaran daring dan menjelaskan mengenai kendala yang dialami siswa dalam penggunaan aplikasi *WhatsApp*. **Metode penelitian** ini adalah *Field Research* atau Penelitian Lapangan melalui pendekatan deskriptif kualitatif

dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, serta studi literatur. **Hasil Penelitian** ini adalah aplikasi Whatsapp memiliki berbagai manfaat sebagai media pembelajaran daring, yaitu 1) Sebagai sumber belajar peserta didik, 2) Memudahkan interaksi antara pendidik dan peserta didik, serta 3) Menyediakan berbagai fitur untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran. Selain itu, Whatsapp jugamemiliki beberapa kendala dalam pengaplikasiannya, yakni 1) Keterbatasan koneksi internet, 2) Belum memiliki handphone android, 3) Memori Handphone penuh, 4) Kurangnya interaksi secara langsung antara pendidik dan peserta didik, 5) Pengawasan belajar tidak maksimal, serta 6) Sulit memahami materi yang diberikan oleh tenaga didik.

#### **4. Jurnal Pemanfaatan *WhatsApp* pada Pembelajaran di Pendidikan Sekolah Dasar Negeri Karawaci baru 1 di Masa Pandemi Covid-19**

Jurnal penelitian karya Ina Magdalena , Suhaemi , Shinta Inayah, Nurul Dwi Hidayati, Krisna Jaya Universitas Muhammadiyah Tangerang tahun 2021. **Rumusan masalah** penelitian ini adalah (1) Pemanfaatan WhatsApp sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemi Covid-19 di kelas VI B SD Negeri Karawaci Baru 1 Kota Tangerang (2) Hambatan yang terjadi dalam pemanfaatan WhatsApp sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemi Covid-19 di kelas VI B SD Negeri Karawaci Baru 1 Kota Tangerang (3) Solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pemanfaatan WhatsApp sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemi Covid-19 di kelas VI B SD Negeri Karawaci Baru 1 Kota Tangerang. **Tujuan Penelitian** ini adalah untuk mendeskripsikan: (1) Pemanfaatan WhatsApp sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemi Covid-19 di kelas VI B SD Negeri Karawaci Baru 1 Kota Tangerang (2) Hambatan yang terjadi dalam pemanfaatan WhatsApp sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemi Covid-19 di kelas VI B SD Negeri Karawaci Baru 1 Kota Tangerang (3) Solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pemanfaatan WhatsApp sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemi

Covid-19 di kelas VI B SD Negri Karawaci Baru 1 Kota Tangerang. **Metode Penelitian** yang dilakukan adalah kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian fenomenologi. **Hasil penelitian** menunjukkan bahwa guru telah memanfaatkan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran dalam menunjang kegiatan pembelajaran dalam jaringan (Daring) dengan memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia seperti fitur foto, video, dokumen dan video call. Kemudian dalam pelaksanaan pemanfaatan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran terdapat beberapa hambatan yaitu gangguan Sinyal, memori HP penuh, Kurangnya Interaksi, sulit mengetahui keseriusan belajar peserta didik, kurangnya motivasi belajar peserta didik, fasilitas pendukung pembelajaran online, dan sulit memahami materi yang diberikan, serta pada penelitian ini mendeskripsikan solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi dari pemanfaatan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemi *Covid-19*.

**5. Jurnal Analisis Pemanfaatan *WhatsApp* sebagai Media Pembelajaran dalam Jaringan di masa Pandemi Studi Kasus : SMA Negeri Tulakan**

Jurnal penelitian karya Susiana Rahayu, Muga Linggar Famukhit, Nurhayati mahasiswa STKIP PGRI Pacitan tahun 2021. Rumusan masalah penelitian ini adalah Pemanfaatan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran dalam jaringan dimasa pandemi di kelas X SMA Negeri Tulakan, yang kedua hambatan yang terjadi dalam pemanfaatan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemic kelas X SMA Negeri Tulakan, dan yang terakhir solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pemanfaatan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran dalam jaringan dimasa pandemi kelas X SMA Negeri Tulakan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan yang pertama Pemanfaatan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran dalam jaringan dimasa pandemi di kelas X SMA Negeri Tulakan, yang kedua hambatan yang terjadi dalam pemanfaatan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemic kelas X SMA Negeri Tulakan, dan yang terakhir solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pemanfaatan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran

dalam jaringan dimasa pandemi kelas X SMA Negeri Tulakan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian fenomenologi. Hasil penelitian ini adalah 1) Guru telah memanfaatkan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran dalam menunjang kegiatan pembelajaran dalam jaringan (Daring) dengan memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia seperti fitur foto, video, dokumen dan video call. 2) Dalam pelaksanaan pemanfaatan *WhatsApp* ditemukan beberapa hambatan yaitu gangguan sinyal, memori hp penuh, kurangnya interaksi, sulit mengetahui keseriusan peserta didik, Sulit memahami materi yang diberikan. 3) pada penelitian ini juga mendiskripsikan solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi dari pemanfaatan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran dalam jaringan. Dari hasil penelitian disarankan agar pendidik mampu membuat variasi pembelajaran terutama menggunakan fitur yang ada pada *WhatsApp*, menguasai dan menggunakan TIK dalam proses pembelajaran dalam jaringan (Daring).

#### **6. Skripsi Pemanfaatan *WhatsApp* sebagai Media Pembelajaran dalam Jaringan masa Pandemi Covid-19 di Kelas VI Sekolah Dasar**

Penelitian karya Wiji Lestari, mahasiswa Universitas Jambi tahun 2021. **Rumusan masalah** penelitian ini adalah (1) Pemanfaatan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemi Covid-19 di kelas VI B SDN 131/IV Kota Jambi (2) Hambatan yang terjadi dalam pemanfaatan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemi Covid-19 di kelas VI B SDN 131/IV Kota Jambi (3) Solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pemanfaatan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemi Covid-19 di kelas VI B SDN 131/IV Kota Jambi. **Tujuan penelitian** ini adalah untuk mendeskripsikan: (1) Pemanfaatan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemi Covid-19 di kelas VI B SDN 131/IV Kota Jambi (2) Hambatan yang terjadi dalam pemanfaatan *WhatsApp* sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemi Covid-19 di kelas VI B SDN 131/IV Kota Jambi (3) Solusi yang dilakukan untuk mengatasi

hambatan dalam pemanfaatan WhatsApp sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemi Covid-19 di kelas VI B SDN 131/IV Kota Jambi. **Metode Penelitian** ini adalah kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian fenomenologi yang mendeskripsikan mengenai pemanfaatan WhatsApp sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemi Covid-19. **Hasil penelitian** ini menunjukkan bahwa guru telah memanfaatkan WhatsApp sebagai media pembelajaran dalam menunjang kegiatan pembelajaran dalam jaringan (Daring) dengan memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia seperti fitur foto, video, dokumen dan video call. Kemudian dalam pelaksanaan pemanfaatan WhatsApp sebagai media pembelajaran terdapat beberapa hambatan yaitu gangguan Sinyal, memori HP penuh, Kurangnya Interaksi, sulit mengetahui keseriusan belajar peserta didik, kurangnya motivasi belajar peserta didik, fasilitas pendukung pembelajaran online, dan sulit memahami materi yang diberikan, serta pada penelitian ini mendeskripsikan solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi dari pemanfaatan whatsapp sebagai media pembelajaran dalam jaringan masa pandemi Covid-19.

#### **7. Skripsi Pemanfaatan WhatsApp Grup Sebagai Media Komunikasi Dikalangan Orang tua Murid**

Penelitian karya Pandu Wilantara, Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang tahun 2020. **Rumusan Penelitian** ini adalah bagaimana pemanfaatan whatsapp grup di kalangan orang tua murid. **Tujuan Penelitian** ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan whatsapp grup di kalangan orang tua murid. **Metode Penelitian** yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. **Hasil penelitian** Aplikasi Whatsapp dapat memberikan kemudahan dalam berinteraksi karena melalui grup whatsapp ini bisa menambah teman lebih banyak, dan yang pasti lebih mempermudah para pengguna untuk saling mengenal satu sama lainnya di dalam ruang lingkup Grup SDN 57 Oku Berdasarkan analisis dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan whatsapp grup berpengaruh terhadap penyebaran informasi pembelajaran di SDN 57 Oku kelas 2A fitur fitur

whatsapp yang dimanfaatkan untuk menyebarkan informasi pembelajaran antara lain chat grup, foto, video, pesan suara, dan dokumen. Pemanfaatan whatsapp grup untuk berkomunikasi antara wali kelas dan orang tua murid, menyebarkan informasi berupa pengumuman hingga membagikan materi pelajaran.

**8. Skripsi Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Promosi dalam Strategi Pemasaran Studi Kasus Objek Wisata Ledok Sambi ECOPLAYGROUND dalam Menarik minat pengunjung sebelum Pandemi Covid-19 dan pada Masa Pandemi Covid-19 tahun 2021**

Penelitian karya Muhammad Fahmi Syahrizal, mahasiswa Universitas Islam Indonesia. Rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana promosi dalam strategi 11 pemasaran objek wisata Ledok Sambi Ecoplayground dalam menarik minat pengunjung sebelum pandemi covid-19 dan pada masa pandemi covid-19 tahun 2021. **Tujuan Penelitian ini adalah** mendeskripsikan pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana promosi dalam strategi pemasaran objek wisata Ledok Sambi Ecoplayground dalam menarik minat pengunjung sebelum pandemi covid-19 dan pada masa pandemi covid-19 tahun 2021. **Metode Penelitian** yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. **Hasil Penelitian** ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana promosi objek wisata Ledok Sambi Ecoplayground melalui beberapa strategi pemanfaatan yang dilakukan, diantaranya melalui pengoptimalan fitur-fitur yang tersedia di Instagram seperti fitur hashtag, arroba, multiple image, location, caption, Instagram story, Instagram reels, dan sebagainya untuk penunjang konten yang berdampak pada menarik minat pengunjung. Beberapa tahapan strategi yang dilakukan yaitu dengan tahapan perencanaan melalui pencarian ide konten, tahapan pelaksanaan melalui produksi konten sesuai dengan konsep perencanaan dan proses upload pada media sosial Instagram, tahapan terakhir yaitu evaluasi dengan melihat kekurangan dari konten dengan bantuan fitur insight. Dalam

menghadapi situasi pandemi covid-19, ada strategi khusus dalam tahapan pelaksanaan yang diterapkan, diantaranya dengan semakin aktif dan rutin memposting konten di media sosial Instagram lebih kreatif dan menarik lagi, me-repost unggahan followers, memberikan kenyamanan informasi kepada pengguna Instagram dengan informasi memadai.

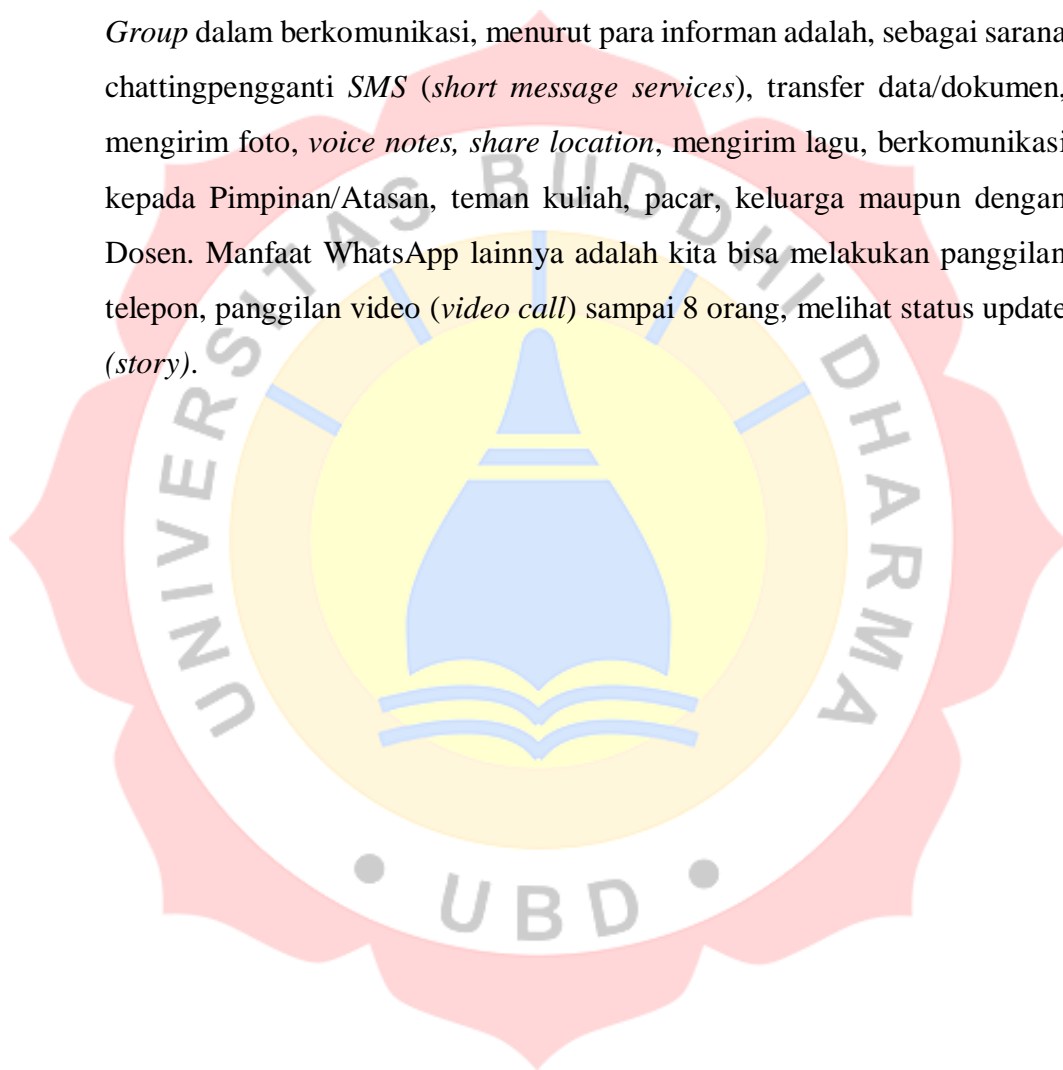
#### **9. Skripsi Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial WhatsApp terhadap penyebaran Informasi pembelajaran di SMA Negeri 5 Depok**

Penelitian karya Nur Lia Pangestika, mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2018. **Rumusan masalah** penelitian ini adalah pengaruh pemanfaatan media sosial WhatsApp terhadap penyebaran informasi pembelajaran di SMA Negeri 5 Depok. **Tujuan Penelitian** ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan media sosial WhatsApp terhadap penyebaran informasi pembelajaran di SMA Negeri 5 Depok. **Metode Penelitian** ini adalah Kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif hubungan kasual. **Hasil penelitian** ini dilihat dari Uji Hipotesis t yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi pemanfaatan media sosial WhatsApp pada tabel coefficients sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan media sosial WhatsApp berpengaruh terhadap penyebaran informasi pembelajaran. Hasil uji Koefisien Korelasi yaitu nilai Pearson Correlation sebesar 0,620 yang berarti tingkat korelasi antara kedua variabel adalah kuat. Hasil Uji Koefisien Determinasi yaitu, besarnya adjusted R square adalah 0,385, hal ini berarti pemanfaatan media sosial WhatsApp memiliki pengaruh sebesar 38,5% terhadap penyebaran informasi pembelajaran. Sedangkan sisanya ( $100\% - 38,5\% = 61,5\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain.

#### **10. Skripsi Pemanfaatan WhatsApp Group Sebagai Media Komunikasi (Studi Deskriptif pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Angkatan 2018 Universitas Buddhi Dharma)**

Penelitian karya Pebyanan Kardina Sagala, mahasiswa Universitas Buddhi Dharma tahun 2022. **Rumusan masalah** penelitian ini adalah Bagaimana Pemanfaatan WhatsApp Group Sebagai Media Komunikasi di

kalangan Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2018 Universitas Buddhi Dharma. **Tujuan penelitian** ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pemanfaatan WhatsApp Group Sebagai Media Komunikasi di kalangan Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2018 Universitas Buddhi Dharma. **Metode penelitian** yang dilakukan adalah kualitatif. **Hasil penelitian** ini ditemukan bahwa banyak manfaat Penggunaan *WhatsApp Group* dalam berkomunikasi, menurut para informan adalah, sebagai sarana chatting pengganti *SMS (short message services)*, transfer data/dokumen, mengirim foto, *voice notes*, *share location*, mengirim lagu, berkomunikasi kepada Pimpinan/Atasan, teman kuliah, pacar, keluarga maupun dengan Dosen. Manfaat WhatsApp lainnya adalah kita bisa melakukan panggilan telepon, panggilan video (*video call*) sampai 8 orang, melihat status update (*story*).



## **2.2 Landasan Teoritis**

### **2.2.1 Komunikasi**

Menurut Wiryanto, (2004) Komunikasi mengandung makna bersama-sama (*common*). Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa latin, yaitu *communication* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran. Kata sifatnya *communis* yang bermakna umum atau bersama sama. Para ahli mendefinisikan komunikasi menurut sudut pandang mereka masing masing. Menurut Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid (1998:18) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam

Menurut Harold D Lasswell, sebagaimana dikutip oleh Sendjaja (1999:7) cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan berikut: *Who Says What In which Channel To Whom With What Effect?* (Siapa mengatakan apa dengan saluran apa kepada siapa dengan efek bagaimana?)

Menurut Shannon and Weaver (1949), bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak disengaja dan tidak terbatas pada bentuk komunikasi verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan seni dan teknologi.

#### **2.2.1.1 Elemen Komunikasi**

Proses komunikasi adalah sistem, dimana melibatkan beberapa elemen yang tidak dapat dipisahkan bahkan saling mempengaruhi satu samalain. Artinya jika salah satu elemen mengalami gangguan maka berpotensi untuk mengganggu elemen yang lain dan menimbulkan kegagalan komunikasi. Rustan & Nurhakki, (2017:43)

Proses Komunikasi adalah setiap langkah mulai saat menciptakan Informasi sampai dipahami oleh komunikasi. Komunikasi merupakan proses sebuah kegiatan yang berlangsung kontinu. Proses Komunikasi dapat diterangkan dengan berbagai

cara. Cara yang paling banyak digunakan dalam buku-buku komunikasi adalah dengan menyajikan elemen- elemen komunikasi.

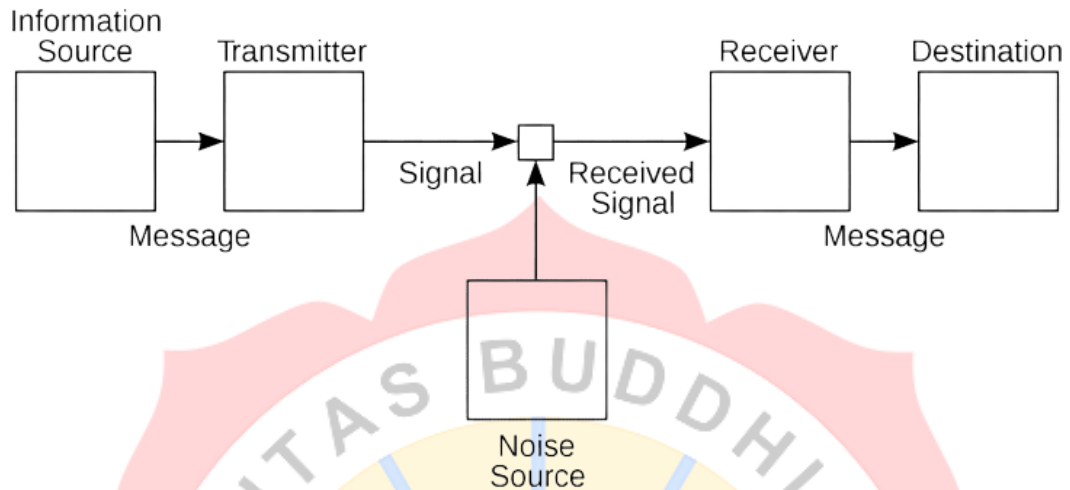
### 2.2.1.2 Model Komunikasi

Model diciptakan agar kita dapat mengidentifikasi dan mengkategorikan unsur-unsur yang relevan dari suatu proses. Model merupakan representasi dari suatu peristiwa komunikasi. Dapat digunakan untuk melihat unsur-unsur yang terlibat dalam progres komunikasi. Komunikasi sebagai ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam berkomunikasi, dapat digambarkan dalam beragam model. Model komunikasi dibuat untuk membantu kita memahami komunikasi dan menspesifikasi bentuk-bentuk komunikasi dalam hubungan antar-manusia (Wiryanto, 2004, hlm. 10)

Salah satu model komunikasi adalah model Shannon & Weaver. Model Shannon & Weaver ini melukiskan proses komunikasi didukung oleh lima unsur yaitu:

- a. *Information Source* (Sumber Informasi), yaitu sumber yang memiliki sebuah informasi menyandi atau menciptakan pesan baik dalam bentuk verbal maupun non verbal.
- b. *Transmitter* (Sinyal), mengubah pesan menjadi sinyal yang sesuai dengan saluran yang digunakan model Shannon & Weaver mengasumsikan bahwa pesan yang dikomunikasikan menggunakan sinyal untuk dapat menjangkau penerima.
- c. *Channel* (Saluran), medium yang mengirim sinyal dari transmitter ke penerima. Dalam percakapan sumber informasi ini adalah otak, *transmitter*nya adalah mekanisme suara yang menghasilkan sinyal (kata yang terucap), yang ditransmisikan lewat udara sebagai saluran.
- d. *Receiver* (Penerima), yakni mekanisme pendengaran, melakukan operasi sebaliknya yang dilakukan *transmitter* dengan merekonstruksi pesan dari sinyal.
- e. *Destination* (Sasaran), adalah orang yang menjadi tujuan pesan itu.

Secara sistematis model Shannon dan Weaver dapat digambarkan, sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Model Komunikasi Shannon And Weaver

### 2.2.1.3 Fungsi Komunikasi

Menurut Willian I. Gorden dalam (Rustan & Nurhakki, 2017, hlm. 60) komunikasi memiliki 4 fungsi yaitu komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi ritual, komunikasi instrumental.

#### 1. Fungsi Komunikasi Sosial

Manusia tidak dapat terpisah dari kehidupan sosial dan individu belajar perilaku komunikasi dari lingkungan sosial. Manusia membentuk konsep diri, melakukan aktualisasi diri, dan menjaga kelangsungan hidup melalui interaksi sosial.

#### 2. Fungsi Komunikasi Ekspresif

Komunikasi ini berfungsi untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan tersebut dikomunikasikan melalui pesan-pesan non verbal seperti: ungkapan kasih sayang, peduli, rindu, marah, benci dan dapat disampaikan lewat kata kata.

#### 3. Fungsi Komunikasi Ritual

Melalui upacara-upacara seperti: pernikahan kelahiran, sunatan dan ritual lain.

#### 4. Fungsi Komunikasi Instrumental

Komunikasi yang menjadi alat yang digunakan manusia dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhannya baik fisiologis, sosial, dan psikologis.

#### 2.2.2 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan baik dalam organisasi di dalam kelompok formal maupun informal organisasi. Komunikasi organisasional adalah komunikasi yang terjadi antara orang-orang yang berada dalam lingkup organisasi dan juga orang yang berada di dalam organisasi dengan publik luar dengan tujuan mencapai tujuan Bersama.

Organisasi sendiri terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarki antara satu dengan yang lainnya, berfungsi dalam suatu hubungan. Definisi interpretative komunikasi organisasi cenderung menekankan pada kegiatan penanganan pesan yang terkandung dalam suatu batas organisasional. Sifat terpenting komunikasi organisasi adalah penciptaan pesan, penafsiran, dan penanganan kegiatan anggota organisasi.

Komunikasi merupakan proses yang penting dalam organisasi. Seperti yang diungkapkan oleh Harrison & Doerfel, dikutip dalam jurnal internasional *"Communication is the key variable that allows Interorganizational partners to facilitate mutual interaction, and information sharing and gathering"*. (Komunikasi adalah variabel kunci yang memungkinkan seseorang untuk membangun hubungan dalam satu organisasi, serta berinteraksi dan berbagi informasi).

Katz dan Kahn berpendapat bahwa komunikasi organisasi adalah sebuah pengiriman dan atau pertukaran informasi dalam suatu organisasi, sehingga dapat membentuk arus informasi. Adanya komunikasi organisasi dapat memunculkan jaringan informasi dalam organisasi tersebut.

### **2.2.3.1 Bentuk-bentuk Komunikasi Organisasi**

Komunikasi merupakan unsur pengikat berbagai bagian yang saling bergantung. Tanpa komunikasi tidak akan ada kegiatan yang terorganisir. Menurut Bangun (2012:364), bentuk bentuk Komunikasi organisasi adalah :

a. Komunikasi tertulis

Merupakan proses pesan disampaikan komunikator yang disandikan menjadi symbol yang ditulis pada kertas atau tempat yang bisa di baca untuk dikirim ke komunikan.

b. Komunikasi lisan

Proses seorang pemicara berinteraksi secara langsung atau lisan dengan pendengarnya untuk mempengaruhi tingkah laku penerima

c. Komunikasi non-verbal

Bentuk komunikasi yang paling mendasar dalam komunikasi bisnis. Menurut teori antropologi, sebelum manusia menggunakan kata-kata, mereka telah menggunakan gerakan tubuh, Bahasa tubuh sebagai alat komunikasi dengan orang lain. Komunikasi nonverbal memiliki pengaruh besar daripada verbal. Isyarat-isyarat komunikasi nonverbal sangat penting, terutama dalam kaitannya dengan penyampaian perasaan dan emosi seseorang. (Purwanto, 2006:9).

d. Komunikasi antar pribadi

Proses komunikasi yang berlangsung secara dua orang atau lebih secara tatap muka. Komunikasi berlangsung secara dua arah yang dapat dilakukan dengan cara dialog, percakapan, dan wawancara.

### **2.2.3 Pemanfaatan**

Pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti faedah, guna, laba, untung, sedangkan pemanfaatan adalah proses, cara, dan perbuatan memanfaatkan sesuatu. Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, maka pemanfaatan berarti menggunakan atau memakai suatu media/alat bantu (aplikasi Whatsapp) dalam berkomunikasi di PT. Spektrum Trijaya.

#### 2.2.4 Media Baru (*New Media*)

Sekarang media baru dapat menjangkau hampir seluruh elemen masyarakat, mulai dari anak kecil hingga dewasa. Menurut Nawiroh (2016 : 88) “media baru ialah alat atau sarana dalam menyampaikan pesan pada khalayak luas menggunakan teknologi digital atau disebut dengan jaringan teknologi komunikasi”.

Media baru memungkinkan orang untuk membentuk dan menyebarkan berita atau informasi dengan indra yang cukup sederhana. MC Quail pada Nawiroh (2016:89) mengemukakan pendapat bahwa setidaknya ada aspek fundamental dari perkembangan media baru saat ini yaitu digitalisasi serta konvergensi.

Diketahui komunikasi massa merupakan proses mengembangkan pesan kepada sejumlah khalayak melalui beberapa bentuk teknologi.

Berikut merupakan fungsi dari media baru:

1. Berita
2. Pendidikan
3. Hiburan
4. Bujukan  
merupakan fungsi persuasi melibatkan pembentukan akibat dipikiran pranglain, media massa mensugesti khalayak dengan menghipnotis suara, membarui sikap, serta sikap orang
5. Pengawasan  
Mengamati dan memberikan peringatan pada tindakan yang mengancam khalayak yang kemungkinan terjadi pada masa yang akan datang.
6. Pengenalan  
Transmisi budaya yang mensosialisasikan masyarakat, trutama pada pendatang dan anak-anak.

Media baru mendukung komunikasi yang efektif dan efisien. Tujuan dari media baru adalah:

1. Memberikan kesempatan komunikasi yang lebih luas dan memberikan inspirasi, informasi, dan pendapat.
2. Memberikan kesempatan untuk berkomunikasi secara langsung dengan publik, meskipun mungkin melibatkan resiko berkembangnya informasi negatif. Komunikasi lebih personal dan dapat dilakukan tanpa perantara.
3. Meningkatkan komunikasi dan informasi secara cepat dan akurat dengan informasi yang beragam.
4. Ciptakan peluang untuk menjangkau audiens secara efektif dan efisien
5. Memberikan kesempatan untuk menjangkau khalayak baru dari remaja dan kelompok usia yang tidak terpapar media arus utama yang digunakan oleh organisasi
6. Blog dan media sosial dapat berkomunikasi di seluruh dunia.

#### **2.2.5 Media Sosial**

Setelah perkembangan Zaman, komunikasi dipadukan dengan internet pada tahun 1969, komunikasi di dunia semakin meningkat cepat dan memudahkan untuk berkomunikasi. Di era digital pun sekarang internet dan media sosial menjadi salah satu kewajiban karena dapat memudahkan mencari informasi.

Media sosial merupakan salah satu media dimana para penggunanya dapat mencari informasi, saling berkomunikasi dan menjalin pertemanan secara online. Ragam media sosial adalah Whatsapp, Youtube, Instagram, Twitter. Penggunaan Whatsapp sebagai media online dalam berkomunikasi sekarang semakin meningkat seiring dengan berjalannya kebutuhan setiap individu untuk berinteraksi.

Beberapa ahli memiliki berbagai pengertian dan definisi tentang media sosial yaitu :

1. McGraw Hill Dictionary – Media sosial adalah sarana yang digunakan oleh orang-orang untuk berinteraksi satu sama lain

dengan cara menciptakan, berbagi serta bertukar informasi dan gagasan dalam sebuah jaringan komunitas virtual.

2. Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016) media sosial adalah media yang digunakan oleh konsumen untuk berbagi teks, gambar, suara dan video yang berisikan informasi.
3. Russo, J. Watkins, L. Kelly, dan S. Chan (2008) media sosial adalah instrument yang memfasilitasi komunikas, jaringan, dan/atau kolaborasi secara daring.

Pengertian dari banyak ahli yang menafsirkan bahwa media sosial adalah suatu jembatan untuk bertukar informasi dan kabar berita. Media sosial yang dikenal juga dengan jejaring sosial merupakan bagian dari new media. Dikutip dari WikiPedia, didefinisikan sebagai sebuah media online, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan jejaring sosial, forum, dan dunia virtual.

#### **2.2.5.1 Fungsi Media Sosial**

Zaman sekarang, kehidupan masyarakat berjalan seiring dengan penggunaan media sosial. Media sosial memainkan peran penting di hampir semua kelas sosial. Anda dapat mengirimkan pesan keteman, gossip, dan mendapatkan informasi. Fungsi media sosial yaitu

1. Memerluas interaksi sosial manusia menggunakan teknologi web dan internet
2. Mentransformasi praktik komunikasi searah media siaran dari satu institusi media ke banyak audience dan menjadi praktik dialog antara banyak audiens
3. Mendukung demokratisasi pengetahuan dan informasi mentransformasikan manusia dari pengguna pesan menjadi pemuncak pesan itu sendiri.

### 2.2.5.2 Jenis Jenis Media Sosial

Beberapa contoh aplikasi media sosial:

1. *Facebook*
2. *Whatsapp*
3. *Line*
4. *Youtube*
5. *Twitter (X)*
6. *Instagram*

### 2.2.6 WhatsApp

WhatsApp didirikan pada tahun 2009 oleh Brian Acton dan Jan Koum, dua mantan karyawan Yahoo. Dengan visi untuk menyediakan solusi komunikasi yang sederhana dan efisien, mereka menciptakan WhatsApp sebagai alternatif pengganti SMS tradisional dengan biaya yang lebih rendah atau bahkan gratis. WhatsApp adalah media sosial berbentuk aplikasi Chating yang dapat digunakan di SmartPhone. Media sosial Whatsapp adalah aplikasi pesan instant yang berfungsi untuk mengirim dan menerima pesan, tanpa dikenakan biaya pulsa seperti SMS. Menurut Nitisusastro (2012) menjelaskan ada faktor yang bisa mempengaruhi kita dalam menggunakan suatu produk, yang dimaksud adalah whatsapp. Factor-factor tersebut diantaranya:

#### 1. Pengetahuan tentang karakteristik

Pengetahuan tentang whatsapp, versi, kemampuan, bagaimana cara mendownload dan menggunakannya, serta biaya yang dipakai untuk mengaksesnya

#### 2. Manfaat

Kita harus tahu manfaat dari whatsapp seperti apa, keunggulan serta kelemahannya dibandingkan dengan aplikasi lainnya.

#### 3. Penggunaan

Mengarah kepada segi waktu, yaitu berapa lama WA bisa di gunakan jika tersambung dengan koneksi internet dan tujuan menggunakan whatsapp.

Hannani (2020) juga menjelaskan bahwa Whatsapp memiliki beberapa fungsi utama dan manfaat-manfaat lainnya bagi penggunanya, antara lain:

1. Personal Chat atau Group Chat

Pengguna dapat mengirim pesan baik teks, audio, video, foto, dokumen dll itu semua bisa dilakukan melalui personal chat atau grup. Grup chat merupakan Kumpulan anggota rekan kerja atau teman.

2. Pendidikan

3. Bisnis

Dapat digunakan sebagai bisnis untuk promosi, informasi, dan pemesanan. Pebisnis dapat mempromosikan barangnya melalui personal chat atau melalui Whatsapp Group.

4. Berbagi informasi dan berita

5. Video dan Voice Call

Pengguna dapat menelpon pengguna lain bisa melalui telepon tatap muka atau Video call, dan juga bisa dengan suara saja atau Voice Call

6. Media komunitas

Dapat digunakan sebagai tempat berkumpul komunitas secara daring. Pengguna dapat terhubung dengan anggota lain sehingga penyebaran informasi dan komunikasi mudah dilakukan.

### **2.2.7 Instagram**

Instagram didirikan pada tahun 2010 dan fokus pada berbagi foto dan video. Pengguna dapat mengunggah konten visual, menerapkan filter dan efek, serta berinteraksi dengan konten pengguna lainnya melalui like, komentar, dan pesan langsung.

### **2.2.8 Twitter**

Diluncurkan pada tahun 2006, Twitter adalah platform mikroblogging yang memungkinkan pengguna untuk mengirim dan membaca pesan singkat yang disebut "tweets". Tweets memiliki batasan karakter sehingga pengguna harus menyampaikan pesan mereka secara singkat dan langsung.

### **2.2.9 Tiktok**

TikTok adalah platform media sosial yang fokus pada video pendek, sering kali diiringi oleh musik atau suara. Diluncurkan pada tahun 2016, TikTok telah menjadi sangat populer terutama di kalangan remaja dan generasi muda.

### **2.2.10 Facebook**

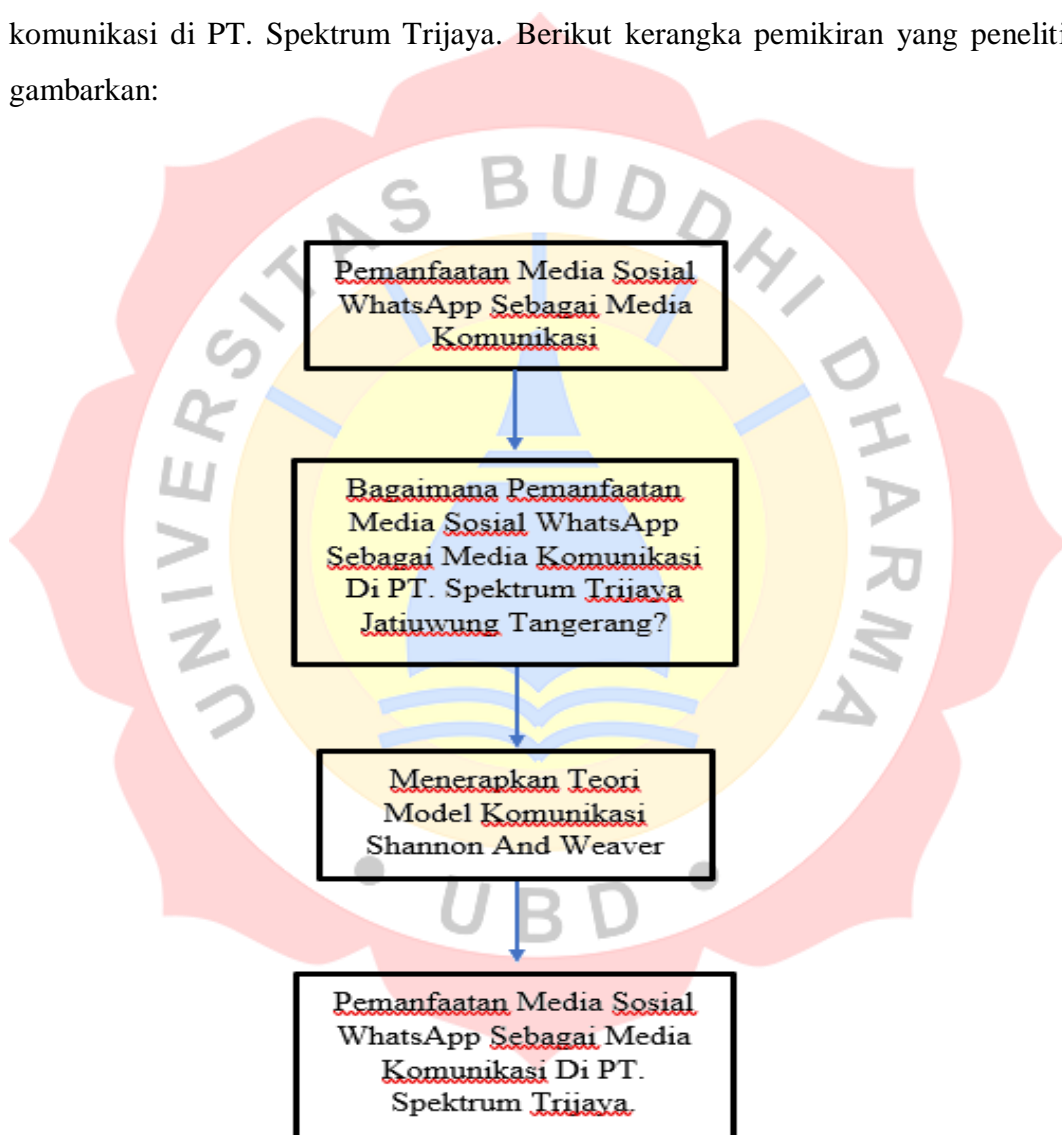
Didirikan pada tahun 2004 oleh Mark Zuckerberg, Facebook adalah jaringan sosial terbesar di dunia. Pengguna dapat membuat profil pribadi, berbagi konten seperti foto, video, dan status, serta terhubung dengan teman, keluarga, dan bahkan merek atau organisasi.

### **2.2.11 Youtube**

YouTube adalah platform berbagi video yang didirikan pada tahun 2005. Pengguna dapat mengunggah, menonton, dan berinteraksi dengan video di berbagai topik, mulai dari hiburan hingga pendidikan.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Pada sebuah penelitian kerangka pemikiran merupakan komponen yang cukup penting karena digunakan untuk sarana atau media peneliti dalam menggunakan teori maupun konsep dalam penelitian. Kerangka pemikiran akan memberikan gambaran mengenai alur penelitian mengenai bagaimana cara peneliti dapat menjelaskan Pemanfaatan Sosial Media WhatsApp sebagai media komunikasi di PT. Spektrum Trijaya. Berikut kerangka pemikiran yang peneliti gambarkan:



Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Paradigma Penelitian**

Paradigma penelitian diartikan sebagai kerangka berpikir seseorang yang digunakan oleh peneliti dalam melihat atau memandang mengenai realita atau suatu fakta tentang permasalahan yang bersangkutan. Secara umum paradigma penelitian merupakan seperangkat konsep yang berhubungan satu sama lain secara logis dan membentuk sebuah kerangka pemikiran yang berfungsi untuk memahami, menafsirkan, dan menjelaskan kenyataan masalah yang dihadapi.

Pendekatan fenomenologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Paradigma konstruktivis berpandangan bahwa ilmu sosial dimanfaatkan untuk menganalisis secara sistematis akan *Socially Meaningfull Action* dengan cara mengamati secara langsung serta terperinci mengenai pelaku sosial di dalam keseharian yang tergolong wajar ataupun alamiah, sehingga mampu memahami dan menafsirkan bagaimana pelaku sosial yang bersangkutan dapat menghasilkan, memanfaatkan, serta mengelola penggunaannya. Fenomenologi merupakan pembelajaran mengenai fenomena yang sedang terjadi, seperti adanya penampakan, dan hal yang bermunculan di kehidupan sehari-hari, serta makna yang kita peroleh dari pengalaman tersebut. Putra, 2017:47).

#### **3.2 Pendekatan Penelitian**

Penelitian kualitatif ialah gambaran kompleks, yang meneliti laporan secara terperinci menurut responden, serta dilakukannya studi sesuai dengan situasi yang sedang dialami. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang berhubungan dengan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menerapkan analisis. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif untuk mengusahakan pemecahan masalah yang didasarkan pada

analisis data yang berupa uraian, narasi, serta logika ilmiah. (Sari, 2018: 24).

Pada penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui efektivitas Pemanfaatan Sosial Media *Whatsapp* sebagai Media Komunikasi di PT Spektrum Trijaya.

### **3.3 Metode Penelitian**

Menurut Priyono dalam (Pratama, 2019: 28), Metode Penelitian merupakan upaya menggunakan pikiran yang bertujuan untuk mencapai sebuah hasil. Studi kasus kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini. Menurut Nurochim (2020), Pendekatan studi kasus ialah pendekatan yang dirancang guna menyelidiki serta memahami peristiwa ataupun masalah yang terjadi dengan cara mengumpulkan berbagai data kemudian mengolahnya untuk mencari solusi dari masalah yang teridentifikasi.

### **3.4 Subjek/Objek Penelitian**

#### **3.4.1 Subjek Penelitian**

Menurut Arikunto (2016:26) dalam (Fairus, 2020: 32), subjek penelitian merupakan pemberian batasan subjek penelitian berupa benda, hal ataupun orang. Subjek ini menjadi tempat data untuk variabel penelitian melekat dan permasalahan. Kriteria subjek dalam penelitian ini merupakan pekerja PT. Spektrum Trijaya dan pihak pihak terkait. Peneliti menetapkan 4 orang sebagai informan subjek penelitian, yaitu:

1. Ci Mery, selaku *Head Staff admin Warehouse* Pusat
2. Ci Inggrid, selaku *Purchasing*
3. Pak Hari, selaku *Office Boy*
4. Pak Handoko, selaku *General Manager*

Peneliti memiliki alasan mengapa memilih informan tersebut sebagai subjek penelitian karena mereka paling sering

menggunakan *WhatsApp*. Peneliti mengambil 2 sudut pandang yang merupakan pegawai dari PT. Spektrum Trijaya.

### **3.4.2 Objek Penelitian**

Menurut Sugiyono pada 2019: 55, objek penelitian adalah penetapan segala hal yang dipelajari untuk memperoleh informasi mengenai penelitian tersebut, yang kemudian akan didapatkan kesimpulan. Objek penelitian ini dipengaruhi oleh kecerdasan intelektual, emosional, spiritual, serta adversitas. (Riskandayani, 2020: 49). Dalam objek penelitian ini, peneliti menjadikan aplikasi Whatsapp sebagai fokus penelitian dalam penggunaan di PT. Spektrum Trijaya.

## **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

### **3.5.1 Data Primer**

#### **1. Wawancara**

Sugiyono menjelaskan (2017: 194), wawancara digunakan untuk mengumpulkan data ketika peneliti melakukan penelitian pendahuluan yang bertujuan untuk meneliti permasalahan, dan menemukan hal-hal secara mendalam. Dalam wawancara peneliti menggunakan Teknik 5W + 1H. Wawancara adalah proses berkomunikasi dan berinteraksi guna mencari informasi yang dapat dilakukan dengan cara peneliti bertanya kepada informan. Dengan melakukan wawancara, peneliti akan menemukan hal-hal yang dapat diteliti secara lebih dalam mengenai cara informan menjelaskan situasi dan fenomena yang terjadi.

#### **2. Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2010: 329) dalam Nursanti, (2013: 42), dokumentasi ialah bukti peristiwa pada masa lampau berupa tulisan, foto, serta karya monumental. Secara ringkas, dokumentasi dihasilkan

dari pengumpulan data atau gambar yang dapat digunakan sebagai informasi.

### **3.5. 2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data ini merupakan data yang berasal dari sumber kedua atau sumber sekunder yang relevan dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian (Bungin, 2008:122). Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, artikel, dan situs internet yang memiliki kaitan dengan permasalahan penelitian yang dilakukan, dan digunakan sebagai landasan teori untuk mendukung permasalahan yang sedang diteliti.

### **3. 6 Teknik Analisis Data**

Sugiyono menjelaskan (2010: 335) dalam Nursanti, (2013: 44), cara menganalisis data merupakan tahapan dalam pencarian informasi, penyusunan secara sistematis dari data-data yang telah didapatkan melalui dokumentasi, wawancara, kemudian mengorganisir data tersebut menjadi beberapa kategori, dipecah menjadi beberapa unit, serta membuat pola dalam pemilihan mengenai prioritas yang hendak dipahami terlebih dahulu, yang kemudian dapat dibuat kesimpulan yang akan memudahkan diri sendiri ataupun orang lain untuk memahaminya.

### **3. 7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **1. Lokasi**

Lokasi penelitian ini adalah Gudang PT. Spektrum Trijaya yang bertempat di kompleks Industri Manis jatake, Tangerang.

## 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sejak Oktober 2023 hingga Januari 2024, bertahap dimulai mengajukan judul, mengamati lapangan, hingga menyajikan hasil laporan.

