

EISSN : [27164012](#)

ISSN : [23384751](#)

**DIALEKTIKA KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi  
Dan Pembangunan Daerah**

Jl. Maulana Yusuf No.10 Babakan, Kecamatan Tangerang, Kota  
Tangerang, 15118 Banten

---

## **EFEKTIVITAS KOMUNIKASI WHATSAPP SEBAGAI MEDIA PENUNJANG PEKERJAAN KARYAWAN UNIS PADA MASA PANDEMI COVID19**

<sup>1</sup>Ajeng Pradesti, <sup>2</sup>Luna Safitri Salsabil, <sup>3</sup> Amalia Natasya Maharani

Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

[ajengpradesti@unis.ac.id](mailto:ajengpradesti@unis.ac.id), [lsafitri@unis.ac.id](mailto:lsafitri@unis.ac.id)

### **ABSTRACT**

*The COVID-19 pandemic requires employees in an office to work from home, which is called Work Form Home (WFH). Causing employees to communicate through application mediums, one of which is Whatsapp. The purpose of this study was to determine the Effectiveness of Whatsapp Communication as a Media Supporting the Work of Unis Employees During the Covid19 Pandemic. research method using descriptive quantitative. The results of research on the effectiveness of Whatsapp Communication as a Supporting Media for Unis Employee Work during the Covid19 Pandemic were considered effective.*

**Keywords:** *effectiveness, communication, whatsapp*

### **ABSTRAK**

*Pandemi covid19 mewajibkan karyawan pada suatu kantor untuk melakukan pekerjaan melalui dari rumah yang disebut Work Form Home (WFH). Menyebabkan karyawan berkomunikasi melalui medium aplikasi salah satunya adalah Whatsapp. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui Efektivitas Komunikasi Whatsapp Sebagai Media Penunjang Pekerjaan Karyawan Unis Pada Masa Pandemi Covid19 . metode penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian efektivitas Komunikasi Whatsapp Sebagai Media Penunjang Pekerjaan Karyawan Unis Pada Masa Pandemi Covid19 dianggap efektif.*

**Kata Kunci :** *efektivitas, komunikasi, whatsapp*

## A. PENDAHULUAN

Sejak 3 Maret 2020 hingga 16 Maret 2022, melalui keadaan pandemi Covid-19 yang berkembang pesat melalui situs web covid19.go.id(2022, 2020) 5.914.532 orang telah terinfeksi virus tersebut. WHO juga telah mengklasifikasikan Covid-19 sebagai pandemi dunia sejak 11 Maret 2020. Pada 16 Maret 2020 Menteri Ketenagakerjaan Ida Fauziah melalui Surat Edaran Menteri(Indonesia, 2020) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Upaya Penyesuaian Sistem Kerja Mesin Sipil Nasional, Untuk mencegah penyebaran COVID-19 di instansi pemerintah, perlu dibuatkan surat. Pemberitahuan tindak lanjut tentang panduan tindak lanjut pencegahan penyebaran virus corona di Kementerian Ketenagakerjaan 2019 (COVID-19). Sehingga pemerintah melakukan kebijakan WFH(Work Form Home) kepada setiap instansi dan perusahaan yang ada di Indonesia guna mencegah penyebaran Covid-19.

Efek dari kebijakan ini pola kerja karyawan pun terdisrupsi, dahulu seorang karyawan melakukan pekerjaan di kantornya. Jadi karyawan yang bersangkutan perlu untuk datang ke kantor untuk absensi dan kemudian melakukan pekerjaannya. Sedangkan karena kondisi covid ini karyawan bekerja dari rumah. Sehingga medium komunikasi menjadi penting untuk membuat pekerjaan selesai dengan baik. Aplikasi yang digunakan sebagai medium komunikasi ada berbagai macam seperti google meet, zoom dan whatsapp. jika medium tidak tepat bisa menyebabkan komunikasinya tidak menjadi efektif. Pembicara atau komunikator merupakan orang yang menyampaikan pesan dalam proses komunikasi, pesan merupakan pernyataan umum dan pendengar atau penerima merupakan komunikan yang menjadi sasaran komunikasi (Ardianto, Lukiati dan Siti, 2007:29).

Menurut Lasswell (Effendy, 2005:10) komunikasi adalah siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya. Sehingga komunikasi meliputi 5 unsur dasar untuk menciptakan komunikasi pengirim pesan yang disebut komunikator, pesan adalah informasi yang akan disampaikan, media adalah medium untuk penyampaian pesan, penerima pesan yang disebut komunikan, umpan balik adalah respon dari proses komunikasi yang terjadi. Tujuan utama komunikasi adalah menciptakan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang dimengerti antara komunikator dan komunikan.

Menurut Tubbs dan Moss (2005) untuk mengetahui khalayak(komunikan) paham sebagai penerima pesan mengerti apa maksud atau tujuan pengirim pesan perlu diukur efektivitas komunikasi, agar diketahui secara data dan terukur akurat terkait seberapa efektif penerimaan isi pesan yang diterima oleh penerima. Efektivitas komunikasi dalam pembelajaran daring bagi mahasiswa menjadi aspek yang sangat penting dalam keberlangsungan pembelajaran mahasiswa. Jika komunikasi yang terjadi tidak efektif tentu akan mempengaruhi umpan balik dari komunikan. Seperti dosen yang menjelaskan pada medium pembelajaran daring kepada mahasiswa, namun dikarenakan medium yang digunakan tidak efektif

menyebabkan mahasiswa tidak mengerti apa yang dosen jelaskan sehingga yang terjadi efektivitas komunikasinya menjadi tidak efektif.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai seberapa pengaruhnya efektivitas komunikasi melalui Whatsapp Sebagai Media Penunjang Pekerjaan Pegawai Pada Karyawan Universitas Islam Syekh Yusuf selama masa pandemi Covid19.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### **Efektivitas Komunikasi**

Efektivitas komunikasi adalah proses pengukuran dimana pesan tersampaikan dengan baik sehingga antara pengirim pesan(komunikator) dan penerima pesan pesan(komunikan) dapat saling memahami. Saling memahami yang dimaksud adalah dapat mengerti dengan baik informasi dalam bentuk bahasa verbal atau non-verbal yang disampaikan antar pengirim dan penerima. (Syabrina, 2018).

Efektivitas komunikasi menurut Hardjana(Firmansyah, 2020) memiliki enam dimensi pengukuran yaitu: (1) Penerima atau pengguna (receiver), (2) Pesan (Isi), (3) Media Komunikasi (Media), (4) Format Pesan (Format), (5) Sumber Pesan (Sumber), (6) Ketepatan Waktu (Waktu)

### **Pengertian Media Baru**

Media baru menurut Denis McQuail(1987:16) adalah perangkat elektronik yang memiliki teknologi baru dibandingkan dengan media yang sudah ada saat ini. Perbedaan antara media baru dengan media lama terletak di kehadiran informasi tidak lagi sepenuhnya berada di komunikator, berkemampuan tinggi sehingga informasi dapat hadir melalui kabel atau satelit hal ini meminimalisir hambatan komunikasi yang terjadi pada media lama, terdapat berbagai macam feed back atau respon antara komunikator dan komunikan yang dapat dihubungkan secara langsung, fleksibilitas dalam bentuk pesan, isi dan penggunaan. Media yang ada saat ini seperti media cetak, radio, dan televisi. Pada media baru terdapat tekonologi baru seperti system transmisi melalui kabel atau satelit, system miniaturisasi, system penyimpanan dan pencarian informasi, system penyajian gambar seperti menghadirkan gabungan antara teks dan grafik, dan system pengendalian melalui komputer.

### **Medium Aplikasi Daring**

#### **Google Meet**

Google Meet atau 25 Google Hangouts Meet adalah aplikasi video conference atau online meeting versi bisnis yang dirancang khusus untuk organisasi atau perusahaan dalam berbagai ukuran. Beberapa fitur yang bisa digunakan di dalam

Google Meet adalah dukungan maksimal peserta video conference hingga 100 orang, dapat digunakan di semua platform, berbagai dokumen atau presentasi, dan akses mudah hanya lewat tautan yang dibagikan

### **Zoom**

Zoom merupakan aplikasi yang menyediakan layanan konferensi jarak jauh dengan menggabungkan konferensi video, pertemuan online, obrolan, hingga kolaborasi seluler.

### **Whatsapp**

Salah satu media yang digunakan dalam melaksanakan pembelajaran jarak jauh adalah aplikasi Whatsapp. Pendidik membuat grup WhatsApp khusus untuk peserta didik yang bisa digunakan untuk memberikan tugas setiap harinya. Jika grup telah dibentuk, maka selanjutnya komunikasi dalam grup tersebut dapat dilakukan secara terbuka dan memungkinkan seluruh anggota grup, dalam hal ini peserta didik dan pendidik untuk saling berdiskusi. Pendidik dapat menyampaikan materi pembelajaran dan penugasan bagi peserta didiknya. Sebaliknya peserta didik juga dapat mempelajari materi yang disampaikan oleh pendidik serta mengirimkan kembali seluruh tagihan penugasan.

Pada aplikasi WhatsApp terdapat pilihan menu yang memungkinkan baik pendidik maupun peserta didik dapat mengirimkan file dalam berbagai bentuk dan format, seperti dokumen pdf, docx, ppt, xls, jpg, png, video, dan lain-lain melalui fitur "dokumen", tangkapan gambar maupun video langsung melalui fitur "kamera", file gambar dan video melalui fitur "galeri", rekaman audio langsung melalui fitur "audio", lokasi melalui fitur "lokasi" dan juga dapat mengirimkan nomor kontak yang mungkin diperlukan di grup melalui fitur "kontak". Dalam praktiknya, sebaiknya pendidik juga harus membentuk grup kecil lagi dalam aplikasi whatsapp jika memang di dalam kelas masih ada lagi kelompok-kelompok kecil, sehingga memungkinkan kelompok-kelompok kecil tersebut dapat lebih efektif dalam berdiskusi daripada dalam kelompok besar.

## **C. METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Islam Syeikh Yusuf yang berlokasi di Kota Tangerang Provinsi Banten. Penelitian ini ditujukan untuk pegawai Fakultas Teknik Universitas Islam Syeikh Yusuf.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu penelitian maupun fungsi dasar. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Metode survei adalah metode penelitian dengan menggunakan kuisioner terstruktur yang diberikan kepada sample populasi dan dirancang untuk memperoleh informasi spesifik dari responden. Populasi

penelitian yakni seluruh pegawai Fakultas Teknik, penarikan sample dengan Teknik propability sampling, menggunakan rumus solvin untuk mendapatkan jumlah sample dari populasi. Penarikan Sample berdasarkan Rumus Solvin ini yakni:

$$\begin{aligned}
 N &= \text{Jumlah Populasi} \\
 df &= \text{nilai kritis} \\
 n &= \frac{N}{1 + \frac{N(df)^2}{300}} \\
 n &= \frac{300}{1 + 300(0.05)^2} \\
 n &= 171.428 \\
 &\text{dibulatkan menjadi } 172
 \end{aligned}$$

Responden dipilih menggunakan teknik simple random sampling dengan mempertimbangkan homogenitas populasi. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi jenis pertanyaan tertutup dan dibagikan menggunakan google form. Analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan komputersasi.

### Variable Konsep

Penelitian ini mempunyai satu variabel penelitian yaitu efektivitas komunikasi. Pada variabel tersebut terdapat enam dimensi yang sudah dijelaskan pada pendahuluan diatas yaitu Penerima pesan (receiver), Isi pesan (Content), Media komunikasi (Media), Format Pesan (Format), Sumber Pesan (Source), dan Ketepatan Waktu (Timing). Setiap dimensi memiliki turunan yang disebut indikator. Indikator tersebut dapat dilihat pada tabel operasional konsep sebagai berikut.

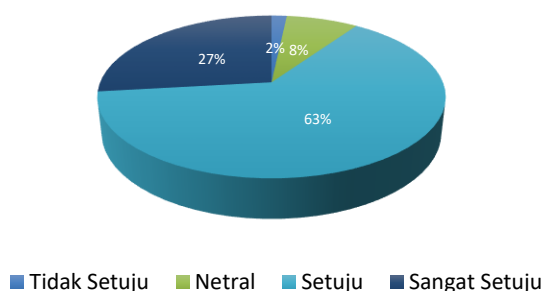
Tabel 1. Operasional Konsep

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Efektivitas Komunikasi	Penerima pesan	Ketepatan penerima pesan	Interval
	Isi pesan	Isi pesan objektif Isi pesan akurat	
	Media komunikasi	Media penyampaian pesan sesuai dengan kebutuhan Media penyampaian pesan sesuai harapan antara pengirim dan penerima pesan.	
	Format pesan	Format pesan jelas Format pesan singkat Format pesan sederhana	
	Sumber pesan	Sumber pesan dapat dipercaya	
	Ketepatan waktu	Waktu sesuai dengan kondisi	

#### D. TEMUAN HASIL PENELITIAN

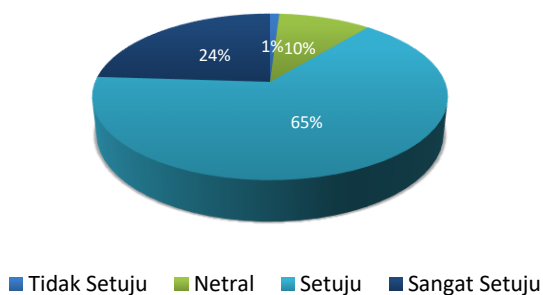
Berdasarkan temuan peneliti berdasarkan data yang kami dapatkan dari kuesioner yang telah disebar, penelitian ini menemukan bahwa penggunaan Whatsapp sebagai media penunjang pekerjaan karyawan unis pada masa pandemi covid19 berjalan cukup efektif yang dapat dilihat dari deskripsi berikut ini:

##### Ketepatan penerima pesan pada Whatsapp

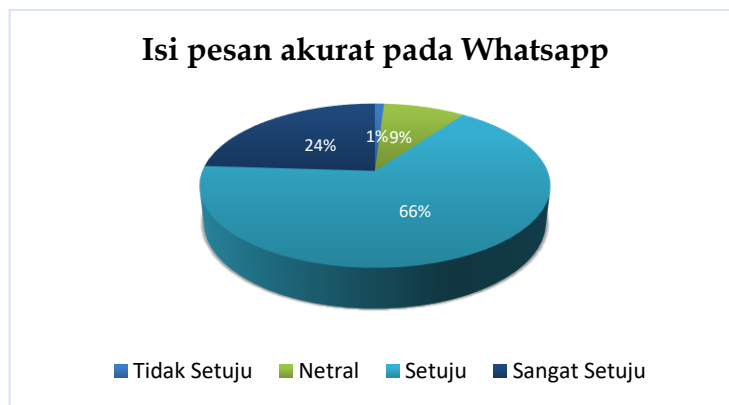


Menurut responden penerimaan pesan pada aplikasi whatsapp dipersepsikan cukup tepat, dengan presentase setuju 64% , sangat setuju 27%, netral 8%, dan tidak setuju 1%.

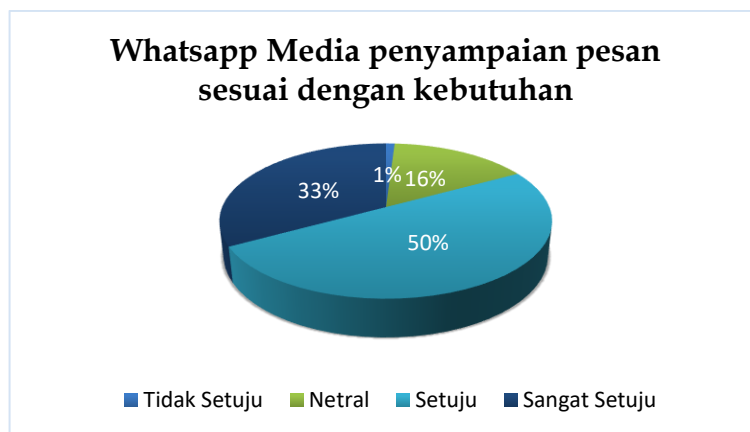
##### Isi pesan objektif pada Whatsapp



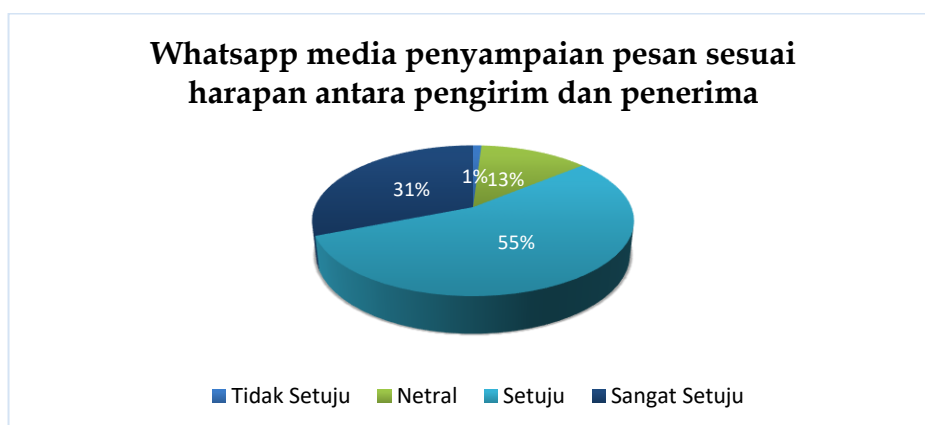
Menurut responden isi pesan yang disampaikan melalui Whatsapp bisa menjaga objektivitas dengan presentase setuju 65%, sangat setuju 24%, netral 10% dan tidak setuju 1%.



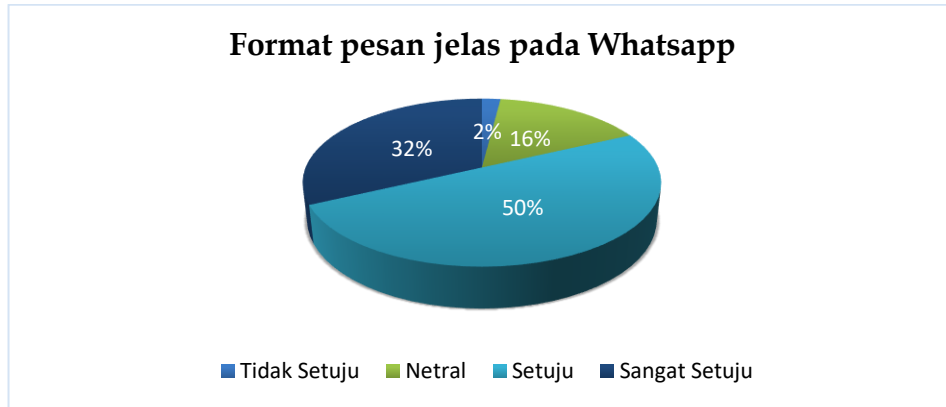
Menurut responden isi pesan yang disampaikan melalui Whatsapp dipersepsikan akurat dengan presentase setuju 66%, sangat setuju 24% , netral 9% dan tidak setuju 1%.



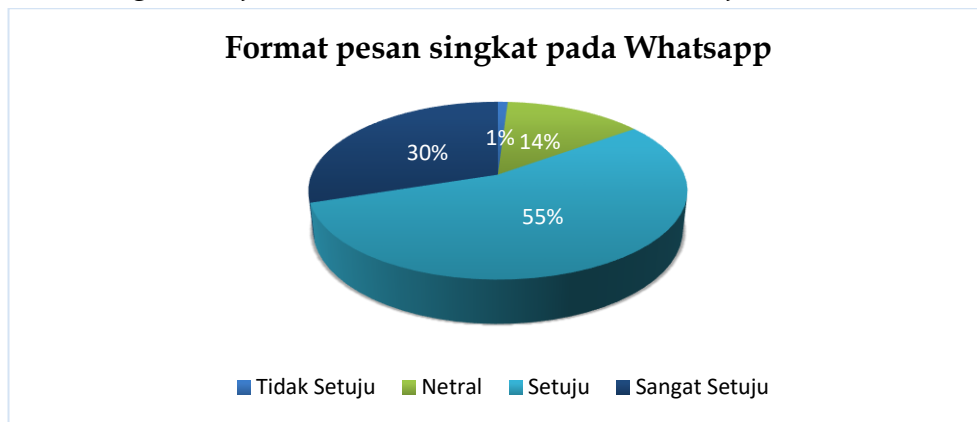
Menurut responden Whatsapp dipersepsikan mampu menjadi media penyampai pesan yang sesuai dengan kebutuhan responden dengan presentase setuju 50% , sangat setuju 33%, netral 16%, dan tidak setuju 1%.



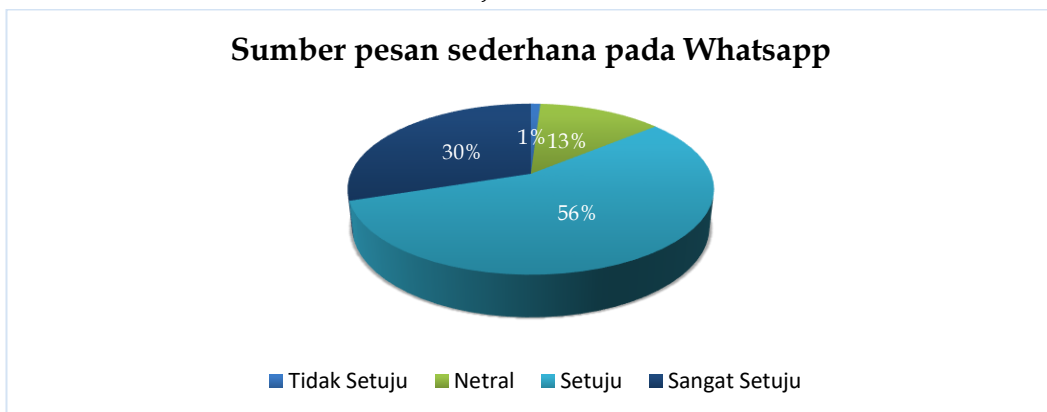
Menurut responden Whatsapp dipersepsikan menjadi media penyampai pesan yang sesuai dengan harapan antara pengirim dan penerima dengan presentase setuju 55% , sangat setuju 31% , netral 13% dan tidak setuju 1%.



Menurut responden, format pesan pada Whatsapp jelas dengan presentase setuju 50% , sangat setuju 32%, netral 16% , dan tidak setuju 2%.

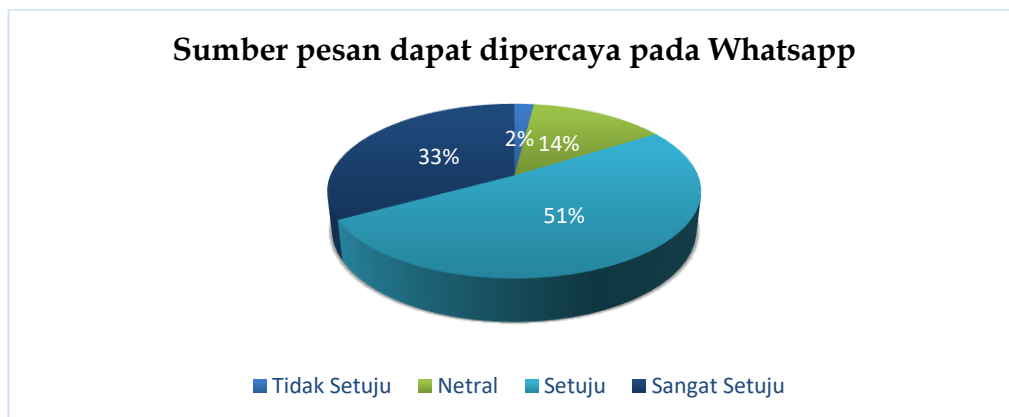


Menurut responden Whatsapp dipersepsikan menjadi media yang efektif dalam menyampaikan pesan dalam format singkat dengan presentase setuju 55% , sangat setuju 30%, netral 14% , dan tidak setuju 1%.

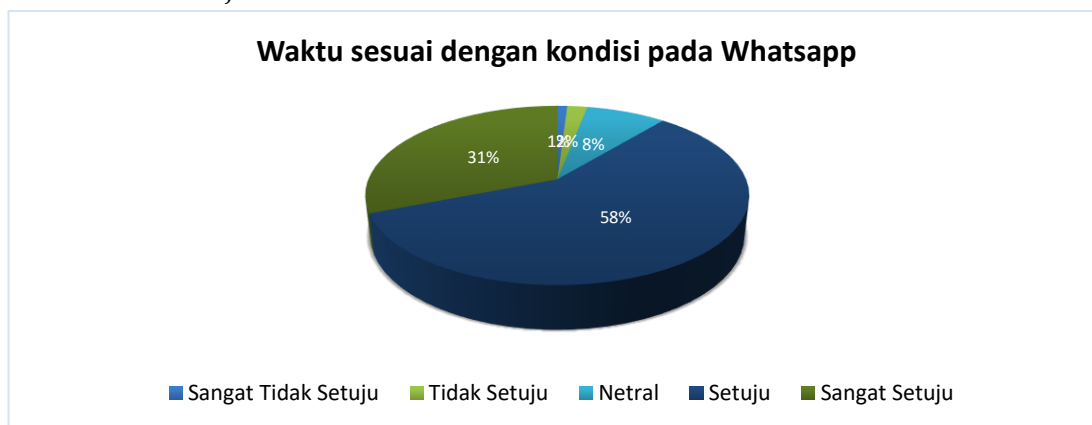


Menurut responden Whatsapp dipersepsikan menjadi media yang efektif dalam menyampaikan pesan dalam format sederhana dengan presentase setuju 56% , sangat setuju 30%, netral 13%, dan 1%.





Menurut responden pesan pada aplikasi Whatsapp dapat menjadi sumber pesan yang dapat dipercaya dengan presentase setuju 51% , sangat setuju 33%, netral 14% dan tidak setuju 2%.



Menurut responden dengan menggunakan Whatsapp mereka dapat menyesuaikan waktu komunikasi dengan berbagai kondisi dengan presentase setuju 58% , sangat setuju 31%, netral 8%, tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju 1%. Perhatikan tabel 2. berikut;

Tabel 2. Efektivitas Komunikasi

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI				
No	Dimensi	Pernyataan	Frequency	Valid Percent
Whatsapp				
1	Ketepatan penerima pesan pada	Setuju	110	63%
2	Isi pesan objektif	Setuju	112	65%
3	Isi pesan akurat	Setuju	114	66%
4	Media penyampaian pesan sesuai dengan kebutuhan	Setuju	87	50%
5	Media penyampaian pesan sesuai harapan antara pengirim dan penerima	Setuju	94	55%
6	Format pesan jelas	Setuju	86	50%
7	Format pesan singkat	Setuju	94	55%
8	Sumber pesan sederhana	Setuju	96	56%
9	Sumber pesan dapat dipercaya	Setuju	88	51%
10	Waktu sesuai dengan kondisi	Setuju	101	58%

Pada penelitian ini Whatsapp dianggap efektif sebagai Media Komunikasi Penunjang Pekerjaan Karyawan Unis Pada Masa Pandemi Covid19 . Dari hasil penelitian whatsapp dapat menyampaikan komunikasi yang efektif; isi pesan objektif dan akurat dan memudahkan karyawan dalam mengerjakan instruksi pekerjaan yang telah disampaikan. Ketepatan penerima pesan mengurangi bias terhadap informasi atau instruksi terkait pekerjaan, karena informasi disampaikan langsung melalui pesan whatsapp antara komunikator kepada komunikan.

## E. KESIMPULAN

Pada penelitian ini Efektivitas Komunikasi Whatsapp dianggap efektif sebagai Media Penunjang Pekerjaan Karyawan Unis Pada Masa Pandemi Covid19 . Dari hasil penelitian penggunaan whatsapp dapat menyampaikan komunikasi yang efektif khususnya pada isi pesan objektif dan akurat. Memudahkan karyawan dalam mengerjakan instruksi pekerjaan yang telah disampaikan melalui whatsapp. Ketepatan penerima pesan mengurangi bias terhadap informasi atau instruksi terkait pekerjaan, karena informasi disampaikan langsung melalui pesan whatsapp antara komunikator kepada komunikan.

## REFERENSI

- Azwar Azrul dan Prihartono Joedo. (1986). Metodologi Penelitian. Salemba 4, Jakarta.
- Effendi, E. & Zhuang, H. 2005. E-Learning: Konsep & Aplikasi. (Sudiyarto, Ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Efendi, Y., & Utami, N. (2019). Pengukuran Efektivitas Pembelajaran Menggunakan Media E-Learning Google Classroom . CTIA
- Ignasius Liliek senaharjanta. 2021. KAPITALISME DIGITAL DALAM MEDIA SOSIAL BIGO LIVE Kritik Terhadap Perkembangan Teknologi Digital Berdasarkan Pemikiran Herbert Marcuse. DIALEKTIKA KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi dan Pembangunan Daerah Vol 9 No 1: 78-95 <https://doi.org/10.33592/dk.v9i1.1435>
- John W Creswell, (2016). Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Melisa Indriana Putri. 2021. Social Media Journalism: Monetisasi Berita di YouTube melalui News Vlog Packaging. DIALEKTIKA KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi dan Pembangunan Daerah Vol 9 No 1 (2021): 64-77. <https://doi.org/10.33592/dk.v9i1.1329>
- Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 2013. Permen Nomor 109 Tahun
- McQuail, D. (2011). Teori Komunikasi Massa Edisi 6. Jakarta: Salemba Humanika
- 2013 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Jarak Jauh Pada Pendidikan Tinggi. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1580. Jakarta: Sekretariat Negara
- Sugiyono. (2005). Statistik Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Nadya Ananda Rezky Ichwan. 2022. Penerapan Computer Mediated Communication Mobile Application Mall Sampah Sebagai Layanan Penjemputan Sampah di Era Digital. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 6 (2): 27-

39 <https://doi.org/10.51544/jlmk.v6i1.2280>

Niscaya Hia, Eva Margareth Sarah, Magdalena Naibaho. 2022. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Orang Tua terhadap Peningkatan Prestasi Belajar Anak di SMA Katolik Mariana Medan. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 6 (2): 270-275. <https://doi.org/10.51544/jlmk.v6i2.3560>

Simabur, Effendi M, Zainuddin, MS Ahmad. 2022 'TalkMe: Aplikasi Pendukung Media Komunikasi Nonverbal Penyandang Tunarungu Dalam Meningkatkan Kemampuan Berinteraksi Sosial Di Kota Ternate. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 6 (2) : 260- 269 <https://doi.org/10.51544/jlmk.v6i2.3511>