



NOMOR SKRIPSI
5863/KOM-D/SD-S1/2023

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**PENGGUNAAN APLIKASI *WHATSAPP* SEBAGAI MEDIA
KOMUNIKASI ORGANISASI DI HARIAN
PAGI METRO RIAU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
pada Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Oleh:

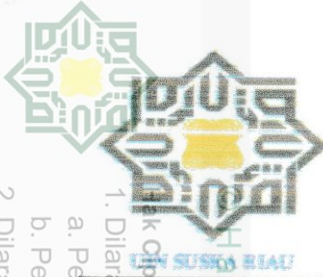
AINI MUSTIKA M

NIM. 11840322074

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1444 H/2023 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Aini Mustika M
 NIM : 11840322074
 Judul : **PENGUNAAN APLIKASI WHATSAPP SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI ORGANISASI DI HARIAN PAGI METRO RIAU**

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Rabu
 Tanggal : 10 Agustus 2022

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.I.Kom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 18 Agustus 2023



Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A
 NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Sekretaris/ Penguji II,

Dr. Masduki, M. Ag
 NIP. 19710612 199803 1 003

Mustafa, M. I.Kom
 NIK. 130 417 024

Penguji III,

Penguji IV,

Dr. Sudianto, M. I.Kom
 NIP. 19801230 200601 1 001

Rohayati, S. Sos, M. I.Kom
 NIP. 19880801 202012 2 018

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGGUNAAN APLIKASI *WHATSAPP* SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI ORGANISASI DI HARIAN PAGI METRO RIAU

Disusun Oleh:

Aini Mustika M
NIM. 11840322074

Pembimbing,



Tika Mutia, M.I.Kom
NIP. 19861006 201903 2 010

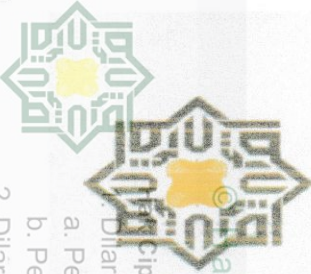
Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810313 201101 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Aini Mustika M
 NIM : 11840322074
 Judul : Penggunaan Aplikasi *WhatsApp* sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Kamis
 Tanggal : 20 Januari 2022

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

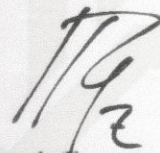
Pekanbaru, 20 Januari 2022

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,


Julis Suriani, M.I.Kom
 NIK. 130 417 019

Penguji II,


Rusyda Fauzana, M.Si
 NIP. 19840504 201903 2 01182122

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-
Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Aini Mustika M
NIM : 11840322074
Judul Skripsi : Penggunaan Aplikasi *WhatsApp* Sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pembimbing,



Tika Mutia, M.I.Kom

NIP. 19861006 201903 2 010

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



Dr. Muhammad Badri, M.Si.

NIP. 19810313 201101 1 004

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aini Mustika M
NIM : 11840322074
Tempat/Tgl. Lahir : Sungai Pakning / 13 September 2000
Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi :

“PENGUNAAN APLIKASI *WHATSAPP* SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI ORGANISASI DI HARIAN PAGI METRO RIAU”

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada kara tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang – undangan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan,



NIM: 11840322074

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Aini Mustika M
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Penggunaan Aplikasi *WhatsApp* Sebagai Media Komunikasi Organisasi Di Hari Pagi Metro Riau

Komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian pesan yang dilakukan antar anggota dalam sebuah kelompok yang memiliki tujuan yang sama untuk di capai. Pada penelitian skripsi ini, peneliti membahas mengenai penggunaan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi organisasi di Hari Pagi Metro Riau. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi organisasi di Hari Pagi Metro Riau dan mengetahui apa saja kelemahan dan keunggulan dari aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi organisasi di Hari Pagi Metro Riau. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara secara langsung, observasi, dan dokumentasi. Pada hasil penelitian, penggunaan aplikasi *WhatsApp* menjalankan empat fungsi, yakni; fungsi pengawasan, fungsi motivasi, pengungkapan emosi dan fungsi informasi. Keunggulan aplikasi *WhatsApp* dapat dirasakan dari fitur – fitur yang memudahkan para karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Kelemahan *WhatsApp* terletak pada keterbatasan aplikasi itu sendiri, aplikasi *WhatsApp* merupakan aplikasi yang termasuk dalam *New Media* yang berarti bergantung pada sinyal internet.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, *WhatsApp*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Aini Mustika M
Major : Communication Science
Title : *The Use of the WhatsApp Application as an Organizational Communication Media in Harian Pagi Metro Riau*

Organizational communication is the process of delivering messages between members in a group who have the same goal to achieve. In this thesis research, the researcher discusses the use of the WhatsApp application as an organizational communication medium in Harian Pagi Metro Riau. The purpose of this study is to find out how to use the WhatsApp application as an organizational communication medium in Harian Pagi Metro Riau and find out what are the weaknesses and advantages of the WhatsApp application as an organizational communication medium in Harian Pagi Metro Riau. The research method used in this research is descriptive qualitative method using direct interview data collection techniques, observation, and documentation. In the research results, the use of the WhatsApp application performs four functions, namely; supervisory function, motivation function, emotional disclosure and information function. The advantages of the WhatsApp application can be felt from the features that make it easier for employees to do their work. The weakness of WhatsApp lies in the limitations of the application itself, the WhatsApp application is an application that is included in New Media which means it depends on internet signals.

Keywords: *Organizational Communications, WhatsApp*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur kehadiran Allah *Subhanahu wa ta'ala* yang telah memberikan penulis rahmat dan karunia-Nya, nikmat sehat dan rejeki yang melimpah. Shalawat beriring salam penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar, Nabi Muhammad *Shallallahu alaihi wasallam* yang telah memperjuangkan umatnya mencapai jaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **PENGUNAAN APLIKASI WHATSAPP SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI ORGANISASI DI HARIAN PAGI METRO RIAU.**

Pada kesempatan yang berharga ini, penulis akan mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada orang – orang yang turut berjasa dalam proses penyelesaian proposal ini dari awal hingga akhir. Sebagai berikut:

1. Allah *Subhanahu wa ta'ala*, yang selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya di setiap iringan langkah peneliti.
2. Orang Tua tercinta, Ayahanda Musdar dan Ibunda Nurlaini yang selalu berusaha dan berjuang demi memenuhi kebutuhan peneliti dari lahir hingga sekarang. Tanpa doa restu mereka peneliti bukanlah apa – apa.
3. Saudari peneliti, kak Redny Kurnia M, S.Tr.Ak dan Diana Maulani M yang senantiasa menemani peneliti di masa – masa senang maupun sulit.
4. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan juga kepada Wakil Rektor I,II dan III, yang senantiasa bekerja sama untuk menciptakan UIN yang lebih baik.
5. Bapak Dr. Ímron Rosidi, S.Pd., M.A. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK), yang menjadikan FDK Fakultas yang terbaik selingkungan UIN Suska.
6. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK) dan Bapak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artis, M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi yang selalu mengayomi dan memotivasi dengan sangat baik.

7. Ibu Tika Mutia, M.I.Kom selaku dosen pembimbing I yang selalu sabar dalam membimbing peneliti dan selalu memberikan perhatian yang tulus dan ikhlas.
8. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama peneliti menimba ilmu di bangku kuliah serta staff/karyawan yang membantu proses kegiatan belajar mengajar.
9. Pimpinan Harian Pagi Metro Riau, Bapak Maskur yang menerima peneliti dengan sangat baik. Kak Aulia, kak Resti dan Kak Yuni selaku karyawan Usaha yang selalu baik dan sudah peneliti anggap kakak sendiri, serta seluruh Karyawan/I Harian Pagi Metro Riau yang terlibat dalam interaksi dengan peneliti.
10. Muncu, Om Walid, Waldan dan Dedek Alfian yang paling senantiasa menyemangati penulis dalam ucapan dan doa.
11. Almh. Oma, Alm. Opa, Almh. Nenek, Atok tersayang, Buai, Pak udi, Mas Apin, Pakde, Almh. Bude, Mas Awan, Apip, Tante Wati, Almh. Mami dan Paman Hafis yang merupakan keluarga peneliti yang paling berharga.
12. Diyan Rahmadani, sahabat peneliti yang paling setia dan baik hati sejak SMP hingga hari akhir.
13. Mutia Lady Afisa, teman baik dan sahabat peneliti sejak semester satu hingga sekarang yang selalu menjadi penyemangat.
14. Sahabat peneliti; Riko, Rabudi, Daniel, dan Otris yang menjadi penghibur peneliti di masa perkuliahan
15. Teman – teman seperjuangan yang menjadi zona ternyaman peneliti dalam suka maupun duka.

Peneliti mengetahui bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang mana akan menjadi pedoman bagi penelitian selanjutnya. Demikianlah penulisan skripsi ini telah disusun. Atas

perhatian dan waktu yang telah di berikan, peneliti mengucapkan terima kasih banyak.

Pekanbaru, 10 Agustus 2022

Aini Mustika M
11840322074



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi undang-undang. © State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penegasan Istilah	4
1.2.1 Komunikasi.....	4
1.2.2 Organisasi	4
1.2.3 Komunikasi Organisasi	5
1.2.4 Media.....	5
1.2.5 WhatsApp.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan	6
1.4.2 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II	8
KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR.....	8
2.1 Kajian Terdahulu	8
2.2 Komunikasi	13
2.2.1 Definisi Komunikasi.....	13
2.2.2 Unsur – Unsur Komunikasi	15
2.3 Komunikasi Organisasi.....	16
2.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi	16
2.3.2 Pola Komunikasi Organisasi.....	17
2.3.3 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	20



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4	Teori <i>New Media</i>	22
2.4.1	Konsep <i>New Media</i>	23
2.4.2	Manfaat <i>New Media</i>	24
2.5	<i>WhatsApp</i>	25
2.5.1	Kelebihan Aplikasi <i>WhatsApp</i>	26
2.5.2	Kekurangan Aplikasi <i>WhatsApp</i>	26
2.5.3	Fitur – Fitur Aplikasi <i>WhatsApp</i>	26
2.6	Kerangka Pikir	28
BAB III		31
METODOLOGI PENELITIAN		31
3.1	Jenis Penelitian	31
3.2	Lokasi Penelitian	31
3.3	Waktu Penelitian	31
3.4	Subjek dan Objek Penelitian	31
3.5	Sumber Data	31
3.6	Informan Penelitian	32
	Tabel 3.1 Informan dalam Penelitian	33
3.7	Teknik Pengumpulan Data	33
3.7.1	Observasi	33
3.7.2	Wawancara	34
3.7.3	Dokumentasi	34
3.8	Validitas Data	34
3.9	Teknik Analisis Data	35
BAB IV		37
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		37
4.1	Sejarah Singkat Harian Pagi Metro Riau	37
4.2	Letak Geografis	37
4.3	Visi & Misi	37
4.4	Struktur Organisasi	38
4.5	Uraian Tugas Tiap Bagian Struktur	39
4.6	Logo Harian Pagi Metro Riau	40
BAB V		41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1 Hasil Penelitian	41
5.1.1 Penggunaan Aplikasi <i>WhatsApp</i> Sebagai Media Komunikasi Organisasi	41
A. Pola Komunikasi Organisasi Harian Pagi Metro Riau dalam aplikasi <i>WhatsApp</i>	42
B. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	48
5.1.2 Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi <i>WhatsApp</i> sebagai Media Komunikasi Organisasi	59
5.2 Pembahasan	64
BAB VI	70
PENUTUP	70
6.1 Kesimpulan	70
6.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
DOKUMENTASI	77

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Proses Komunikasi	15
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	29
Gambar 4.1 Logo Harian Pagi Metro Riau	40
Gambar 5.1 Pertukaran Informasi Antar Karyawan	44
Gambar 5.2 Pertukaran Informasi Antar Karyawan	46
Gambar 5.3 Percakapan Tentang Pembagian Halaman Koran.....	50
Gambar 5.4 Para Karyawan Saling Memberikan Semangat	53
Gambar 5.5 Fitur Info Pesan Menampilkan Anggota Yang Telah Melihat Pesan	56
Gambar 5.6 Ucapan Suka dan Duka antar Karyawan	57
Gambar 5.7 Pengumuman Gotong Royong Untuk Seluruh Karyawan	58
Gambar 5.8 Percakapan Mengenai Orderan Koran	60
Gambar 5.9 Pengiriman Berita Dikirim Melalui <i>E-Mail</i>	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan dalam Penelitian.....	33
---	-----------



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi di anggap sebagai disiplin keilmuan di Indonesia dan sangat penting dalam masyarakat. Bentuk komunikasi yang sangat berpengaruh salah satunya adalah media massa dan media sosial. Media massa menjadi unsur penting bagi pemerintahan karena disebut sebagai kontrol sosial. Pemersatu kelompok dan penghasil identitas, penyediaan sarana untuk menunjang kreatifitas seseorang dapat dihasilkan dari media komunikasi. Pada masa sekarang, akses media merupakan salah satu kebutuhan primer setiap individu. Karena kebutuhan akan informasi, pendidikan, hiburan dan pengetahuan dari penjuru dunia. Pesatnya kemajuan teknologi dan informasi menghadirkan perangkat – perangkat yang canggih oleh industri dengan menciptakan “*the world in your hands*”. Sama dengan ungkapan Friedman yaitu *the world is flat*, karena dunia menjadi sangat mudah di akses oleh siapapun melalui sumber manapun.¹

Manusia adalah makhluk sosial yang kehidupannya berkelompok dan terorganisasi. Komunikasi adalah cara manusia berinteraksi dengan manusia lain. Organisasi adalah kelompok yang diciptakan oleh manusia yang memiliki tujuan bersama. Dalam organisasi, manusia harus bahu – membahu dengan bekerja sama demi kelancaran pencapaian tujuan. Kepemimpinan menjadi syarat khusus dalam sebuah organisasi untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari atasan dan bawahan.²

Komunikasi yang terjalin antara bawahan dan atasan adalah komunikasi dua arah (*Two Ways Communications*), yang mana komunikasi timbal balik ini dibutuhkan dalam meraih cita – cita pribadi maupun cita – cita kelompok. Organisasi sebagai penghubung antar manusia dan lingkungan dalam organisasi tersebut. Komunikasi dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas karyawan dalam menjalankan kegiatan organisasi.³

¹ M. Hamdan Yuwafin & Abdul Mufid, “*Penggunaan Grup WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Remaja Islam Wonorejo Malang*”, Komunida: Media Komunikasi dan Dakwah, Vol. 10 No. 02, 2020. 219

² Pria sudarma. Skripsi: “*Peran Group Line Sebagai Media Komunikasi Organisasi*”, (Medan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2017) 1

³ Junaidin. Skripsi: “*Peranan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar*”, (Makassar, UIN Alauddin Makassar, 2013) 12



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi dalam organisasi memerlukan pola agar setiap bagian dari organisasi bekerja sesuai dengan porsinya dan tidak mengganggu bagian lain. Organisasi memerlukan kerja keras dari orang banyak, tidak akan bisa tercapai apabila hanya ada satu orang anggota organisasi. Komunikasi organisasi terbagi menjadi dua yaitu kecil – formal dan informal, kecil – formal yang berbentuk rantai. Komunikasi ini memiliki sikap kaku yang mana akan mengikuti rantai komando secara formal, contohnya apabila ada informasi tambahan dari atasan, setiap kepala divisi dan biro harus meneruskan informasi tersebut kepada anggota divisi dan bironya masing – masing.⁴

Pada masa sekarang, penggunaan teknologi sudah merambat ke seluruh penjuru dunia. Teknologi memudahkan proses komunikasi dalam organisasi. Era globalisasi digital memaksa suatu kelompok atau organisasi dapat bersaing lebih dan meningkatkan efisiensi komunikasi antar *member* kelompok. Karena pertumbuhan *internet* yang pesat, menyebabkan media khususnya *Instant Messaging* (IM) menjadi penunjang kegiatan organisasi. Dalam penelitian ini, aplikasi *instant messaging* yang digunakan di Harian Pagi Metro Riau sebagai media komunikasi organisasi adalah *WhatsApp*.⁵

Instant Messaging (IM) menjadi salah satu komponen penting dalam dunia komunikasi sebagai pendukung secara praktik dan tepat waktu tidak seperti menggunakan *e-mail*. Percakapan melalui IM rata – rata hanya menghabiskan waktu 20 detik dari penyampaian pesan hingga respon diterima yang membuat teknologi komunikasi menjadi lebih efisien. Terlepas dari *user* sedang *online* atau tidak, penggunaan IM jauh lebih praktis karena mampu memberikan umpan balik lebih cepat dari pada *e-mail*. Selain itu, penggunaan IM juga jauh lebih murah dari pada menggunakan panggilan telepon via pulsa. Interaksi yang terjadi dalam IM juga dinilai sangat mudah karena hanya menggunakan satu jendela (history percakapan dapat dilihat kembali).⁶

WhatsApp menawarkan manfaat dan kemudahan yang diterima baik di berbagai kalangan usia, mulai dari remaja, dewasa dan orang tua. *WhatsApp* di rancang agar dapat digunakan di semua kelas sosial ekonomi, dari yang kelas bawah hingga kelas atas. Perkembangan aplikasi *Instant Messaging* (IM) *WhatsApp* tidak hanya digunakan sebagai media komunikasi dan bertukar pesan, tapi mulai dimanfaatkan dalam

⁴ Sudarma, Op. Cit., 2

⁵ Yuwafin & Mufid, Loc. Cit.

⁶ Tetty Hastrida Parinduri, Tesis: “Pengaruh penggunaan Media Sosial WhatsApp terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Medan, (Medan, UMSU, 2019) 3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepentingan pekerjaan. Perusahaan atau instansi mulai menggunakan *WhatsApp* sebagai sarana komunikasi antar karyawan/pegawai. Fitur *GroupChat* yang disediakan oleh *WhatsApp* dimanfaatkan agar pesan dan informasi dapat disebar dan disampaikan secara menyeluruh dengan efektif dan efisien.⁷

Kinerja karyawan sangat penting bagi kelangsungan perusahaan, maka dari itu karyawan dituntut untuk dapat bekerja dengan aktif dan tanggap. Namun, penggunaan *WhatsApp* juga memberikan dampak yang baik dan buruk bagi karyawan. Penggunaan *WhatsApp* yang terlalu sering dapat mengalihkan konsentrasi karyawan dalam bekerja, sehingga dapat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan menjadi kurang optimal.

Aplikasi *WhatsApp* menggunakan sistem nomor telepon seluler untuk satu akun pengguna. *WhatsApp* dapat di unduh di *gadget* masing – masing melalui *App Store* untuk pengguna IOS atau *Play Store* bagi pengguna Android. Seiring perkembangan, *WhatsApp* menyediakan berbagai fitur menarik yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Fitur *sticker* menjadi sangat populer belakangan ini karena membuat percakapan lebih ekspresif. Salah satu fitur yang sangat berpengaruh dalam pekerjaan atau perusahaan adalah *groupchat* yang bisa menunjang proses pekerjaan berlangsung. Dengan kapasitas yang memuat lebih dari 250 orang, seluruh karyawan dari atasan hingga bawahan dapat bergabung dalam satu forum yakni *groupchat WhatsApp*. Selain itu, *WhatsApp* juga memungkinkan pengguna untuk mengirim dan menerima foto atau *video*, dokumen, pesan suara, panggilan telepon dan *video call*.⁸

Organisasi yang menjadi objek penelitian ini adalah karyawan dari perusahaan penerbit surat kabar yang ada di Provinsi Riau yakni *Harian Pagi Metro Riau*. *Harian Pagi Metro Riau* dipelopori oleh R. Yudhi DW, Syafri, Nasruddin, Akmal, Ahmad Rodhi dan Budi Iswara yang didukung penuh oleh investor yaitu Heric Rakasiwa. Nama *Metro Riau* sendiri ditemukan oleh Nasruddin. Perekrutan karyawan dilakukan pada tanggal 17 Februari 2005 dengan mengikuti semua prosedur perekrutan karyawan.⁹

Groupchat WhatsApp menjadi media komunikasi organisasi antar karyawan *Harian Pagi Metro Riau* sebagai sarana pertukaran informasi dan pesan, diskusi dan membahas pekerjaan. Sebelum adanya *GroupChat WhatsApp*, interaksi yang dilakukan yaitu *face to face* (Tatap muka) atau

⁷ Riskyta Rahmansari, “Penggunaan Aplikasi *WhatsApp* dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo”, *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, Vol. 01 No. 02, 2017, 79

⁸ Sudarma, *Op. Cit.*, 4

⁹ *Company Profile* PT. Metro Riau, 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui telepon dan SMS (*Short Message Service*). Penggunaan *WhatsApp* dinilai lebih efektif dan efisien dari segi waktu dan biaya. Namun, dari kelebihan yang telah di jabarkan untuk penggunaan IM *WhatsApp*, terdapat kekurangan ataupun masalah yang terjadi di dalamnya, yakni dalam segi *feedback*. *GroupChat* terdapat 47 anggota yang merupakan karyawan tetap *Harian Pagi Metro Riau*. Menurut pengamatan yang dilakukan secara langsung di lapangan, fenomena yang terjadi pada komunikasi organisasi via *WhatsApp* di *Harian Pagi Metro Riau* adalah kurangnya timbal balik saat salah satu anggota menyampaikan informasi, pesan telah di baca oleh semua anggota namun tidak banyak *feedback* yang di terima. Komunikasi dua arah terjadi ketika penerima pesan memberikan umpan balik terhadap pesan yang telah diterima. Komunikasi dalam organisasi memiliki fungsi pengawasan, fungsi motivasi, pengungkapan emosi dan fungsi informasi. Peneliti melakukan prariset dengan mencari korelasi tentang fungsi komunikasi dalam organisasi dengan pengamatan langsung pada penggunaan aplikasi *WhatsApp* oleh para karyawan di *Harian Pagi Metro Riau*.

Dari latar belakang masalah yang telah di paparkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Penggunaan aplikasi *WhatsApp* sebagai Media Komunikasi Organisasi di *Harian Pagi Metro Riau***. Penelitian ini sangat berkaitan dengan jurusan Ilmu Komunikasi, oleh sebab itu peneliti memilih judul ini sebagai penelitian.

1.2 Penegasan Istilah

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami penulisan ini dan menghindari kesalahpahaman, maka perlu dijelaskan beberapa istilah penting yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun istilah penting yang dimaksud, sebagai berikut:

1.2.1 Komunikasi

Komunikasi adalah proses kesamaan pengertian antara komunikator dan komunikan. Aristoteles menyebutkan bahwa definisi komunikasi memiliki tiga unsur, yaitu siapa yang berbicara?, apa yang dibicarakan?, dan siapa yang mendengarkan?. Aristoteles menyebutkan 3 unsur utama dalam komunikasi, yaitu pembicara (*speaker*), pesan (*message*) dan pendengar (*listener*).¹⁰

1.2.2 Organisasi

Organisasi merupakan sekelompok manusia yang posisinya terstruktur dan bekerjasama untuk mencapai

¹⁰ Ahmad Sulta Rustan dan Nurhakki Hakki, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Sleman: Penerbit Deepublish, 2017), 27



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tujuan atau target yang telah ditetapkan. Organisasi berupa tempat, wadah, lembaga yang berproses secara fungsional saat manajemen berlangsung, maksudnya organisasi adalah sarana dari manajemen dan anggotanya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹¹

1.2.3 Komunikasi Organisasi

Pertukaran pesan yang terjadi dalam interaksi antar anggota di sebuah kelompok terstruktur disebut juga dengan komunikasi organisasi. Komunikasi dapat di definisikan dalam beberapa sudut pandang (Goldhaber: 1993), sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi dipengaruhi oleh lingkungannya, internal maupun eksternal yang terjadi dalam suatu sistem terbuka.
2. Komunikasi organisasi melibatkan tujuan, pesan, *channel*, arah dan media.
3. Komunikasi organisasi melibatkan orang – orang, budaya dan sikap mereka, perasaan, hubungan dan *skill*.¹²

1.2.4 Media

Media berasal dari kata Medium dari bahasa Latin yang berarti perantara atau pengantar. Media merupakan alat perantara pengiriman pesan mulai dari pengirim hingga pesan diterima.¹³

1.2.5 WhatsApp

WhatsApp adalah aplikasi yang dapat digunakan di sebuah ponsel pintar (*smartphone*) sebagai platform bertukar pesan tanpa menggunakan pulsa melainkan paket data *internet*. Saat ini, *WhatsApp* menjadi salah satu perkembangan teknologi yang paling populer karena dinilai sangat potensial untuk dimanfaatkan sebagai media komunikasi. *WhatsApp* menjadi aplikasi tukar pesan yang mudah beradaptasi dengan budaya sosial penggunanya dalam berkomunikasi. Citra menyebutkan terdapat 5 alasan mengapa *WhatsApp* banyak digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia, yaitu:

¹¹ Timotius Duha, *Perilaku Organisasi* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018), 8

¹² Irene Silviani, *Komunikasi Organisasi* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019), 98

¹³ Muhammad Ramli, *Media dan Teknologi Pembelajaran* (Banjarmasin: IAIN Antasari, 2012), 2



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. *WhatsApp* merupakan aplikasi *chatting* yang sederhana karena tidak memerlukan *password*.
2. Langsung terhubung dengan nomor yang ada di daftar kontak *handphone*.
3. Disebut sebagai pengganti *short messages service* (SMS), karena lebih praktis tanpa menggunakan pulsa.
4. Bukan media untuk *kepo* atau *stalking* karena tidak memiliki fitur yang sesuai, *WhatsApp* hanya menyediakan fitur – fitur sederhana untuk berinteraksi dengan aman dan terhindar dari *stalker*.
5. Memiliki tampilan yang sederhana, mudah dipahami dan tidak boros kuota *internet*.¹⁴

1.3 Perumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah

1. Bagaimana penggunaan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi organisasi di Harian Pagi Metro Riau?
2. Apa saja kelemahan dan kelebihan dari aplikasi *WhatsApp* sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Saat ini, yang digunakan sebagai sarana interaksi antar karyawan Harian Pagi Metro Riau adalah aplikasi *WhatsApp*. Maka, penelitian ini diharapkan dapat mencapai tujuan peneliti untuk mengetahui bagaimana aplikasi *WhatsApp* dimanfaatkan sebagai media komunikasi organisasi di Harian Pagi Metro Riau dan apa saja yang menjadi kelebihan dan kekurangan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi organisasi.

1.4.2 Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Manfaat teoritisnya berupa gambaran terhadap bagaimana aplikasi *WhatsApp* dimanfaatkan sebagai komunikasi organisasi dan apa saja kelebihan dan kekurangan dari aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi organisasi di Harian Pagi Metro Riau. Selain itu, dapat bermanfaat

¹⁴ Rahartri, ““*WhatsApp*” Media Komunikasi Efektif Masa Kini”, Visi Pustaka, Perpustakaan Nasional, Vol. XXI No, 02. 151



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagi karyawan untuk meningkatkan lagi intensitas penggunaan *WhatsApp*-nya saat bekerja.

Adapun manfaat praktis yang peneliti dapatkan adalah pengetahuan dan pengalaman dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan karyawan Harian Pagi Metro Riau tentang bagaimana penggunaan *WhatsApp* di lingkungan kerja mereka. Peneliti berharap penelitian ini dapat berguna sebagai referensi baru untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman dan pembanding penelitian lain dengan tema yang sama untuk dikaji.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Menjelaskan tentang kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka pikir

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

2.1 Kajian Terdahulu

Pada penelitian ini, terdapat beberapa kajian yang relevan sebagai referensi, sebagai berikut:

1. Penelitian dari **Pria Sudarma** yang berjudul **Peran Grup Line sebagai Media Komunikasi Organisasi**. Para santri setuju untuk menggunakan *Groupchat* bersifat internal saja dalam setiap pesan yang di *post*. Pada masa itu Line menjadi salah satu aplikasi yang populer dengan banyaknya fitur lain yang membuat santri – santriwati dapat membuat *Groupchat* sendiri sehingga bisa mengundang teman – temannya bergabung. Komunikasi organisasi yang terjadi disini merupakan komunikasi yang bersifat internal, yang mana berhubungan dengan persatuan dari pengelola, mau itu komunikasi atas bawah maupun bawah ke atas. Semenjak adanya *Groupchat Line* santri menjadi semakin aktif dalam menjalankan tugas yang diamanatkan oleh ketua organisasi, selain itu juga tingkat kedekatan antar anggota juga semakin erat karena sering berkomunikasi satu sama lain membahas masalah pribadi maupun organisasi. Tujuan dari penelitian ini agar penelitiannya mengetahui bagaimana peran dari *Groupchat* di Line sebagai media komunikasi organisasi remaja Masjid Nurul Hidayah.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara sistematis dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh oleh peneliti adalah *Groupchat Line* yang digunakan oleh santri untuk mengirimkan informasi kepada seluruh anggota remaja masjid Nurul Hidayah agar pesan yang dikirim oleh ketua organisasi dapat diterima dengan cepat. Disamping itu, bisa menjadi sarana hiburan untuk saling bercengkrama antar anggota dengan berbincang mengenai masalah internal maupun eksternal yang bersangkutan dengan organisasi. Hingga saat peneliti melakukan penelitian juga penggunaan Line masih aktif karena memang dinilai sangat menarik dan fiturnya yang sederhana.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Penelitian dari **Sri Narti** dengan judul **Pemanfaatan “WhatsApp” Sebagai Media Komunikasi Dosen Dengan Mahasiswa Bimbingan Skripsi**. Penelitian ini memberikan perhatian pada kelebihan aplikasi *WhatsApp* dalam segi pemakaian, menilai dari kesibukan dosen, penggunaan *WhatsApp* menjadi alternatif baru untuk dosen dan mahasiswa dalam menjalankan bimbingan skripsi. Judul ini dipilih karena peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana cara mahasiswa berkomunikasi antar dosen dan mahasiswa dalam proses bimbingan skripsi melalui aplikasi *WhatsApp*. Subyek dalam penelitian ini merupakan mahasiswa jurusan komunikasi yang sedang bimbingan skripsi dengan jumlah 72 mahasiswa, sedangkan informannya sebanyak 10 orang dosen yang menggunakan *WhatsApp*. Metode yang digunakan ialah fenomenologi dan memperoleh gambaran pengalaman dalam penggunaan *WhatsApp* sebagai sarana komunikasi dosen dan mahasiswa apabila keadaan tidak bisa memungkinkan untuk bertemu secara tatap muka. Kegiatan ini menjadi alternatif saat proses bimbingan yang singkat karena terkendala kesibukan dosen.
3. Penelitian dari **Riskyta Rahmansari** yang berjudul **Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo**. Penelitian ini menjelaskan bahwa Aplikasi *WhatsApp* memberikan dampak baik terhadap proses komunikasi yang cepat dan koordinasi yang di berikan kepada setiap pegawai menjadi lebih teratur. Bukti dari berkembangnya teknologi yaitu dari majunya media komunikasi, khususnya media *Instant Messaging*.Perusahaan membutuhkan sarana yang tepat untuk memudahkan proses komunikasi antar pegawai. Tujuan penelitian ini yaitu memberikan penjelasan mengenai peran aplikasi *WhatsApp* dalam komunikasi organisasi pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, dokumentasi dan observasi. Kendala yang terdapat dalam penggunaan aplikasi ini ialah pada saat baterai ponsel lemah atau masalah sinyal yang tidak tersedia saat di lapangan.
4. Penelitian dari **Jelsi Afriamita** yang berjudul **Pola Komunikasi Karyawan Ptpn Vi Pada Media Sosial Grup WhatsApp Di Ptpn Vi Kecamatan Pangkalan Koto Baru Kabupaten Lima Puluh Kota**. Penelitian ini memaparkan bahwa karyawan menggunakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WhatsApp karena dampak dari kemajuan teknologi, dibalik itu *WhatsApp* memberikan manfaat yang sangat berpengaruh terhadap kemudahan karyawan dalam berkomunikasi saat melakukan pekerjaan antar atasan dan bawahan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, karyawan menggunakan komunikasi satu arah, pola komunikasi dua arah dan teknologi multi arah. Pola – pola tersebut digunakan agar membantu proses penyampaian pesan atau informasi di perusahaan dengan memanfaatkan *GroupChat WhatsApp* sebagai sarana penunjang.

5. Penelitian dari **Tetty Hastrida Parinduri** yang berjudul **Pengaruh Penggunaan Media Sosial *WhatsApp* Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas 1 Medan**. Pada penelitian ini, dampak dari penggunaan Media Sosial *WhatsApp* bersifat negatif, karena penggunaannya dinilai terlalu berlebihan sehingga membuat produktifitas kerjanya semakin rendah. Maka dari itu, pegawai perlu mengurangi aktivitas yang melibatkan *WhatsApp* pada saat jam kerja berlangsung. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh dari penggunaan media sosial *WhatsApp* terhadap kinerja pegawai pada kantor kesehatan pelabuhan kelas I Medan. Bukan hanya digunakan untuk bertukar pesan, namun dimanfaatkan dalam proses pekerjaan. *WhatsApp* terkadang memberikan dampak tidak baik, misalnya kinerja karyawan yang menjadi kurang optimal saat bekerja karena sibuk dengan berita – berita yang diterima melalui aplikasi tersebut. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu kuesioner, teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa hipotesis menyatakan terdapat pengaruh dalam penggunaan *WhatsApp* dinilai negatif terhadap kinerja karyawan karena nilai hitungya sebesar $-9,759 < t\text{-tabel}$ 0,05 sebesar -2,001 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. pegawai, yang berarti semakin intensif penggunaan *WhatsApp* maka kinerja pegawai semakin rendah. Koefisien determinasi R^2 adalah sebesar 0,617.
6. Penelitian dari **Nurlina Rahman** dan **Mukhlis Muhammad Maududi** yang berjudul **Pemanfaatan *WhatsApp* sebagai Media Komunikasi di Masa Pandemi Covid-19**. Penelitian ini menjelaskan bahwa Komunitas Pita Oren memilih *WhatsApp* sebagai forum untuk diskusi *online* dan perancangan kegiatan pembagian sembako yang sangat efektif, terlepas dari



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberlakukannya PSBB pada masa itu. Tujuan dari penelitian ini untuk mendapatkan gambaran dalam pemanfaatan media komunikasi *WhatsApp* di masa pandemi *Corona Virus Disease* 2019 oleh komunitas Pita Oren Alumni FISIP UHAMKA. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan paradigma fenomenologi dan teori empati oleh Robert A. Barion dan Donn Bryne. Hasilnya menunjukkan media *WhatsApp* merupakan media komunikasi paling mudah digunakan dan memiliki fitur yang lengkap dan semua anggota dari organisasi Pita Oren dipastikan menggunakan aplikasi tersebut. Komunitas ini didirikan oleh alumni dan mahasiswa FISIP UHAMKA dengan tujuan melakukan kegiatan yang bersifat sosial untuk membantu masyarakat yang terkena dampak pandemi. Aksi ini dilaksanakan di daerah Jabodetabek dengan mendistribusikan sembako dan masker.

7. Penelitian dari **Oviva Tidal Jumrad** dan **Ira Dwi Mayang Sari** dengan judul **Fungsi Komunikasi dalam Organisasi Melalui *GroupChat WhatsApp Oriflame***. Penelitian ini mengarah kepada fungsi *GroupChat* yang digunakan sebagai sarana belajar mengenai produk – produk *oriflame*, bagaimana cara pemasarannya dan aturan yang telah di tentukan perusahaan dalam menjalankan bisnis. Secara keseluruhan, fungsi *WhatsApp* sebagai media komunikasi organisasi dapat tercapai karena penyampaian informasi yang efektif bagi anggota *GroupChat WhatsApp Oriflame*. Komunikasi menjadi semakin inovatif akibat perkembangan teknologi, selain itu memberikan solusi dalam penghematan waktu saat berkomunikasi. Perbedaan wilayah tak lagi menjadi masalah dan kendala karena telah muncul teknologi yang telah berkembang dengan pesat. Media sosial juga merupakan salah satu bukti dari hal tersebut, platform media sosial banyak dimanfaatkan oleh segala kalangan masyarakat, tak terkecuali organisasi.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui manfaat komunikasi dalam organisasi via *Groupchat WhatsApp Oriflame*. Penelitian yang menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif ini memilih teknik pengumpulan data dengan cara observasi partisipatif. Penelitian ini menuai hasil bahwa manfaat komunikasi dalam organisasi ini terdapat beberapa fungsi yaitu; fungsi regulatif, fungsi informatif, fungsi persuasif dan fungsi integratif dalam menjalankan bisnis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Penelitian dari **Nina Siti Salmaniah Siregar** yang berjudul **Interaksi Komunikasi Organisasi**. Komunikasi merupakan kelompok dengan penafsiran pesan yang berbeda pada tiap individu. Penafsiran pesan melahirkan makna yang berbeda pula pada setiap hal yang terjadi. Komunikasi organisasi tak hanya memberikan manfaat bagi siapa saja tapi bagi orang – orang yang ingin mengerti memperbaiki kinerja baik merupakan anggota atau pengurus sebuah organisasi. Studi yang mempelajari komunikasi organisasi dapat berguna dalam manajemen, pengembangan SDM, komunikasi dalam perusahaan dan lainnya yang berfokus pada manusia yang tergabung di sebuah organisasi. Jenis komunikasi organisasi berupa formal dan informal, termasuk komunikasi yang bersifat antarpribadi, kelompok maupun publik. Dengan melakukan pendekatan dan pemahaman melalui interaksi, kita dapat meningkatkan keterampilan, prestasi dan kinerja agar dapat mencapai target yang telah di tetapkan.
9. Penelitian dari **Fitri Norhabiba** dan **Sukma Ragil Putri** yang berjudul **Hubungan Intensitas Akses Media Baru Dan Kualitas Interaksi Lingkungan Sekitar Pada Mahasiswa Untag Surabaya**. Penelitian ini menghasilkan suatu kesimpulan yaitu, terdapat pemikiran bahwa penggunaan *internet* akan mengurangi interaksi dengan lingkungan sekitar. Padahal kenyataannya tidak demikian, rata – rata penggunaan *internet* dalam sehari adalah 2 jam dan interaksi dengan lingkungan sekitar juga kurang lebih 2 jam. Maka dari itu, penggunaan *new media* atau *internet* tidaklah mempengaruhi interaksi di lingkungan sekitar. Internet digunakan sebagai sarana untuk tukar pesan, di Indonesia sendiri pengguna internet yang paling besar di dunia. Beberapa peneliti menyampaikan bahwa pengguna internet tertinggi masuk dalam kelompok yang kualitas interaksi dengan keluarga bernilai rendah hingga turunnya hubungan dengan sosial yang mengakibatkan kesepian. Hasil dari penelitian ini adalah semakin tinggi akses media baru maka semakin rendah interaksi dengan lingkungan sekitar. Penelitian ini berharap bahwa interaksi sosial dan penggunaan media baru dapat berjalan secara seimbang.
10. Penelitian dari **Hana Malihatul Azizah** dengan judul **Pemanfaatan Media Sosial WhatsApp sebagai Ruang Pembelajaran Fikih Kelas VIII di MTS Darus Sholichin Kota Malang**. Dalam penelitian ini, guru dan murid sama – sama diuntungkan dalam penggunaan *WhatsApp*. Guru sangat mudah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam penyampaian materi melalui fitur – fitur menarik dan dapat menjangkau setiap murid pada saat proses belajar. Bagi murid, penggunaan *WhatsApp* tidak memberatkan karena hemat kuota dan mudah di gunakan saat mengikuti pelajaran. Tapi dari semuanya, *WhatsApp* tetap memiliki kekurangan, yaitu kualitas *videocall* yang kurang baik dan tidak memiliki kapasitas besar. dampak pandemi Covid-19 merambat ke seluruh kalangan, salah satunya siswa – siswi MTs Daris Sholichin. Yang awalnya belajar secara tatap muka harus berubah menjadi daring atau *online*.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui apa manfaatnya media sosial *WhatsApp* sebagai media pembelajaran fikih di MTs Darus Sholichin, mengetahui keunggulan dan kelemahan aplikasi *WhatsApp* dan manfaat dari aplikasi *WhatsApp*. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian *field research* dengan cara penelitian langsung ke lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh adalah proses belajar mengajar dilakukan diawali dengan persiapan lalu pemberian materi dan yang terakhir ialah evaluasi. Keunggulan dari aplikasi *WhatsApp* ialah mudah digunakan, hemat kuota internet dan banyak fitur yang dapat dimanfaatkan sesuai aturannya. *WhatsApp* juga memberikan kemudahan dalam proses komunikasi antar guru dan murid, membantu siswa dalam pelajaran dan memudahkan guru dalam mengajar.

2.2 Komunikasi

2.2.1 Definisi Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *communication* yang artinya pemberitahuan atau pertukaran. *Common* mengandung makna bersama – sama, kata sifatnya adalah *communis* yang berarti umum.¹⁵ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), komunikasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan yang dilakukan dua orang atau lebih hingga pesan yang disampaikan dapat dipahami.¹⁶

Para ahli mendefinisikan komunikasi menurut sudut pandang masing – masing sesuai dengan keahlian ilmu atau disiplin ilmunya. Hoveland (1948:371) mengemukakan bahwa

¹⁵Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT. Grasindo, 2004) 5

¹⁶KBBI, *Komunikasi*, BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia, kbbi.kemdikbud.go.id/entri/komunikasi, diakses pada 26 November 2021, 16.38 Wib



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi terjadi saat individu mengirimkan stimulus untuk mengubah sikap individu lain (*The process that which an individual (the communicator) transmits stimuli (usually verbal symbols) to modify, the behavior of other individual*). Gode (1969:5) juga memberikan pengertian komunikasi, yaitu “*It is Process that makes common to or several what was the monopoly of one or some*”. Beliau menjelaskan bahwa komunikasi merupakan proses sesuatu yang awalnya dimonopoli seseorang menjadi milik dua orang atau lebih.¹⁷

Gode menyinggung tentang penularan kepemilikan, sebelum komunikasi informasi hanya dimiliki oleh satu orang dan setelah komunikasi informasi tersebut menjadi milik satu orang atau lebih. Dari definisi yang telah disebutkan, terdapat beberapa karakteristik yang menggambarkan komunikasi, yaitu:

- a. Komunikasi merupakan sebuah proses. Proses yang dimaksud adalah komunikasi rangkaian peristiwa yang memiliki urutan yang berkaitan satu sama lain dalam jangka waktu tertentu.
- b. Komunikasi merupakan upaya yang disengaja dan memiliki tujuan. Tujuan manusia berkomunikasi adalah untuk mendapatkan tujuan dan pengalaman yang kemudian menjadi kebutuhan hidup dengan memahami sikap dan perasaan orang lain.
- c. Komunikasi melibatkan kerja sama dan partisipasi para pelaku interaksi. Komunikasi yang baik dimana para pelaku memiliki perhatian yang sama terhadap pesan yang diterima.
- d. Komunikasi memiliki sifat simbolis. Simbol atau lambang yang paling sering digunakan manusia dalam berkomunikasi adalah bahasa verbal, yakni dalam bentuk kata – kata, kalimat dan yang lainnya.¹⁸
- e. Komunikasi juga bersifat transaksional. Dimana dalam komunikasi memiliki dua tindakan yakni memberi dan menerima. Dalam menciptakan komunikasi yang baik, maka kedua tindakan perlu dilakukan secara seimbang dan sesuai.¹⁹

¹⁷ Wiryanto, Op. Cit., 7

¹⁸ Yetty Oktarina & Yudi Abdullah, *Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik* (Sleman: Penerbit Deepublish, 2017) 3

¹⁹ *Ibid.*

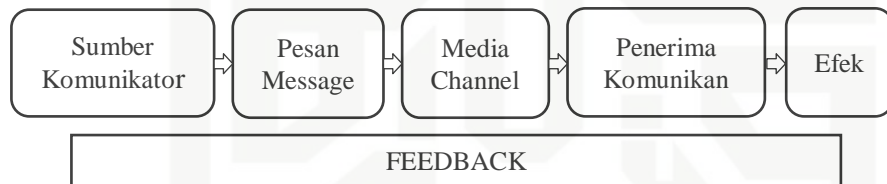
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.2 Unsur – Unsur Komunikasi

David K. Berlo membuat model komunikasi yang lebih sederhana pada awal tahun 1960-an. Model tersebut dikenal dengan nama “SMCR”, *Source* (Sumber), *Message* (Pesan), *Channel* (Saluran) dan *Receiver* (Penerima). Kemudian Charles Osgood, Gerald Miller dan Melvin L.De Fleur menambahkan dua unsur lagi yaitu efek dan *feedback* (umpan balik). Enam unsur tersebut membentuk komunikasi sempurna, yang terus dikembangkan dalam komunikasi *interpersonal* (antarpribadi) dan komunikasi massa.

Gambar 2.1 Alur Proses Komunikasi



a. Sumber / Komunikator

Komunikator merupakan orang atau sekelompok orang yang berperan sebagai penyampai pesan atau informasi.

b. Pesan

Pesan adalah lambang atau tanda seperti kata – kata, kalimat, gambar, simbol dan lain – lain.

c. Saluran

Saluran atau channel adalah sarana yang digunakan sebagai penyampai pesan. Seperti telepon, televisi, surat kabar dan lainnya.

d. Penerima / komunikant

Orang atau kelompok yang berperan sebagai penerima pesan.

e. Efek

Efek merupakan dampak atau akibat yang terjadi kepada penerima pesan.

f. Umpan balik / *feedback*

Umpan balik adalah tanggapan yang diberikan penerima atas pesan yang telah disampaikan.²⁰

²⁰ Yasir, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Sleman: Penerbit Deepublish, 2020) 37



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3 Komunikasi Organisasi

2.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah proses kompleks dan berkesinambungan dimana setiap anggotanya menciptakan, memelihara dan mengubah organisasi. Terdapat dua isu yang penting dalam definisi yang telah disebutkan. Yang pertama, perlu diingat bahwa setiap anggota terlibat dalam proses. Komunikasi bukan hanya tanggung jawab dari ketua, meskipun sebagian besar komunikasi dilakukan oleh ketua dan para anggota yang memahami makna dari pesan itu. Dan yang kedua, komunikasi merupakan proses transaksional, dimana semua pihak baik sebagai pengirim maupun menerima mampu menciptakan makna dan berbagi pesan bersama yang dapat saling menguntungkan dan tercipta pemahaman.²¹

Arnold & Feldman (1986:154) memberikan definisi yang lebih sederhana tentang komunikasi organisasi, yakni aktivitas pertukaran informasi yang dilakukan oleh orang – orang yang ada di dalam sebuah kelompok, yang mana melibatkan perhatian, pemahaman, penmbenaran dan penyimpanan.²²

Goldhaber (1986) mendefinisikan komunikasi organisasi yakni, *organizational communication is the process of creating and exchanging message within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty*, dengan maksud komunikasi organisasi merupakan proses penciptaan dan pertukaran pesan melalui satu jaringan interdependen yang menaungi lingkungan yang tak menentu.²³

Robbin (2006) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah interaksi seseorang terhadap orang lain yang apabila terjadi konflik maka akan mempengaruhi kerja sama yang terjalin dalam sebuah kelompok, komunikasi yang dimaksud dapat terjadi melalui tulisan, membaca, mendengarkan dan berbicara. Apabila komunikasi itu tidak dapat berjalan secara efektif, maka akan menghambat kesuksesan kelompok atau organisasi itu sendiri.²⁴

²¹ Joann Keyton, *Communication & Organizational Culture*, (California: Sage Publications Inc., 2005), 12

²² Nina Siti Salmaniah Siregar, "Interaksi Komunikasi Organisasi", *Jurnal Ilmu Sosial, Fakultas Fisipol UMA*, Vol. V No. 1, April 2012, 30

²³ Evi Zahara, "Peranan Komunikasi Organisasi bagi Pimpinan Organisasi", *Jurnal Warta Edisi*: 56, April 2018, 3

²⁴ Nana Triapnita, dkk. *Komunikasi Organisasi* (Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis, 2021), 3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi organisasi menyangkut kepada struktur organisasi yang tersusun, fungsi organisasi, hubungan antarsesama, komunikasi, proses serta budaya organisasinya. Komunikasi organisasi merupakan suatu jaringan dimana hubungannya sangat bergantung satu sama lain mengikuti arus komunikasi vertikal dan horizontal. Definisi komunikasi organisasi secara interpretif adalah proses pembuatan dan penafsiran makna melalui interaksi yang kemudian melahirkan, memelihara dan meng-*upgrade* organisasi. Komunikasi bukan hanya sekedar sarana, tapi sebuah cara untuk berfikir. Komunikasi organisasi secara fungsional memiliki arti sebagai penerjemah pesan dari setiap unit – unit yang menjadi bagian dari organisasi itu sendiri. Komunikasi memiliki fungsi untuk membentuk organisasi sekaligus pemelihara.²⁵

2.3.2 Pola Komunikasi Organisasi

Definisi pola komunikasi menurut Effendy ialah proses yang di atur untuk mewakili kenyataan keterkaitan antara unsur yang di cakup dan kelangsungannya agar mudah untuk dipahami secara sistematis dan logis. Arti lain menyebutkan bahwa pola komunikasi merupakan hubungan dua orang atau lebih dari penyampaian hingga penerimaan dengan cara yang tepat agar pesannya dapat dimengerti. Pola komunikasi bergantung pada tujuan, iklim organisasi dan gaya manajemen, maksudnya ialah komunikasi bergantung pada pihak yang ada dalam organisasi tersebut.

Untuk menemukan cara untuk berkomunikasi dengan baik, perlu di hubungkan dengan bagaimana komunikasi tersebut disalurkan. Maka dari itu, perlu pola yang mengimplementasikan komunikasi organisasi sebagai saluran komunikasi yang sesuai dengan interaksi yang terstruktur. adapun saluran komunikasinya adalah:²⁶

1) Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal terbagi menjadi dua yakni komunikasi vertikal dari atas ke bawah dan komunikasi dari bawah ke atas. Penjelasan, yakni:

²⁵ Sitti Roskina Mas dan Ikhfan Harris, *Komunikasi dalam Organisasi* (Gorontalo: Ung Press Gorontalo, 2020) 21

²⁶ Indriyanti, Skripsi: *Pola Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar*, (Makassar, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020) 14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) **Komunikasi Dari Atas Ke Bawah**

Aliran komunikasi dari atas ke bawah berhubungan dengan tanggung jawab dan kelayakan atas posisi seseorang. Misalnya, kepala bagian menggunakan alur komunikasi ke bawah untuk mengarahkan, koordinasi dan pengendalian bawahannya. Komunikasi aliran ini dapat berupa perintah, instruksi dan aturan yang wajib ditaati bawahan.²⁷

b) **Komunikasi Dari Bawah Ke Atas**

Aliran komunikasi bawah ke atas berarti bawahan memberikan informasi kepada atasan, dengan tujuan untuk memecahkan suatu masalah hingga pertimbangan untuk pengambilan keputusan.²⁸

Smith memberikan pendapat bahwa komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas memiliki tujuan untuk menghasilkan *feedback* bagi pimpinan mengenai berhasil atau tidaknya pesan di sampaikan dan memberikan kesempatan untuk bawahan berpartisipasi dalam proses pencapaian tujuan suatu organisasi.²⁹

2) **Komunikasi Horizontal**

Komunikasi horizontal atau komunikasi datar ialah komunikasi yang dilakukan oleh orang – orang yang berada dalam posisi sejajar dalam sebuah organisasi namun dalam tugas yang berbeda. Dalam artian lain, komunikasi horizontal ialah komunikasi yang dilakukan oleh anggota organisasi yang memiliki kedudukan yang sama atau sederajat yang dapat berupa tukar menukar informasi, nasehat, saran yang dapat membangun kerja sama dan persepsi searah dalam mencapai tujuan organisasi.³⁰

3) **Komunikasi Diagonal**

Komunikasi diagonal ialah komunikasi yang dilakukan secara pintasan, memiliki posisi yang berbeda dan kedudukan yang berbeda pula. Sebagai

²⁷ *Ibid*, 15

²⁸ *Ibid*

²⁹ *Ibid*, 16

³⁰ Abdillah Kamal, Skripsi: “Pola Komunikasi Organisasi Forum Komunikasi Pemuda Indonesia”, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2014) 21-22



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

contoh, manajer pemasaran berkomunikasi dengan karyawan produksi.³¹

Carl I. Hoveland dan Webster's News World Dictionary memberikan penjelasan mengenai pola – pola komunikasi dalam sebuah organisasi, diantaranya:

a) Pola Roda

Pola ini menggunakan komunikasi dengan dua saluran, yakni anggota akan mengirim dan menerima pesan dari pusat komunikasi, sehingga informasinya akan disebarakan oleh bagian pusat. Pola ini bersifat sentralisasi sehingga komunikasi akan lebih efisien bagi suatu kelompok.

b) Pola Y

Pusat komunikasi tidak bisa komunikasi langsung dengan setiap anggota, tapi ada anggota yang bertugas untuk menerima informasi dari anggota yang lain terlebih dahulu.

c) Pola Rantai

Mirip dengan pola lingkaran, namun hanya ada dua anggota yang berada di ujung jaringan, sehingga hanya bisa kirim dan terima pesan dari satu posisi.

d) Pola Bintang

Pada pola ini, semua anggota organisasi dapat memiliki kekuatan yang sama dalam mempengaruhi anggota lain, maksudnya ialah tiap anggota dapat berkomunikasi satu sama lain sehingga partisipasi menjadi optimal.³²

e) Pola Lingkaran

Pola ini memungkinkan tiap anggota untuk mengirim informasi dari sebelah kanan atau kiri, namun tidak bisa menerima pesan secara langsung dari anggota lain.

³¹ Indriyanti, *Loc. Cit.*

³² Gufron Sakaril, "Pola Komunikasi Internal Melalui Whatsap Pada Organisasi Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia", Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI), 11 Agustus 2021, https://ppdi.or.id/pola-komunikasi-internal-melalui-whatsapp-pada-organisasi-perkumpulan-penyandang-disabilitas-indonesia/?_cf_chl_tk=RR5XP_0S9XFhvh85pnr6OFF5fY4z3LXgIf_v4WdP3MM-1655149251-0-gaNvcGzNB2U



f) Pola Semua Arah

pola ini memungkinkan setiap anggota untuk kirim dan terima pesan dari segala arah. Jaringan dan struktur pola ini digunakan untuk menentukan jenis interaksi yang terjadi di antara anggota dalam organisasi.³³

2.3.3 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi

Menurut Bangun, komunikasi dalam organisasi memiliki fungsi sebagai sarana untuk mengumpulkan tugas – tugas yang telah dibagikan secara sistematis, adil dan tersusun. Fungsi dalam organisasi merupakan suasana dalam memadukan tugas – tugas yang terorganisir.³⁴ Fungsi komunikasi dalam organisasi terbagi menjadi 4, yaitu:

1. Fungsi Pengawasan

Pada umumnya organisasi memiliki struktur yang telah disusun secara kedudukan, komunikasi dalam hal ini membantu karyawan dalam menjalankan perintah dan tugas – tugasnya yang telah ditentukan dan sesuai dengan standar pekerjaannya. Fungsi ini menggambarkan struktur dan garis komando yang ada dalam sebuah organisasi. Pada garis komando, bila karyawan mengeluh kepada atasan terkait pekerjaan, sesuai dengan deskripsi dan kebijakan perusahaanl maka komunikasi tersebut sudah menjalankan fungsi pengawasan.³⁵

Di samping itu, komunikasi yang terjadi dapat mengendalikan perilaku. Misalnya apabila suatu kelompok kerja melecehkan anggota yang memproduksi barang yang melewati batas dan mempengaruhi produk, maka mereka telah berkomunikasi dan mengendalikan perilaku anggota.

2. Fungsi Motivasi

Komunikasi sebagai penyampai informasi mengenai prestasi kerja karyawan dan dorongan untuk karyawan agar bersemangat dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan baik. Sebagai motivasi juga para atasan perlu memberi penjelasan kepada karyawan tentang apa saja yang harus dilakukan, bagaimana

³³ Indriyanti, *Op. Cit.*, 17-20

³⁴ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012), 361

³⁵ *Ibid*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mereka akan memperoleh prestasi dan bagaimana caranya agar meningkatkan prestasi kerja.³⁶

Dengan melakukan susunan sasaran yang lebih spesifik dan memberikan dorongan kepada karyawan agar melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan rangsangan untuk giat bekerja.

3. Pengungkapan Emosi

Komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi merupakan salah satu interaksi sosial yang dapat menunjukkan ekspresi satu sama lain, mau itu kecewa ataupun bahagia. Karena dalam meluapkan emosi merupakan sumber daya pertama dalam berinteraksi sosial.

Komunikasi merupakan mekanisme yang mendasar pada individu dan kelompok yang akan menunjukkan rasa kecewa dan kepuasan. Dengan begitu, komunikasi menjadi sarana dalam mengekspresikan emosi sebagai pemenuhan kebutuhan dalam sosial.³⁷

4. Fungsi Informasi

Informasi sangat berpengaruh pada pengambilan keputusan sehingga dapat berakibat pada pengambilan keputusan yang akan datang.³⁸ Melalui komunikasi, mereka dapat memberikan individu atau kelompok informasi sehingga dapat menjadi acuan dalam mengambil keputusan.³⁹

Dari keempat fungsi yang telah disebut dan jelaskan, dapat dilihat bahwa tidak bisa dipandang bahwa satu fungsi lebih penting dari fungsi lain. Setiap fungsi yang disebut memiliki kepentingan masing – masing. Contohnya, agar kinerja karyawan meningkat, patut terus diberi dorongan dan motivasi kemudian memberikan karyawan ruang untuk mengeluh dan mengungkapkan emosi sehingga dapat terbuka pilihan – pilihan dalam pengambilan keputusan. Maka dari itu, setiap fungsi memiliki kaitan satu sama lain.⁴⁰

³⁶ *Ibid*, 362

³⁷ *Ibid*

³⁸ Robert Tua Siregar, dkk. *Komunikasi Organisasi* (Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada, 2021), 3

³⁹ Bangun, *Loc. Cit.*

⁴⁰ *Ibid*



2.4 Teori New Media

Media baru mengacu pada perubahan produksi, distribusi dan penggunaan media. Perubahan yang dimaksud ialah pada teknologi, tekstual, konvensional hingga budaya. Mengingat hal ini, sejak 1980-an sejumlah konsep telah muncul yang mendefinisikan karakteristik kunci dari media baru secara keseluruhan. Hal ini dianggap sebagai istilah utama dalam wacana tentang media baru, antara lain digital, interaktif, hipertekstual, virtual, jaringan dan simulasi.⁴¹

Kata “New” merujuk pada kekuatan ideologis yang baru dan lebih baik dengan makna yang glamor dan menarik. Baru yang dimaksud juga berarti canggih dan menjadi tempat bagi orang – orang yang berpikiran maju. Media baru muncul dengan harapan akan memberikan peningkatan terhadap produktivitas di bidang pendidikan dan membuka kreatifitas yang baru serta lingkup komunikasi. Tidak hanya pengusaha, perusahaan yang memproduksi *hardware* dan *software*, tetapi juga seluruh bagian dari *media journalist*, seniman, intelek dan teknolog. Gencarnya media baru mau di pemerintah dan korporasi tidak dapat dipisahkan dari globalisasi.⁴²

New Media memiliki konsep mengubah manual menjadi otomatis dan yang rumit menjadi ringkas dan simpel.⁴³ Pierre Levy memberikan dua pandangan dalam teori media baru, yaitu yang pertama pandangan interaksi sosial. Pandangan ini menilai kedekatan dengan interaksi tatap muka yang didasarkan oleh media itu sendiri. Pierre menyebutkan bahwa World Wide Web (WWW) merupakan lapak informasi yang mudah dijangkau oleh manusia dalam menambah pengetahuan baru dan ikut andil dalam dunia demokratis untuk memilih penguasa serta membangun kelompok mutual berdasarkan minat.

Pandangan kedua adalah Pandangan integrasi sosial. Media disebut sebagai *behavior* (kebiasaan), yaitu bagaimana media itu digunakan dan bagaimana menciptakan masyarakat. Media disebut sebagai instrument informasi yang dapat meraih ketertarikan diri dan penyatu masyarakat ke kelompok – kelompok tertentu sehingga dapat memberikan rasa saling memiliki.⁴⁴

⁴¹ Martin Lister dkk, *New Media a Critical Introduction Second Edition*. (New York: Routledge, 2009), 10

⁴² *Ibid*, 11

⁴³ Fitri Norhabiba dan Sukma Ari Ragil Putri, “Hubungan Intensitas Akses Media Baru dan Kualitas Interaksi Lingkungan Sekitar Pada Mahasiswa UNTAG Surabaya”, *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. VII No. 1, Juni 2018, 11

⁴⁴ Cindie Sya’bania Feroza dan Desi Misnawati, “Penggunaan Media Sosial Instagram Pada Akun @Yhoophii_Official Sebagai Media Komunikasi dengan Pelanggan”, *Jurnal Inovasi*, Vol. XIV No. 1, 2020, 34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Definisi lain diungkapkan oleh Flew, yakni kombinasi dari tiga hal; komputerisasi dan teknologi informasi, jaringan komunikasi, media digital dan konten informasi. Power dan Littlejohn juga memberikan definisi *new media* sebagai periode yang mana teknologi interaktif dan jaringan komunikasi khususnya internet akan mengubah masyarakat. Dari kedua definisi yang telah disebutkan, dapat dilihat bahwa kekuatan dari media baru ialah penggunaan teknologi yang didasari oleh internet yang akan membawa perubahan dalam bermasyarakat.⁴⁵

2.4.1 Konsep *New Media*

Gane dan Nicholas mengungkapkan terdapat enam konsep dalam *New Media*, diantaranya:

1. *Network* atau Jaringan.

Jaringan komputer yang menggunakan internet kemudian mencakup dari wilayah kecil hingga wilayah yang lebih luas seperti kota, Negara bagian, Negara hingga penjuru dunia. Peran internet dalam konsep ini sebagai infrastruktur yang menunjang perangkat keras untuk pengguna bertukar informasi dan berkomunikasi.

2. Informasi

Definisi informasi ialah suatu data yang dikomunikasikan. Lash memberikan arti lain dari informasi, yaitu bentuk yang bisa mengalir dan diproduksi oleh media komunikasi digital. Lash memberikan saran agar terus belajar mengenai teori media baru dengan tidak menempatkan *New Media* sebagai pusat karena media baru merupakan teknologi yang mengarah kepada perubahan.

3. *Interface*

Beer memberikan definisi dari *interface*, yakni perangkat yang dioperasi melalui jaringan dengan tujuan untuk memahami media baru dan efek yang ditimbulkan. Dalam *interface*, kita dapat menemukan titik dari dinamika sosial dan budaya yang dapat mengubah kehidupan bermasyarakat.

4. *Archive*

⁴⁵ Jerry Indrawan, Efriza dan Anwar Ilmar, “Kehadiran Media Baru (*New Media*) Dalam Proses *Komunikasi Politik*”, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. VIII No. 01, 2020, 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perubahan terjadi pada pengolahan arsip karena perkembangan teknologi multimedia. Yang pada mulanya berbentuk kertas dan perlu penyimpanan yang memakan ruang menjadi arsip digital. Arsip digital dikelola oleh media teknologi yang menyimpan arsip tanpa harus mengganggu pihak lain.

5. *Interactivity*

Interaktivitas pada era digital hanyalah mitos karena tidak benar benar bersifat interaktif. Interaktivitas dalam media baru disebutkan sebagai model yang dominan karena objek digunakan untuk menghasilkan subjek, hal ini di sebutkan dalam teori sosial.

6. *Simulasi*

Simulasi merupakan pandangan representatif yang menjadi kemungkinan. Fenomena yang terjadi pada media baru ialah hilangnya perbedaan antara realitas dan maya. Teknologi menjadi sarana interaktif para pengguna.⁴⁶

2.4.2 *Manfaat New Media*

New Media memiliki kekuatan multimedia, termasuk audio, video, image yang menunjang interaksi karena *portable*. Media ini juga dirakit sesuai dengan respon pengguna aktif. Ada beberapa manfaat dari *New Media*, diantaranya:

- a. Alur informasi yang mudah karena dapat diakses di mana dan kapan saja.
- b. Dapat digunakan sebagai media untuk transaksi jual dan beli.
- c. Sebagai sarana hiburan, contohnya *streaming video online, social media, dan game online*.
- d. Sebagai media komunikasi antar pribadi maupun organisasi.

Tanpa menampik kekurangan, berikut beberapa kekurangan *New Media* yang dapat disebutkan, diantaranya:

⁴⁶ Andini Hernani Utami, "Media Baru Dan Anak Muda: Perubahan Bentuk Media Dalam Interaksi Keluarga", Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga, Vol. XI No. 01, 2021, 10-12



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Kasim Riau

- a. Karena *new media* bersifat terbuka, tidak menutup kemungkinan terjadi penyalahgunaan data pribadi.
- b. Mudahnya penyebaran virus akibat dari pengunduhan aplikasi.
- c. Terlalu *addicted* dan menyebabkan ketergantungan terhadap pengguna.⁴⁷

2.5 WhatsApp

WhatsApp adalah salah satu aplikasi yang tergabung dalam Perusahaan Meta yang dulunya disebut Facebook. *WhatsApp* Didirikan pada tahun 2009 oleh Jan Koum dan Brian Acton. Setelah 20 tahun di *Yahoo*, mereka mendirikan aplikasi *WhatsApp* yang digunakan sebagai alternative pengganti SMS karena aplikasi ini diciptakan dengan prinsip memberikan layanan yang mudah dan praktis serta dapat digunakan di manapun di seluruh penjuru dunia.

WhatsApp memberikan kemudahan para pengguna dengan memungkinkan penggunanya untuk mengirim dan menerima pesan melalui media: teks, dokumen, video, foto, berbagi lokasi dan panggilan suara atau video. Keamanan dari *WhatsApp* juga sangat terjamin karena memiliki enkripsi *end-to-end*, yang artinya pesan tidak bisa dibaca atau di dengar oleh pihak lain termasuk *WhatsApp* itu sendiri. Fitur *GroupChat* yang telah disediakan oleh *WhatsApp* juga memiliki keunggulan yang sama, selain itu juga pengguna dapat mengatur, membisukan dan menyesuaikan pemberitahuan yang masuk. *Groupchat* dapat menampung 256 anggota dalam satu *roomchat*.⁴⁸

Brian Acton mengatakan bahwa Indonesia merupakan Negara yang paling penting bagi perusahaan *WhatsApp*, karena Indonesia memiliki jumlah pengguna terbesar bersaing dengan lima Negara lain.⁴⁹ *WhatsApp* menjadi platform bertukar pesan yang paling populer di Indonesia. Data yang tercatat di Digital Report 2019 oleh *We Are Social* dan *Hootsuite*, menghitung terdapat 83% dari *user internet* yang ada di Indonesia menggunakan *WhatsApp*.⁵⁰

⁴⁷ Detya Wiryany dan Tiarani Vidia Pratami, "Kekuatan Media Baru Youtube Dalam Membentuk Budaya Populer", Jurnal Komunikasi dan Desain, Vol. II No. 02, 2019,27

⁴⁸ Oviva Tidal Jumrad dan Ira Dwi Mayang Sari, "Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi Melalui Groupchat WhatsApp Oriflame", Jurnal Common, Vol. III No. 1, Juni 2019, 108

⁴⁹ Sri Narti, "Pemanfaatan WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Dosen dengan Mahasiswa Bimbingan Skripsi", Jurnal Professiona FIS Unived, Vol. IV No. 1, Juni 2017, 29

⁵⁰ Nurlina Rahman dan Mukhlis Muhammad Maududi, "Pemanfaatan WhatsApp Sebagai Media Komunikasi di Masa Pandemic Covid-19", Utilitas, Vol. VI No. 2, 2020, 3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.1 Kelebihan Aplikasi *WhatsApp*

- a. Pengiriman pesan di Aplikasi *WhatsApp* dinilai lebih cepat.
- b. Tidak mengeluarkan banyak biaya, karena tidak menggunakan pulsa. Penggunaannya juga hemat kuota.
- c. Mudah dioperasikan karena fitur – fitur yang sederhana.
- d. Fitur – fiturnya lengkap.
- e. Dapat menghapus pesan apabila pengguna salah mengirim.
- f. Kontak yang terdaftar di *handphone* pengguna otomatis sinkron dengan kontak *WhatsApp*.
- g. Lebih aman karena memiliki enkripsi *end-to-end*.
- h. Video, foto, dokumen dan pesan suara dapat diunduh secara otomatis.
- i. Kualitas telepon dan *video call* sangat baik.
- j. Memiliki fitur *update* status.

2.5.2 Kekurangan Aplikasi *WhatsApp*

- a. Harus menyimpan nomor kontak terlebih dahulu untuk mengirim pesan atau menelepon via *WhatsApp*.
- b. Nomor yang digunakan sebagai akun harus dikonfirmasi terlebih dahulu apabila ingin mengganti *handphone*.
- c. Tampilan yang sederhana terkesan membosankan.
- d. Foto, dokumen, video dan pesan suara yang terunduh secara otomatis tersimpan dan memakan cukup banyak ruang penyimpanan di memori *handphone*.⁵¹
- e. Tidak bisa mengirim *file* yang cukup besar.
- f. Sering terjadi penyalahgunaan informasi dari pengiriman dokumen.⁵¹

2.5.3 Fitur – Fitur Aplikasi *WhatsApp*

Aplikasi *WhatsApp* memiliki beberapa menu yang memiliki fungsi yang telah ditetapkan untuk pengguna. Diantaranya terdapat *New Group* (grup baru) yang digunakan untuk membuat sebuah ruang percakapan, *New Broadcast* (siaran baru) yang digunakan untuk menyebarkan pesan ke seluruh kontak yang terdaftar di

⁵¹ Zakirman dan Chichi Rahayu, “Popularitas *WhatsApp* Sebagai Media Komunikasi dan Berbagi Infoemasi Akademik Mahasiswa”. *Shaut Al-Maktabah Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi*, Vol. X No. 1, 2018, 36



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna *WhatsApp* di *handphone*, *Starred Messages* (pesan yang dibintang) biasanya digunakan saat pesan yang dinilai penting ditandai agar mudah di temukan kembali dan *Setting* (pengaturan) yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna untuk mengatur notifikasi, blokir nomor dan sebagainya. Terdapat beberapa fitur tambahan yang ada di Aplikasi *WhatsApp*, sebagai berikut:

a. Fitur Pengirim Dokumen

- 1) Foto, gambar yang tidak bergerak yang dapat dikirm melalui kamera, galeri dan ruang penyimpanan.
- 2) *Video*, gambar bergerak yang juga dapat dikirim dari kamera, galeri dan memori.
- 3) *Audio*, pesan suara yang dapat direkam langsung maupun dikirim dari memori *handphone*.
- 4) *Locations*, pengguna dapat mengirim lokasi terkini melalui *Google Maps* dengan *share* lokasi.
- 5) *Contacts*, pengguna dapat berbagi kontak pengguna lain melalui kontak yang ada di *handphone* pengguna.

b. Fitur Tambahan

- 1) *View Contacts*, fitur ini memungkinkan pengguna untuk melihat kontak pengguna *WhatsApp* yang ada di *handphone*.
- 2) *Avatar*, fitur ini berfungsi bagi pengguna untuk mengubah tampilan atau foto profil pengguna.
- 3) *Add Conversations Shortcut*, pengguna dapat menambah beberapa *chatting* ke jalan pintas seperti *homescreen*.
- 4) *Email Conversations*, pengguna dapat menyimpan dan mengirim percakapan melalui *email*.
- 5) *Group Chat*, ruang percakapan yang dapat menampung 256 anggota.
- 6) *Copy* sebagai penyalin pesan, *Paste* untuk menempelkan pesan yang telah di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

salin, *Forward* untuk mengarahkan atau menyebarkan pesan, dan *Delete* untuk menghapus pesan.

- 7) *Emoji*, berupa emotikon – emotikon yang dapat digunakan sebagai ekspresi pengguna dalam percakapan. *Sticker*, memiliki fungsi yang sama dengan emoji namun lebih memiliki dampak yang kuat karena emoji atau gambarnya bergerak dan lebih bebas.
- 8) *Search*, merupakan fitur yang dapat mencari riwayat pesan, kontak dan sebagainya.
- 9) *WhatsApp Call*, pengguna dapat melakukan panggilan dengan pengguna lain dengan syarat sama – sama *online*. *WhatsApp Video Call*, pengguna dapat melakukan panggilan video dengan pengguna yang lain dengan kualitas gambar yang baik.
- 10) *Block*, pengguna dapat memblokir pengguna lain yang dinilai mengganggu.
- 11) *Status*, pengguna dapat membagikan statusnya kepada kontak dan juga sebaliknya, pengguna juga dapat mengomentari status pengguna lain.⁵²

2.6 Kerangka Pikir

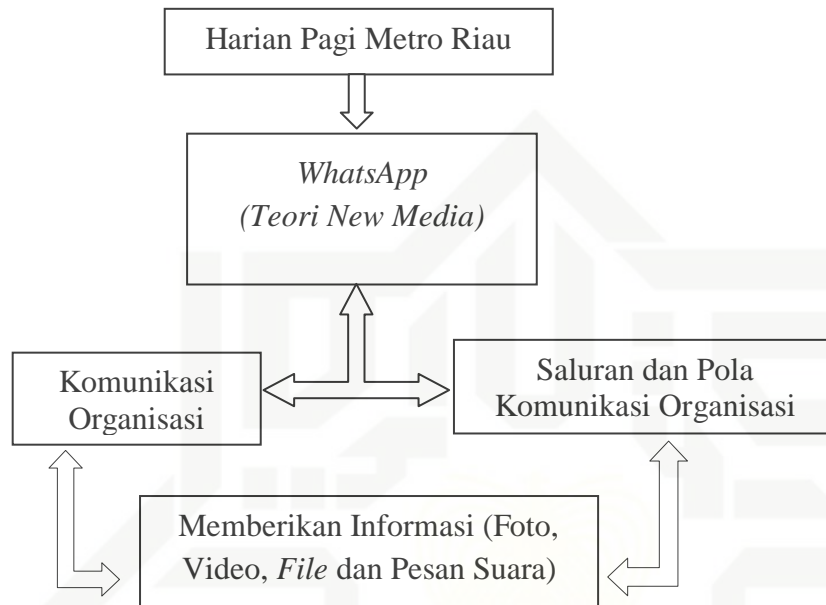
Untuk mengarahkan penelitian ini tepat ke sasarannya, maka diperlukan kerangka pikir sebagai penjelasan konsep teori yang peneliti gunakan yaitu Teori *New Media*.

Komunikasi menggunakan *internet* menjadi sangat populer di semua kalangan usia. Khususnya pengguna Aplikasi *Instant Messaging WhatsApp*. Dunia kerja yang dituntut untuk tetap siap mengemban tugas dan berinteraksi di dalam maupun luar kantor memilih menggunakan sosial media sebagai sarana berkomunikasi satu sama lain. Khususnya karyawan Harian Pagi Metro Riau yang menggunakan Aplikasi *WhatsApp*

⁵² Hana Malihatul Azizah, Skripsi: *Pemanfaatan Media Sosial WhatsApp Sebagai Ruang Pembelajaran Fikih Kelas VIII di MTS Darus Sholichin Kota Malang*, (Malang, UIN Maulana Malik Ibrahim, 2021) 24 – 26

sebagai media komunikasi organisasi. Tujuan utama dalam menggunakan *WhatsApp* sebagai media komunikasi organisasi agar tetap *update* untuk segala informasi dan berita yang terjadi.

Gambar 2.2 Kerangka Pikir



Sumber: Analisis Peneliti, 2022

Berdasarkan gambar diatas, *WhatsApp* menjadi Aplikasi *Instant Messaging* sekaligus *Channel* atau saluran yang digunakan karyawan Hariian Pagi Metro Riau sebagai komunikasi organisasi. Dalam melakukan komunikasi organisasi, terdapat saluran dan pola komunikasi yang akan dibahas di bab selanjutnya.

GroupChat di khususkan menjadi tempat berbagi informasi antar karyawan seperti pengumuman, menyampaikan berita, informasi iklan yang masuk dalam bentuk teks, foto, video dan lainnya. Dalam penyampaian pesan tersebut, terjadilah komunikasi organisasi yang mengarah pada komunikasi dua arah. Komunikasi dua arah atau timbal balik (*two way traffic communications*) adalah penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator yang kemudian di respon oleh komunikan.

Harian Pagi Metro Riau adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dengan spesifikasi penerbitan surat kabar. Sebagai perusahaan yang memiliki rutinitas yang cukup padat karena harus selalu *up to date* mengenai berita – berita

yang terjadi di Riau dan Nasional, tentu membutuhkan sarana komunikasi yang efektif dan efisien dengan menggunakan media sosial. Salah satu upaya dalam memenuhi kebutuhan akan informasi yang cepat dan tepat, maka dimanfaatkan Aplikasi *Instant Messaging WhatsApp* dengan fitur *Groupchat*.

© HAK Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penekanan terhadap masalah – masalah sosial dapat di analisa dengan jenis metode penelitian deskriptif kualitatif. Maka dari itu, dalam menjawab dan menganalisa Penggunaan Aplikasi *WhatsApp* sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Harian Pagi Metro Riau yang berlokasi di jalan Soekarno – Hatta No. 22 – 28 RT. 008 RW. 002 Labuh baru Timur, Kecamatan Tampan, Arengka, Pekanbaru – Riau. Telepon 0761 – 7865002 / 7865003 / 7865004. Email : metroriau@yahoo.com.

3.3 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai dari bulan November 2021 sampai bulan Februari 2022.

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Karyawan Harian Pagi Metro Riau dan Objek penelitiannya adalah Penggunaan Aplikasi *WhatsApp* sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau.

3.5 Sumber Data

Moloeng (2000) memberikan penjelasan mengenai data yang akan dikumpulkan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif berkaitan dengan sumber dan jenis data. Sumber data akan dihasilkan setidaknya melalui kata – kata dan tindakan, sedangkan selebihnya termasuk ke dalam data tambahan. Data utama dapat diperoleh saat kita memperhatikan kata – kata dan tindakan dari orang – orang yang akan di wawancara. Dalam memperoleh data utama tersebut, perlu dilakukan pencatatan, pengambilan foto, perekaman melalui *recorder* maupun pengambilan video. Sedangkan, dalam menghasilkan data tambahan bisa melalui data tertulis seperti buku, jurnal, penelitian pribadi, dokumen resmi, data pribadi dan sebagainya.⁵³

a. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang akan diperoleh dari kegiatan wawancara dan observasi dengan Karyawan Harian Pagi Metro Riau. Hasil tanggapan informan tentang bagaimanakah penggunaan Aplikasi *WhatsApp* sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau.

⁵³ Ahmad Rijali, “*Analisis Data Kualitatif*”, Jurnal Alhadharah, Vol. XVII No. 33, 2018, 85



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan yang dihasilkan secara tidak langsung dalam pengumpulan data. Seperti halnya, hasil literatur bacaan peneliti, studi pustaka, buku, dan jurnal – jurnal yang terkait dengan penelitian. Untuk penelitian ini, sumber datanya adalah arsip, jurnal dan dokumen yang berkaitan langsung dengan analisa penggunaan Aplikasi *WhatsApp* sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau.

3.6 Informan Penelitian

Penelitian ini memilih informan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang mana pemilihannya akan ditentukan terlebih dahulu. Penggunaan teknik ini agar pemilihan sampel sesuai dengan ciri – ciri yang telah ditargetkan. Informan penelitian kemudian dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Informan Kunci (Key Informan), ialah pihak yang paling mengerti dan bisa memberikan keterangan dari berbagai hal yang menyangkut penelitian. Dalam hal ini, ialah Pimpinan Umum dan Pimpinan Perusahaan.
2. Informan Tambahan, yaitu pihak – pihak yang terlibat secara langsung dan berada di wilayah penelitian yang dapat memberikan informasi tambahan mengenai permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini, wartawan, redaktur dan 5 karyawan lain.⁵⁴

Subjek penelitian adalah orang yang mengetahui dan berkaitan secara langsung mengenai objek yang akan diteliti. Subjek peneliti bertugas untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan yang akan di ajukan peneliti dan memberikan informasi secara cermat mengenai permasalahan yang akan di jawab dalam wawancara (*interview*). Kriteria informan yang dimaksud, sebagai berikut:

⁵⁴ Yovita, Skripsi: "Studi Penerapan Keprotokolan Terhadap Pimpinan Di Kantor Gubernur Pemerintah Provinsi Riau", (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2021), 48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1 Informan dalam Penelitian

NO.	Nama	Jabatan	Status
1.	H. M. Maskur	Pimpinan Umum	Informan Kunci
2.	Saparudin Koto	Pimpinan Perusahaan	Informan Kunci
3.	Resti Ardiani	Accounting	Informan Tambahan
4.	Tri Aulia Putri	Staff Adm. Sirkulasi	Informan Tambahan
5.	Triyono	Kolektor	Informan Tambahan
6.	Vivi E. Liyanti	Redaktur	Informan Tambahan
7.	Wisli S. Putra	Redaktur	Informan Tambahan
8.	Novi Kawandi	Wartawan	Informan Tambahan
9.	Rivo Wijaya	Wartawan	Informan Tambahan

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa informan yang di jadikan narasumber pada penelitian ini berjumlah sembilan orang. Diantaranya melibatkan pimpinan umum, pimpinan perusahaan, *accounting*, staf adm. sirkulasi, kolektor, dua orang redaktur dan dua orang wartawan.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

3.7.1 Observasi

Menurut Sutrisno, observasi atau pengamatan merupakan suatu proses yang kompleks karena tersusun dari proses biologis dan psikologis dimana melibatkan proses pengamatan dan ingatan.⁵⁵

Darlington juga memberikan pendapatnya di buku (Albi & Johan, 2018) bahwa “*Observations is a very effective way of finding out what people do in particular context, the routines and interactional patterns of their everyday lives*” yang diartikan bahwa observasi adalah cara yang sangat efektif dalam mencari

⁵⁵ Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 109



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tahu apa yang dilakukan orang dalam konteks tertentu, rutinitas, dan pola interaksi mereka dalam kehidupan sehari – hari.⁵⁶

Observasi dipilih sebagai alat penelitian karena peneliti dapat melihat, mendengar dan merasakan informasinya secara langsung dengan terjun langsung ke lokasi penelitian yaitu Harian Pagi Metro Riau.

3.7.2 Wawancara

Nazir memberikan pendapat mengenai wawancara yang merupakan proses dalam memperoleh data dan keterangan untuk penelitian menggunakan cara tanya jawab secara tatap muka antara penanya dan narasumber.⁵⁷

Peneliti menggunakan teknik *in-depth interview* atau wawancara mendalam agar tidak hanya dapat mengajukan pertanyaan, namun dapat pengertian tentang pengalaman hidup informan. Dengan wawancara secara mendalam, peneliti dapat mengerti tentang arti dari pengalaman seseorang, karena dari pengalaman dan pendapatlah yang menjadi dasar dari data yang akan dianalisa.⁵⁸

Dalam memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data, penulis memilih jenis wawancara semi berstruktur. Jenis wawancara ini telah termasuk dalam kategori *in-depth interviews*, dimana proses wawancara tidak terlalu ketat dan agak santai. Wawancara menggunakan panduan yang agak panjang dan rinci, namun peneliti tidak harus terikat pada panduan dan tetap pada subjek tertentu sesuai dengan penelitian.⁵⁹

3.7.3 Dokumentasi

Gottschalk menyatakan bahwa dokumentasi adalah proses pembuktian yang di hasilkan dari jenis sumber apapun, mau dalam bentuk tulisan, lisan, gambar dan lainnya.⁶⁰ Maka dari itu, penulis perlu mengumpulkan data – data dan informasi melalui dokumen – dokumen dan arsip.

3.8 Validitas Data

Validitas merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam mengungkapkan kebenaran secara objektif. Dalam memvalidasikan hasil

⁵⁶ *Ibid*, 110

⁵⁷ Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodiagnostik*, (Yogyakarta: LeutikaPrio, 2016), 3

⁵⁸ J.R.Raco, *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya)*, (Jakarta: {T. Grasindo, 2010), 116 – 117

⁵⁹ Imami Nur Rachmawati, “Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara”, *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol. XI No. 1, 2007, 36

⁶⁰ Natalina Nilamsari, “Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif”, *Jurnal Wacana*, Vol. XIII No. 2, Juni 2014, 178



penelitian berarti menentukan kredibilitas hasil dan akurasi melalui strategi yang tepat, dengan menggunakan *member checking* atau triangulasi.⁶¹ Triangulasi digunakan untuk melihat posisi sebenarnya dari yang di teliti melalui berbagai sudut pandang.⁶²

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi data, karena penelitian ini menghimpun lebih dari satu data, dalam metode triangulasi data, peneliti akan melanjutkan dengan melakukan triangulasi sumber (mengecek data yang dihasilkan dari beberapa narasumber), triangulasi teknik (menguji kredibilitas data) dan triangulasi waktu (menguji keabsahan data).⁶³ Tujuannya adalah untuk memberikan peneliti satu kesimpulan bahwa data penelitian tersebut sudah sah dan layak untuk dianalisa.⁶⁴ Penelitian ini menggunakan informasi yang berkaitan dengan Penggunaan Aplikasi *WhatsApp* sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau.

3.9 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisa data deskriptif kualitatif. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan secara deskriptif mengenai masalah – masalah yang telah di tentukan secara faktual dan akurat. Sugiyono memberikan penjelasan tentang analisis data dalam penelitian metode kualitatif adalah proses pencarian dan penyusunan data yang dihasilkan dari wawancara, catatan di lapangan dan dokumentasi kemudian di kategorikan ke dalam unit – unit dan di simpulkan agar mudah di pelajari.⁶⁵

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah seleksi, penyederhanaan hingga perubahan data kasar yang tertulis dalam catatan – catatan di lapangan. Proses ini akan terus berlangsung selama penelitian berlangsung.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan penyusunan informasi yang telah di kumpulkan yang kemudian menghasilkan kesimpulan – kesimpulan.

⁶¹ Raco, Op.Cit., 133

⁶² Asfi Manzilati, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press), 2017), 93

⁶³ Endang Widi Winarni, *Teori & Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018) 184

⁶⁴ Sigit Hermawan & Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, (Malang: Media Nusa Creative, 2016) 225

⁶⁵ Umrati & Hengky Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*, (Makassar: ST Theologi Jaffray, 2020) 85

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah akhir yang dilakukan setelah mendapatkan hasil analisis yang kemudian digunakan untuk mengambil tindakan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Harian Pagi Metro Riau

PT. Metro Riau adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa dengan spesifikasi penerbitan surat kabar. Diawali pada tahun 2004 dengan kepemilikan sebuah mesin cetak oleh Heric R, didirikan sebuah perusahaan percetakan dengan nama PT. Metro Grafindo. Pada saat itu mesin tersebut hanya digunakan untuk mencetak soal – soal ujian yang jadwalnya hanya satu tahun sekali.

Dengan banyaknya waktu luang yang terbuang dan tidak adanya pemanfaatan atas mesin cetak yang ada maka tim marketing PT. Metro Grafindo berusaha untuk memperbanyak cetakan. Maka tim marketing pun mencari perusahaan – perusahaan penerbitan untuk mencetak hasil terbitannya di PT. Metro Grafindo. Dengan banyaknya orderan cetak yang masuk seperti Tabloid, Koran Harian maupun Koran Mingguan, terfikir pula untuk bisa menghasilkan Koran sendiri. Maka setelah ide tersebut dimusyawarahkan dengan investor, tercapailah kesepakatan untuk membuka sebuah perusahaan penerbitan yaitu PT. Metro Riau.

PT. Metro Riau dipelopori oleh R. Yudhi DW, Syafri, Nasruddin, Akmal, Ahmad Rodhi dan Budi Iswara, dan didukung penuh oleh investor yaitu Heric R. Nama Metro Riau sendiri ditemukan oleh Nasruddin. Perekrutan karyawan dilakukan pada tanggal 17 Februari 2005 dengan mengikuti semua prosedur perekrutan karyawan.

4.2 Letak Geografis

Secara geografis, letak Harian Pagi Metro Riau dinilai sangat strategis, karena terletak di tengah kota dan di tepi jalan raya. Harian Pagi Metro Riau berlokasi di Jalan Soekarno – Hatta No. 20 – 28 RT 008 RW.002 Labuh baru Timur, Kecamatan Tampan, Arengka - Pekanbaru – Riau, Telepon 0761 – 7865002 / 7865003 / 7865004. Email : metroriau@yahoo.com.

4.3 Visi & Misi

Visi

Harian Pagi Metro Riau akomodatif terhadap kepentingan masyarakat Riau yang memiliki Heterogenitas gagasan dan Kekritisannya menandakan ciri masyarakat yang berwawasan dengan saluran aspirasi yang berkepribadian.

Misi

1. Media yang aspiratif, konstruktif dan akomodatif
2. Membangun untuk maju dalam kebersamaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.4 Struktur Organisasi

STRUKTUR REDAKSI

1. Presiden Komisaris : Heric Rakasiwa
2. Pimpinan Umum : H.M Maskur
3. Pemimpin Perusahaan: Saparudin Koto
4. Pemimpin Redaksi : Adlis Fitrajaya
5. Redaksi Pelaksana : Fajar Windiarso
6. Koordinator Liputan : Linda Novia
7. Staff Redaksi : Santos, Vivi E liyati, Wisli Susanto Putra
8. Wartawan : Novi Kawandi, Zamzami Delvi, Rivo Wijaya

No	Nama Wartawan	Daerah
1	Zulkarnanen	Bengkalis
2	Bambang Prayitno	Dumai
3	Dasmun	Indragiri Hulu
4	Ayendra Yanto	Indragiri Hilir
5	Adi Jondri	Kampar
6	Idi Susianto	Kuantan Singingi
7	Andi Indrayanto	Pelalawan
8	Feri Hendrawan	Rokan Hulu
9	Afrizal	Rokan Hilir
10	Diana Sari	Siak
11	Ali Imran	Kepulauan Meranti
12	Mukhsin Sakib	Jakarta

9. Kabag Pracetak : Samsul Bahri
10. Staff pracetak : Eri Ermanto, Indra Maulana Ali

STRUKTUR PERCETAKAN

1. Kabag Operator : Ahmad Hajirin
2. Staff Operator : Didi purwanto, Sutekno
3. Staff Mounting : Suyatno
4. Quality Control & Umum : Suparman

STRUKTUR USAHA

1. Kasir : Wahyuni
2. Accounting : Resti Ardiani



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Staff Adm Sirkulasi : Tri Aulia Putri
4. Kolektor : Triyono
5. Staff Distribusi : Alfian Farhani

4.5 Uraian Tugas Tiap Bagian Struktur

Bagian Struktur Redaksi

1. Redaksi

Redaksi bertugas untuk melakukan penyeleksian dan perbaikan naskah yang akan dimuat atau diterbitkan dalam Website maupun Koran cetak. Dalam hal ini dapat disebut juga Redaktur, karena bertanggung jawab penuh atas isi artikel.

2. Koordinator Liputan

Koordinator adalah orang yang bertanggung jawab terhadap penyusunan ide liputan dengan memperhatikan nilai berita didalamnya sesuai dengan fakta atau tidak dan menarik atau tidak. Koordinator juga menilai apakah berita yang telah di kirim wartawan bisa di terbitkan atau tidak.

3. Wartawan

Wartawan bertugas untuk melakukan kegiatan mencari berita – berita atau orang yang secara teratur menuliskan berita dan tulisannya dikirimkan/dimuat yang kemudian di olah di koordinator liputan dan redaksi.

Bagian Struktur Percetakan

1. Operator

Operator percetakan bertanggung jawab atas pekerjaan percetakan Koran yang dilakukan setiap hari minggu sampai dengan kamis.

2. Mounting

Mounting merupakan orang yang bertugas dalam pemeriksaan, kerusakan dan penjagaan mesin – mesin cetak yang ada di Harian Pagi Metro Riau.

3. Quality Control & Umum

Pada bidang ini, orang yang bertanggung jawab pada kualitas Koran yang telah di cetak untuk dilihat apakah Koran tersebut dapat di distribusikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagian Struktur Usaha

1. Kasir

Kasir bertanggung jawab pada setiap pengeluaran – pengeluaran, *fee* iklan, penggajian karyawan, kas masuk dan keluar, pencairan cek dan sebagainya.
2. Accounting

Accounting sebagai penanggung jawab kas masuk dan keluar, jadwal iklan setiap hari, absensi dan lain – lain.
3. Adm. Sirkulasi

Admin sirkulasi bertanggung jawab pada orderan Koran harian dan pembayaran pajak. Segala kegiatan kehumasan juga menjadi salah satu tugas admin sirkulasi, seperti surat menyurat dan penyebaran informasi via social media.
4. Kolektor

Kolektor memastikan agen – agen yang memiliki hutang untuk dapat membayar tepat waktu. Kolektor sebagai pengingat bagi pihak yang memiliki tanggungan terhadap Harian Pagi Metro Riau.
5. Staff Distribusi

Bagian distribusi memastikan setiap Koran – Koran yang telah di pisah sesuai dengan arah kirim agar dapat dikirim sesuai dengan kabupaten melalui agen *travel* yang telah di sediakan.

4.6 Logo Harian Pagi Metro Riau

Gambar 4.1 Logo Harian Pagi Metro Riau



Sumber: *WhatsApp*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari beberapa data yang telah dikumpulkan mengenai penggunaan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi organisasi di Harian Pagi Metro Riau, peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi tak hanya dilakukan secara tatap muka di kantor tetapi dalam menjalankan pekerjaan yang berkesinambungan satu sama lain tetap menggunakan media komunikasi, yakni dengan aplikasi *Instant Messaging WhatsApp* sejak tahun 2010 akhir. Adapun yang dapat peneliti simpulkan, di antaranya:

1. Penggunaan aplikasi *WhatsApp* sebagai komunikasi organisasi menjalankan 4 fungsi, yakni fungsi pengawasan, dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp* Pimpinan Perusahaan selalu memantau pekerjaan para karyawan Harian Pagi Metro Riau. Kedua fungsi motivasi, dengan aplikasi ini para karyawan Harian Pagi Metro Riau saling memberikan semangat dan *support* untuk meningkatkan rasa kekeluargaan dan solidaritas yang tinggi. *WhatsApp* juga menjadi sarana dalam mengungkapkan emosi, baik ucapan suka maupun duka. Jika terdapat permasalahan terhadap satu karyawan, biasanya tidak di bahas melalui *groupchat* melainkan secara pribadi menjadi fungsi ketiga dan fungsi keempat yakni fungsi informasi, fungsi ini dijalankan setiap hari tanpa henti pada jam kerja. Fungsi ini juga menjadi alasan kuat mengapa *WhatsApp* digunakan sebagai media komunikasi organisasi di Harian Pagi Metro Riau, yakni menjadi sarana tukar informasi sesama karyawan dalam menjalankan pekerjaan.
2. Karyawan Harian Pagi Metro Riau tidak hanya beraktivitas di Kantor, namun ada juga yang bekerja dilapangan yakni para wartawan yang harus selalu memberikan informasi berupa berita yang diserahkan pada redaktur dan kemudian di proses sesuai prosedur redaksi. Maka dari itu, keunggulan aplikasi *WhatsApp* ialah membuat komunikasi terjalin antar karyawan menjadi lebih mudah dan menjadi media penunjang dalam melakukan pekerjaan. Kelemahan pada aplikasi *WhatsApp* yang disampaikan oleh informan ialah pada saat jaringan internet sedang tidak bisa digunakan atau sedang ada

gangguan. Misalnya apabila kuota internet habis, gangguan sinyal *wi-fi* dan pemakaian aplikasi yang menguras baterai *handphone*. Selain itu, aplikasi ini tidak bisa mengirim file dengan ukuran yang besar dan tidak bisa melakukan panggilan video dengan banyak pengguna.

6.2 Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian mengenai penggunaan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi organisasi di Harian Pagi Metro Riau, peneliti ingin memberikan beberapa saran terhadap pihak terkait sebagai bahan masukan dan pertimbangan kedepannya. Diharapkan untuk karyawan Harian Pagi Metro Riau untuk antusias dalam memberikan respon terhadap pesan atau informasi yang disampaikan di *groupchat*, sehingga dapat di pastikan bahwa informasi atau pesan dapat di pahami. Peneliti berharap untuk kedepannya dalam berkomunikasi organisasi baik secara tatap muka atau secara daring, mulai dari pimpinan umum hingga wartawan bisa semakin akrab dan tingkatan lagi sifat kekeluargaan dan solidaritas antar karyawan. Meski jam kerja profesi berbeda, peneliti berharap tiap karyawan dapat berkomunikasi dengan baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi, and Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi, Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Antoni. *Riuhnya Persimpangan Itu*. Solo: Penerbit Tiga Serangkai, 2004.
- Ardiani, Resti, interview by Aini Mustika M. *Penggunaan Aplikasi WhatsApp sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau* (Mei 24, 2022).
- Arni, Muhammad. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Azizah, Hana Malihatul. "Pemanfaatan Media Sosial Whatsapp Sebagai Ruang Pembelajaran Fikih Kelas VIII di MTS Darus Sholichin Kota Malang." Skripsi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Maulana Malik Ibrahim, Medan, 2021, 24-26.
- Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012.
- Duha, Timotius. *Perilaku Organisasi*. 1st. Edited by Unggul Pebri Hartanto and Diana Tika Lestari. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018.
- Edi, Fandi Rosi Sarwo. *Teori Wawancara Psikodiagnostik*. Yogyakarta: LeutikaPrio, 2016.
- Feroza, Cindie Sya'bania, and Desi Misnawati. "Penggunaan Media Sosial Instagram Pada Akun @Yhoophii_Official Sebagai Media Komunikasi Dengan Pelanggan." *Jurnal Inovasi XIV*, no. 1 (2020): 34.
- Hermawan, Sigit, and Amirullah. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative, 2016.
- Indrawan, Jerry, Efriza, and Anwar Ilmar. "Kehadiran Media Baru (NEW MEDIA) Dalam Proses Komunikasi Politik." *Jurnal Ilmu Komunikasi (Medium)* 8, no. 01 (2020): 3.
- Indriyanti. *Pola Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Tallo di Makassar*. Skripsi, Makassar: <https://digilibadmin.unismuh.ac.id/>, 2020, 24-16.
- J.R.Raco. *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya)*. Jakarta: PT. Grasindo, 2010.
- Jumrad, Oviva Tidal, and Ira Dwi Mayang Sari. "Fungsi Komunikasi dalam Organisasi Melalui Groupchat WhatsApp Oriflame." *Jurnal Common III*, no. 1 (Juni 2019): 108.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Junaidin. "Peranan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar." UIN Alauddin Makassar, Makassar, 2013, 12.

Kamal, Abdillah. *Pola Komunikasi Organisasi Forum Komunikasi Pemuda Indonesia*. Skripsi, Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta: <https://repository.uinjkt.ac.id/>, 2014, 21-22.

Kawandi, Novi, interview by Aini Mustika M. *Penggunaan Aplikasi WhatsApp sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau* (Mei 26, 2022).

KBBI. *Perbedaan Arti Kata Efektif dan Efisien*. September 20, 2020. <https://binus.ac.id/knowledge/2020/09/perbedaan-arti-kata-efektif-dan-efisien/> (accessed November 24, 2021).

Kemendikbud. *Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia*. 2016. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/komunikasi> (accessed November 26, 2021).

Keyton, Joann. *Communication & Organizational Culture*. California: Sage Publications, Inc, 2005.

Koto, Saparudin, interview by Aini Mustika M. *Penggunaan Aplikasi WhatsApp sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau* (Mei 24, 2022).

Lister, Martin, Jon Dovey, Seth Giddings, Iain Grant, and Kieran Kelly. *New Media a Critical Introduction*. New York: Routledge, 2009.

Liyanti, Vivi E., interview by Aini Mustika M. *Penggunaan Aplikasi WhatsApp sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau* (Mei 26, 2022).

Manzilati, Asfi. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press), 2017.

Mas, Sitti Roskina, and Ikhfan Harris. "Komunikasi dalam Organisasi." In *Komunikasi dalam Organisasi*, by Sitti Roskina Mas and Ikhfan Harris, 21. Gorontalo: Ung Press Gorontalo, 2020.

Maskur, interview by Aini Mustika M. *Penggunaan Aplikasi WhatsApp sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau* (Mei 24, 2022).

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

Mursyad, Dona. *Efektivitas*. May 2, 2012. <https://www.scribd.com/document/92094301/Efektivitas> (accessed November 24, 2021).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nainggolan, Yunita, M. Zaini, and Fareis Althalets. "Penggunaan Media Sosial Instagram Untuk Menunjang Peran Duta Wisata 2016 - 2017 dalam Mempromosikan Pariwisata Kalimantan Timur." *e-journal Ilmu Komunikasi VI*, no. 3 (2018): 140.

Narti, Sri. "Pemanfaatan WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Dosen dengan Mahasiswa Bimbingan Skripsi." *Jurnal Professional FIS Unived IV*, no. 1 (Juni 2017): 29.

Nilamsari, Natalina. "Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Wacana XIII*, no. 2 (Juni 2014): 178.

Norhabiba, Fitri, and Sukma Ari Ragil Putri. "Hubungan Intensitas Akses Media Baru dan Kualitas Interaksi Lingkungan Sekitar Pada Mahasiswa UNTAG Surabaya." *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi VII*, no. 1 (Juni 2018): 11.

Oktarina, Yetty, and yudi Abdullah. "Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktek." In *Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*, by Yetti Oktarina and Yudi Abdullah, edited by Yahnu Wiguno Saryoto, 9-10. Sleman: Penerbit Deepublish, 2017.

Parinduri, Tetty Hastrida. *Pengaruh Penggunaan Media Sosial WhatsApp Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Medan*. Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan: Repository UMSU, 2019, 3.

Putra, Wisli S., interview by Aini Mustika M. *Penggunaan Aplikasi WhatsApp sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau* (Mei 26, 2022).

Putri, Tri Aulia, interview by Aini Mustika M. *Penggunaan Aplikasi WhatsApp sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau* (Mei 24, 2022).

Rachmawati, Imami Nur. "Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara." *Jurnal Keperawatan Indonesia XI*, no. 1 (Maret 2007): 36.

Rahartri. ""WhatsApp" Media Komunikasi Efektif Masa Kini." *Visi Pustaka* (Perpustakaan Nasional) XXI, no. 02 (2019): 151.

Rahman, Nurlina, and Mukhlis Muhammad Maududi. "Pemanfaatan WhatsApp Sebagai Media Komunikasi di Masa Pandemic Covid-19." *Utilitas VI*, no. 2 (2020): 3.

Rahmansari, Riskyta. "Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo." *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial 01*, no. 02 (2017): 79.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ramli, Muhammad. *Media dan Teknologi Pembelajaran*. Banjarmasin: IAIN Antasari Press, 2012.

Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif." *Jurnal Alhadharah* XVII, no. 33 (June 2018): 85.

Rustan, Ahmad Sultra, and Nurhakki Hakki. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. 1st. Edited by Ani Masfia and Herlambang Rahmadhani. Sleman, Ngaglik: Penerbit DeePublish, 2017.

Sakaril, Gufroni. *Pola Komunikasi Internal Melalui WhatsApp Pada Organisasi Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia*. Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI). Agustus 11, 2021. https://ppdi.or.id/pola-komunikasi-internal-melalui-whatsapp-pada-organisasi-perkumpulan-penyandang-disabilitas-indonesia/?__cf_chlTk=RR5XP_0S9XFhvh85pnr6QFF5fY4z3LXgIf_y4WdP3MM-1655149251-0-gaNycGzNB2U (accessed Juni 14, 2022).

Silviani, Irene. *Komunikasi Organisasi*. 1st. Edited by Irene Silviani. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019.

Siregar, Nina Siti Salmaniah. "Interaksi Komunikasi Organisasi." *Jurnal Ilmu Sosial Fakultas Fisipol UMA* V, no. 1 (April 2012): 30.

Sudarma, Pria. "Peran Group Line Sebagai Media Komunikasi Organisasi." Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, 2017, 1.

Syah, Arman. *Pengertian Karyawan*. June 24, 2014. <https://www.scribd.com/doc/231125267/Pengertian-karyawan> (accessed November 24, 2021).

Triapnita, Nana, et al. "Komunikasi Organisasi." In *Komunikasi Organisasi*, by Nana Triapnita, edited by Abdul Karim, 3. Medan, Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis, 2021.

Triyono, interview by Aini Mustika M. *Penggunaan Aplikasi WhatsApp sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau* (Mei 24, 2022).

Tua, Robert, et al. *Komunikasi Organisasi*. 1st. Bandung, Jawa Barat: Widina Bhakti Persada, 2021.

Umrati, and Hengky Wijaya. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: ST Theology Jaffray, 2020.

Utami, Andini Hernani. "Media Baru Dan Anak Muda: Perubahan Bentuk Media Dalam Interaksi Keluarga." *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga* (<https://e-journal.unair.ac.id/JPERPUS>) 11, no. 1 (2021): 11.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wijaya, Rivo, interview by Aini Mustika M. *Penggunaan Aplikasi WhatsApp sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau* (Mei 26, 2022).

Winarni, Endang Widi. *Teori & Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.

Wiryanto. "Pengantar Ilmu Komunikasi." In *Pengantar Ilmu Komunikasi*, by Wiryanto, 5. Jakarta, DKI Jakarta: PT. Grasindo, 2004.

Wiriany, Detya, and Tiarani Vidya Pratami. "Kekuatan Media Baru YouTube Dalam Membentuk Budaya Populer." *Jurnal Komunikasi dan Desain* (ARTCOMM) 2, no. 2 (2019): 27.

Yasir. "Pengantar Ilmu Komunikasi." In *Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendektana Kritis dan Komprehensif*, by Yasir, 37. Sleman: Penerbit Deepublish, 2020.

Yovita. *Studi Penerapan Keprotokolan Terhadap Pimpinan Di Kantor Gubernur Pemerintah Provinsi Riau*. Skripsi, Pekanbaru: Repository Uin Suska Riau, 2021, 48.

Yulianto, Budi, Eileen Heriyanni, Lusiana Citra Dewi, and Timothy Yudi Adinugroho. "Architecture and Implementation of Instant Messaging in Educational Institution." *Procedia Computer Science* (Elsevier), 2015: 6.

Yuwafin, M. Hamdan, and Abdul Mufid. "Penggunaan Grups WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Remaja Islam Wonorejo Malang." *Komunida: Media Komunikasi dan Dakwah* (<http://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/komunida/index>) 10, no. 02 (2020): 219.

Zahara, Evi. "Peranan Komunikasi Organisasi bagi Pimpinan Organisasi." In *Peranan Komunikasi Organisasi bagi Pimpinan Organisasi*, by Evi Zahara, 3. Medan, Sumatera Utara: Universitas Dharmawangsa, 2018.

Zakirman, and Chichi Rahayu. "Popularitas WhatsApp Sebagai Media Komunikasi dan Berbagi Informasi Akademik Mahasiswa." *Shaut Al-Maktabah Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi X*, no. 1 (2018): 36.

UIN SUSKA RIAU

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





PANDUAN PERTANYAAN WAWANCARA

Daftar Pertanyaan Informan Kunci

1. Apakah karyawan Harian Pagi Metro Riau menggunakan aplikasi *Instant Messaging* dalam komunikasi organisasi? Jika iya, aplikasi apa yang digunakan?

Saparudin Koto : Iya, Aplikasi *WhatsApp*. Tapi kadang pakai Telegram juga. Tapi lebih sering *WhatsApp* sih.

Maskur : Iya, *WhatsApp*

2. Apa alasan Bapak/Ibu memilih *WhatsApp* sebagai sarana komunikasi organisasi di Harian Pagi Metro Riau?

Saparudin Koto : Karena mungkin fitur – fiturnya pas ya, misalnya untuk membagi halaman (Koran) isinya apa, halaman satu apa halaman dua apa, begitu. Kirimnya di groupchat *WhatsApp*. Wa ni juga gak pakai pulsa, pemakaian internetnya juga gak banyak. Kalau di kantor kami sediakan wifi dari Indihome ada 6 spot

Maskur : *WhatsApp* sudah digunakan hampir semua kalangan usia ya, karyawan kami juga usianya beragam dan aplikasi *WhatsApp* ini simpel, gak susah penggunaannya. Apalagi sekarang fiturnya semakin banyak dan sangat membantu dalam pengiriman berita – berita yang kalau dalam pekerjaan kami ini harus butuh ketepatan dan kecepatan waktu

3. Sejak kapan aplikasi *WhatsApp* digunakan sebagai media komunikasi organisasi di harian pagi metro riau?

Saparudin Koto : Kayaknya sejak aplikasi *WhatsApp* ni ada sih, sekitar tahun 2010-an lah.

Maskur : Lupa saya, mungkin 10 tahun udah ada lah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Dari semua fitur yang disediakan *WhatsApp*, fitur apa yang paling sering digunakan?\

Saparudin Koto : *Groupchat* yang paling sering.

Maskur : *Group ya? Sama telpon* mungkin ya

5. Apakah *WhatsApp* sesuai dengan kriteria media komunikasi yang digunakan dalam proses pekerjaan di Harian Pagi Metro Riau? Dan Apa yang menjadi keunggulan dan kelemahan dari aplikasi *WhatsApp*?

Saparudin Koto : Minimal fiturnya bisa digunakan lah ya, tapi kalau mengirimkan foto – foto yang sizenya besar tak bisa. Jadi kami pakai *Telegram*. Keunggulan dari *WhatsApp* sendiri, kita bisa melihat di *Group* pada saat mengirim pesan siapa saja yang sudah baca atau belum, nanti jangan pula sudah baca tapi ngaku tak tau kan, karena kita di *Koran* ni semuanya harus gerak cepat. Sedangkan kelemahannya kalau misalnya mau rapat (*online*) tidak bisa ya, karena dibatasi penggunaannya. Jadi kami pakai alternatif lain lagi yaitu *Zoom Meeting*

Maskur : Sejauh ini sesuai, karena tidak banyak kendala yang ditimbulkan oleh *WhatsApp*. Keunggulannya ya mudah digunakannya telpon gak perlu pakai pulsa lagi. Kelemahannya yang sama lah kayak kata pak sap.

6. Selain aplikasi *WhatsApp*, apakah ada media lain yang digunakan karyawan dalam komunikasi organisasi?

Saparudin Koto : Ada *Telegram* sama *email*

Maskur : *Telegram* dan *Email*

7. Kendala apa saja yang dapat terjadi pada saat menggunakan aplikasi *WhatsApp*?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saparudin Koto : Kalau dari aplikasinya sih gak banyak ya, paling internet bergantung sama internet aja.

Maskur : Kalau dari aplikasi ya paling penyimpanannya besar di hp.

8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap anggota yang tidak memberikan respon pada saat pesan disampaikan?

Saparudin Koto : Paling sih kita tegurnya secara langsung. Karna kalau udah dari wa gak di respon kita langsung tegur secara personal sesuai dengan peraturan perusahaan.

Maskur : Kadang kalau lagi ada yang penting terus hubunginya lewat wa, mereka jarang online. Terpaksa harus telpon langsung. Makanya kalau telpon kami jarang pakai wa. Biasanya, masalahnya juga bukan dari wanya, tapi kelalaian karyawan

9. Seberapa pentingnya aplikasi *WhatsApp* dalam menunjang pekerjaan Bapak/Ibu di perusahaan?

Saparudin Koto : Penting ya, karena saya perlu mantau langsung grup 24 jam, karena kan kerjaan kita ga Cuma pagi aja ya, makanya saya kalau malam pun harus *standby*.

Maskur : Sangat penting, kalo mau mulai aktivitas pekerjaan pasti harus cek wa dulu. Apa perkembangan yang terjadi hari ini, berita apa yang paling baru, apa yang perlu diurus gitu

10. Dalam satu hari kerja, kira – kira berapa lama penggunaan aplikasi *WhatsApp*?

Saparudin Koto : Dalam satu hari ya, kira – kira 3 sampai 4 jam lah ya. Karena kan mulai pagi tu harus periksa dulu perkara apa yang terjadi di grup. Terkadang kita juga bercanda – bercanda saling sapa, ya tapi

gak semua anggota begitu. Biasanya bapak – bapak aja yang aktif

Maskur : Dalam satu hari ya, kita kerja 8 jam satu hari berarti buka aplikasi WhatsApp sekitar 2-3 jam lah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.