

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Meningkatnya kebutuhan informasi yang tinggi mengharuskan setiap orang untuk tetap aktif dalam menjalin komunikasi dimanapun. Kemajuan teknologi komunikasi memungkinkan orang untuk berkomunikasi dengan cara yang tidak pernah dibayangkan sebelumnya. Berkembangnya teknologi dalam bidang komunikasi, setiap orang semakin mudah untuk berkomunikasi tanpa mengenal jarak hanya dengan menggunakan ponsel. Meningkatnya teknologi informasi ini mendorong masyarakat dunia bergerak ke arah perubahan cara berkomunikasi yang mengglobal. Diantaranya kehadiran aplikasi Whatsapp yang merupakan media penyampaian pesan yang sempurna untuk melakukan komunikasi dan sosialisasi. Selain untuk saling berkirim pesan (*chatting*), whatsapp juga memiliki fitur untuk telpon, pesan suara, mengirim gambar atau video serta *update* status. Dengan fungsi whatsapp tersebut menjadikan masyarakat lebih memilih whatsapp untuk berkomunikasi sehari-hari. Selain itu, whatsapp memiliki fitur grup dan dapat menampung hingga 256 anggota, sehingga memudahkan dalam melakukan komunikasi dengan orang-orang yang dipilih untuk bergabung dalam grup tersebut para anggota grup tersebut dapat saling berdiskusi. (Jumiatmoko, 2016:52-53).



Gambar 1.1 Chat Grup Whatsapp

Sumber: whatsapp.com/fitur

Saat ini banyak perusahaan menggunakan whatsapp sebagai media berkomunikasi, tak terkecuali PT. Infokom Elektrindo yang merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi. Salah satu anak perusahaan dari MNC Group ini merupakan perusahaan yang berlokasi di Jakarta Pusat. Berdasarkan website resmi PT. Infokom Elektrindo diketahui bahwa sejak tahun 1998 PT. Infokom Elektrindo menjadi bagian dari MNC Media Group, sebagai perusahaan telekomunikasi berbasis satelit Infokom telah berkembang menjadi penyedia layanan dan solusi terintegrasi teknologi komunikasi (ICT) di Indonesia. Dengan cakupan wilayah yang dimiliki, Infokom berkomitmen dalam menyediakan layanan berbasis ICT di Indonesia untuk berbagai macam sektor baik pemerintah maupun swasta seperti perbankan, pemerintahan, perkebunan, minyak dan gas, pertambangan dan lain sebagainya.

Di PT. Infokom Elektrindo berbeda dengan perusahaan lainnya, karena di Infokom tidak ada grup yang berisikan seluruh karyawan yang berfungsi untuk koordinasi pekerjaan, untuk koordinasi pekerjaan hanya menggunakan grup whatsapp di setiap divisinya saja. Selaras dengan pernyataan Erika salah seorang karyawan PT. Infokom Elektrindo, dirinya menyebutkan bahwa grup whatsapp seluruh karyawan tersebut bernama #AKUInfokom. Setelah penulis lakukan wawancara dengan Erika dari divisi Marketing dan Business Development diketahui bahwa grup whatsapp tersebut dibuat pada 10 Januari 2015 oleh salah satu karyawan yang saat ini sudah resign dari infokom. Deskripsi dari grup whatsapp #AKUInfokom adalah “Fun Only, No Work Please”, jadi grup tersebut bersifat informal dan hanya untuk informasi diluar kerjaan, selain itu Erika bertutur bahwa jika ada karyawan yang membahas pekerjaan di grup whatsapp tersebut maka akan ditegur oleh karyawan lainnya.

Menurut Penuturan Ibu Rachma Della selaku HR Staff di PT. Infokom Elektrindo, penggunaan whatsapp di PT. Infokom Elektrindo sendiri awalnya hanya untuk mengobrol secara virtual atau tidak langsung, dan bisa dapat bercanda dengan rekan kerja, namun lama kelamaan penggunaan whatsapp di PT. Infokom Elektrindo saat ini menjadi sarana berkomunikasi dalam sebuah organisasi serta sebagai media untuk mengutarakan perasaan secara bebas namun masih dalam batas sopan. Serta dapat memberikan informasi kondisi transportasi

umum yang biasanya banyak digunakan oleh karyawan infokom, serta kondisi lalu lintas sehingga dapat memudahkan karyawan lain dengan adanya informasi tersebut.



Gambar 1.2 Grup Whatsapp #AKUInfokom

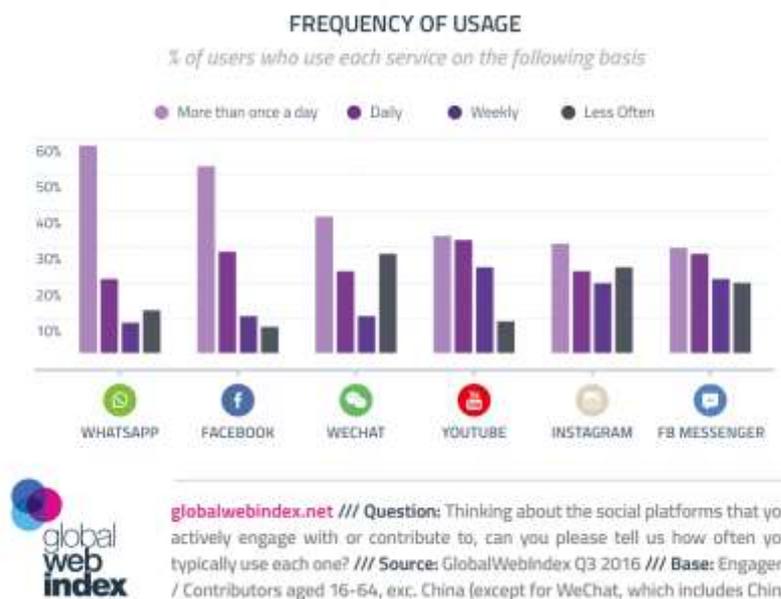
Sumber: Informan

Sebenarnya ada media sosial lain yang dimiliki infokom seperti telegram, namun dengan penggunaan telegram hanya sedikit respon dari karyawan infokom, lebih ramai *feedback* melalui whatsapp. Sehingga akun telegram PT. Infokom ditutup saat ini hanya tersisa akun telegram untuk komunitas pengajian saja. Saat ini PT. Infokom hampir semua karyawan menggunakan whatsapp sebagai media dalam berkomunikasi baik dengan internal maupun eksternal. Whatsapp dapat

dimanfaatkan untuk berkomunikasi baik komunikasi formal maupun komunikasi informal. Dalam komunikasi informal, biasanya digunakan untuk kebutuhan pribadi seperti untuk *chatting* kepada teman, orang tua, keluarga, dan lain lain. Disisi lain, Whatsapp dapat digunakan untuk kepentingan formal seperti untuk berkomunikasi dengan rekan kerja, atasan, bawahan, dan masih banyak lainnya. Namun penulis hanya meneliti komunikasi di internal PT. Infokom Elektrindo saja.

Menurut Rohmadi dalam Pujo-Pranowo-Jati (2016:151-154), indikator penggunaan Whatsapp ada 6 diantaranya adalah: grup whatsapp untuk Reuni, grup Whatsapp untuk diskusi, mengirim undangan acara, Bertelpon, berbagi lokasi pengguna, dan whatsapp web. Whatsapp adalah media sosial yang digunakan dalam setiap kegiatan, bahkan saat ini dunia kerjapun tidak luput dari media sosial, pemanfaatan media sosial setiap saat selalu dimutakhirkan. Sudah banyak penelitian yang meneliti tentang penggunaan media sosial salah satunya adalah whatsapp, karena whatsapp merupakan salah satu media sosial yang sangat menguntungkan, karena gratis dan mudah digunakan maka banyak orang yang menggunakan whatsapp dengan frekuensi penggunaan yang tinggi, salah satunya terdapat pada artikel di wearesocial.com yang kebanyakan membahas tentang media sosial dan kenampakan pada media – media lainnya, dari salah satu artikelnya disebutkan bahwa whatsapp dan facebook memiliki penggunaan tertinggi.

Dalam website <https://wearesocial.com> dikemukakan bahwa whatsapp adalah salah satu media sosial dengan penggunaan frekuensi yang tinggi, dikutip dari *Whatsapp and Facebook are the most frequently used social platforms, according to new research from GlobalWebIndex. GWI has found 58% of WhatsApp users and 52% of Facebook users are on the platforms more than once a day, compared to just 34% of YouTube users and 31% of Instagram users.* Jika diartikan “Whatsapp dan Facebook adalah platform sosial yang paling sering digunakan, menurut penelitian baru dari GlobalWebIndex. GWI telah menemukan 58% pengguna WhatsApp dan 52% pengguna Facebook ada di platform lebih dari sekali sehari, dibandingkan dengan hanya 34% pengguna YouTube dan 31% pengguna Instagram”.



Gambar 1.3 Frekuensi Penggunaan Whatsapp

Sumber: <https://wearesocial.com>

Jika diperhatikan, saat ini hampir setiap perusahaan memiliki akun media sosialnya tersendiri. Media sosial disebut sebagai bentuk dari komunikasi elektronik dimana penggunaannya berinteraksi sesuai dengan apa yang mereka inginkan, dan bebas berbagi serta bertukar informasi, ide, pesan, dan konten lainnya secara pribadi. Dapat bertukar mengenai kehidupan masing-masing dengan menggunakan alat multimedia beragam baik itu pesan singkat, gambar, video atau audio yang memanfaatkan *platform* online saat mereka bisa terhubung ke internet. Seiring dengan kemajuan teknologi, saat ini setiap orang memiliki media sosial. Kecanggihan teknologi komunikasi yang mendukung penggunaan media sosial dapat dilihat dari maraknya penggunaan *smartphone*. Penggunaan media sosial ini memudahkan seseorang untuk berinteraksi satu sama lain.

Fenomena media sosial ini sering disebut sebagai tanda munculnya revolusi dalam bidang komunikasi. Media sosial dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan setiap orang masing-masing. Mulai dari kepentingan pribadi, kepentingan perusahaan, kepentingan bernegara, dan banyak lagi kepentingan yang dapat menggunakan media sosial saja.



Gambar 1.4 Chat Grup Whatsapp

Sumber: Informan

Penggunaan whastapp grup di PT. Infokom Elektrindo berfungsi untuk melakukan komunikasi secara jumlah besar, didalam grup whatsapp #AKUInfokom terdapat 158 anggota grup yang biasanya sering aktif untuk merespon setiap kali ada info yang diberikan oleh karyawan lainnya didalam grup, mesti tidak ke 158 anggota grup selalu membalas. Namun biasanya jika ada berita dukacita ataupun sukacita seperti kelahiran, ulang tahun, pastinya anggota grup

aktif untuk memberikan bela sungkawa ataupun rasa sukacitanya. Komunikasi yang terjadi didalam grup biasanya akan mendapatkan respon lebih dari 5 orang didalam grup. Dapat dilihat komunikasi yang terjadi sangatlah erat sudah hampir seperti keluarga. Hal tersebut dikarenakan anggota whatsapp grup memungkinkan untuk memberi informasi dan pengalaman serta pengetahuan kepada anggota lainnya. Anggota-anggota yang terkumpul dalam grup whatsapp #AKUInfokom merupakan bentuk dari solidaritas sesama karyawan PT. Infokom Elektrindo dibawah management yang mumpuni, sehingga memungkinkan pertukaran informasi terjadi secara langsung namun melalui sebuah media yang biasanya hanya digunakan untuk kepentingan antar pribadi saja setiap orang, dengan adanya fitur grup pada whatsapp ini menjadikan setiap orang dapat berkumpul walau tidak ada dalam satu tempat yang sama. Dijaman *gadget* saat ini, orang lebih banyak menyukai interaksi melalui media online. Karena media online tersebut dinilai lebih praktis dalam menyampaikan pesan yang ingin disampaikan kepada orang lain. Terutama dalam dunia organisasi, akan lebih mudah dan cepat jika berinteraksi melalui media sosial, tentunya lewat whatsapp.

Dalam penelitian sebelumnya oleh A. Sukrillah, Ratnamulyani, dan AA Kusumadinata dengan Judul “Pemanfaatan Media Sosial Melalui Grup Whatsapp FEI Sebagai Sarana Komunikasi” tahun 2017 didapat kesimpulan bahwa pemanfaatan media sosial whatsapp group FEI di lingkungan Fakultas Islam yaitu sebagai penyampaian informasi sivitas, sarana diskusi dan mendidik sivitas, hiburan bagi sivitas dan penyampaian kebijakan bagi sivitas Fakultas Ekonomi Islam. Selain itu terdapat penelitian terdahulu yang mirip dengan penelitian ini yaitu penelitian oleh Riskyta Rahmansari dengan judul “Penggunaan Aplikasi Whatsapp Dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Sidoarjo” (2017) didapatkan kesimpulan bahwa whatsapp memiliki peran besar dalam mendukung proses percepatan komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh para pegawai di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan di kabupaten Sidoarjo. Dan didapat kesimpulan bahwa hingga saat ini, belum ada dampak negatif yang ditimbulkan dari adanya penggunaan aplikasi Whatsapp ini namun terkendala di baterai smartpone yang sering habis. Namun dari kedua penelitian tersebut penulis melihat bahwa whatsapp kebanyakan hanya digunakan

untuk keperluan formal saja belum ada yang dibuat khusus untuk keperluan informal.

Komunikasi yang terjadi dalam grup whatsapp #AKUInfokom merupakan komunikasi yang terjadi secara informal, menurut *R. Wayne Pace dan Don F.Faules* yang dialihbahasakan oleh Deddy Mulyana (2013: 199) bila pegawai berkomunikasi satu sama lainnya tanpa mengindahkan posisinya dalam organisasi, faktor-faktor yang mengarahkan aliran informasi lebih bersifat pribadi. Arah aliran informasi kurang stabil. Informasi mengalir ke atas, ke bawah, horisontal dan melintasi saluran hanya dengan sedikit-kalau ada- perhatian pada hubungan-hubungan posisional. Karena informasi informal/personal ini muncul dari interaksi di antara orang-orang, informasi ini tampaknya mengalir dengan arah yang tidak dapat diduga, dan jaringannya di golongkan sebagai sebagai selentingan (*grapevine*). Didalam whatsapp grup #AKUInfokom komunikasi yang terjadi tidak memandang jabatan , sehingga komunikasi yang terjadi tidak menentu arahnya, apakah horisontal atau vertikal.

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diketahui bahwa proses komunikasi yang terjadi di grup whatsapp #AKUInfokom tidak menentu arah dan tujuan pembicaraannya sehingga penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pemanfaatan Grup Whatsapp #AKUInfokom Sebagai Media Komunikasi Internal Perusahaan Di PT. Infokom Elektrindo”**

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka rumusan masalahnya adalah **“Bagaimana Pemanfaatan Grup Whatsapp #AKUInfokom Sebagai Media Komunikasi Internal Perusahaan Di PT. Infokom Elektrindo MNC Tower di Kebon Sirih, Jakarta Pusat”**.

1.3. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan penjelasan di atas dalam latar belakang dan rumusan masalah penulis menentukan bahwa identifikasi masalahnya adalah:

1. Bagaimana Pemanfaatan Grup Whatsapp #AKUInfokom Sebagai Media Komunikasi Internal Perusahaan Di PT. Infokom Elektrindo?

2. Apakah Sajakah Kendala atau Hambatan Dalam Aktivitas Berkomunikasi Menggunakan Grup Whatsapp #AKUInfokom?

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana aktivitas berkomunikasi di sebuah perusahaan atau organisasi yang memanfaatkan grup whatsapp sebagai media komunikasi internal, dalam hal ini PT. Infokom Elektrindo yaitu sebuah perusahaan di Jakarta yang bergerak dibidang telekomunikasi.

1.5. KEGUNAAN PENELITIAN

1.5.1. Kegunaan Praktis

Penelitian ini sebagai media pembelajaran bagi masyarakat dengan konteks teknologi informasi dan komunikasi, bahwasannya diskusi dapat dilakukan dalam organisasi secara bersamaan. Selain itu dapat diketahui bagaimanakah cara berkomunikasi secara informal di sebuah perusahaan.

1.5.2. Kegunaan Teoritis

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini diharapkan nantinya dapat menambah wawasan serta pengetahuan bagi penelitian selanjutnya dengan konteks yang sama. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberi refleksi bagaimana perkembangan interaksi melalui media sosial terutama grup whatsapp di zaman yang semakin maju teknologinya, dan juga perkembangan didunia teknologi informasi dan komunikasi.