

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN WHATSAPP SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI ORGANISASI PROGRAM PTSL DI LINGKUNGAN PEGAWAI DINAS ATR/BPN KOTA PALEMBANG

Achmad Yahya, Pradipta Dirgantara

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Telkom University

email: achmadyahya@student.telkomuniversity.ac.id,
pdirgantara@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Pengguna internet di Indonesia pada 2021 mencapai 212,35 juta jiwa yang menjadi urutan 15 tertinggi di Asia. Jumlah tersebut akan terus bertumbuh terlebih dengan adanya penggunaan media sosial. Salah satu media sosial yang paling sering digunakan adalah Whatsapp yang ternyata digunakan di berbagai perusahaan dalam kelangsungan komunikasi organisasi. Sehingga peneliti penasaran bagaimana penggunaan Whatsapp untuk kelangsungan komunikasi organisasi di kantor pemerintahan ATR/BPN Kota Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan Whatsapp sebagai media komunikasi organisasi di lingkungan pegawai dinas ATR/BPN Kota Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik penulisan deskriptif. Variabel penelitian ini adalah efektivitas penggunaan Whatsapp terdiri dari indikator aspek tugas, aspek rencana, aspek ketentuan, aspek tujuan, aspek individual dan aspek komunal. Sampel berjumlah 61 orang dengan menggunakan Teknik sampel probabilitas. Metode penelitian dengan membagikan kuisisioner kepada responden yaitu pegawai ATR/BPN Kota Palembang. Hasil penelitian menunjukkan aplikasi Whatsapp efektif dalam memenuhi komunikasi organisasi di lingkungan pegawai ATR/BPN Kota Palembang dengan diperoleh 3,04 dan garis kontinum berada di interval 2,50-3,25 dan termasuk kedalam kategori efektif dengan rata-rata tertinggi adalah aspek komunal dan terendah adalah aspek tugas. Disarankan agar Kantor ATR/BPN Kota Palembang lebih mengkaji lagi bahwa penggunaan Whatsapp sangat membantu kelangsungan komunikasi organisasi di perusahaan dan menjadi tinjauan kantor ATR/BPN lainnya yang ada di Indonesia.

Kata kunci : Komunikasi Organisasi, Aplikasi Whatsapp, Efektivitas, Aspek, Internet

Abstract

Based of Internet world stat that in 2021 internet users reached 212,35 million and in position 15 in all of asia and always be growing. The one that really many people use in internet is social media Whatsapp. Whatsapp has been used in

many corporate or office for the organizational communication. Researcher curious how Whatsapp can help workers to do organizational communication in ATR/BPN Palembang region. The purpose of this research is to find the effectiveness of using Whatsapp for organizational communication in ATR/BPN Palembang region. The method of this research is quantitative descriptive. The sample is 61 worker in ATR/BPN Palembang region with probability sampling. Researched found that Whatsapp effective for fulfilling the organizational communication with score 3,04 dan continuum line between 2,50-3,25 and with the highest aspect of communal and the lowest aspect of duty.

Keywords: *Organizational Communication, Whatsapp, Effectiveness, Aspect, Internet*

PENDAHULUAN

Globalisasi telah menghantarkan perubahan disruptif dalam cara berkomunikasi. Salah satu penyebabnya adalah internet. Internet secara berangsur memberi perubahan pada komunikasi massa dan persebaran informasi yang lebih luwes dan menjadikan komunikasi dua arah lebih interaktif (Rahayu, 2019, pp. 48-59). Perkembangan internet yang digunakan sebagai media komunikasi telah digunakan dan dimanfaatkan baik dari berbagai usia dan kalangan sehingga membuat media komunikasi menjadi berjalan dua arah.

Internet yang saat seperti sekarang ini telah menjadi hal yang biasa di masyarakat menjadikan komunikasi semakin lebih mudah lagi dengan munculnya jejaring sosial. Jejaring sosial atau yang lebih dikenal sebagai media sosial adalah salah satu produk dari media baru. Media sosial adalah hubungan timbal balik antar individu dalam memberikan dan menerima informasi sesuai dengan fungsi media sosial yaitu sebagai arena untuk berbagi sebuah ide informasi dan konten dalam komunitas maya kemudian dapat membuat cara komunikasi yang baru dengan teknologi yang sangat berbeda dari media tradisional (Cahyono, 2016, pp. 140-157). Diantara banyaknya media sosial, menurut *Indonesia Survey Centre (2019-2020)* bahwa aplikasi Whatsapp yang paling sering digunakan.

Whatsapp termasuk ke dalam jenis media sosial kategori *mesengger* karena memiliki tujuan untuk membangun jaringan di antara penggunanya dalam berbagi pesan, informasi, foto dan video (Hidayatullah, 2020, pp. 48-50). Whatsapp mulai didirikan oleh dua orang yaitu Jan Koum dan Brian Acton pada tahun 2009. Mereka berdua tercatat sebelumnya pernah bekerja di Yahoo selama 20 tahun. Whatsapp merupakan media sosial yang cara aksesnya menggunakan nomor telepon untuk bertukar pesan. Hingga tahun 2021, banyak media sosial interaktif telah dirilis dan dikembangkan oleh berbagai perusahaan, namun Whatsapp masih menjadi media yang memiliki pengguna aktif terbanyak di Indonesia (CNN Indonesia, 2021).

Saat ini Whatsapp telah menjadi media sosial yang sering digunakan di Indonesia. Whatsapp menjadi alat komunikasi yang paling banyak diminati oleh masyarakat. Indonesia memiliki 68,8 juta pengguna Whatsapp bulanan aktif (Bussines insider, 2021). Whatsapp itu sendiri merupakan satu dari media sosial yang memiliki kategori *Messenger/chatting* yang membuat penggunanya untuk bertukar pesan dengan dilengkapi berbagai fitur yang memudahkan penggunanya. Fitur-fitur tersebut terdiri dari *chatting* (foto, video, teks), panggilan telepon, *videocall*, status yang ringan daripada media sosial yang lain. Whatsapp juga memiliki tujuan utama yaitu menggantikan fungsi SMS antar platform yang bekerja menggunakan jaringan internet.

Jumlah penggunaan Whatsapp yang terus meningkat membuktikan bahwa memiliki manfaat di masyarakat. Penggunaannya yang memanfaatkan internet sudah masuk ke dalam bidang perkantoran. Whatsapp tidak hanya digunakan sebagai pemenuhan informasi pribadi melalui komunikasi dua arah, melainkan sebagai alat komunikasi yang membantu dalam kelangsungan dunia pekerjaan, terlebih lagi penggunaan Whatsapp menjadi sangat penting untuk kelangsungan berjalannya organisasi atau institusi. Selain itu juga Whatsapp juga memiliki tampilan lebih formal dibandingkan aplikasi lainnya. Sehingga mendukung penuh dalam penggunaannya di perusahaan atau di instansi. Whatsapp bagi kalangan pegawai perusahaan/instansi sering digunakan sebagai media untuk berkomunikasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan. Hal tersebut menjadikan Whatsapp sebagai alat komunikasi utama pilihan karyawan untuk berkomunikasi secara horizontal, vertical maupun diagonal. Tidak ada aturan khusus dalam penggunaan Whatsapp dalam komunikasi organisasi yang diatur oleh atasan sehingga komunikasi dengan media sosial dapat menghapus aturan komunikasi vertical secara tidak langsung karena dalam Whatsapp dapat membuat suatu grup yang terdiri dari atasan tertinggi hingga karyawan yang berbeda strata yang memungkinkan semua anggota dalam grup dapat berkomunikasi secara langsung.

Salah satu kantor yang menggunakan Whatsapp sebagai media komunikasi adalah Dinas Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. ATR/BPN merupakan kantor pemerintahan di bawah Kementerian Agraria dan Tata Ruang Indonesia yang memiliki wewenang mengatur masalah pertanahan. Dalam melaksanakan fungsinya, ATR/BPN memiliki program-program yaitu Prona, Redistribusi, IP4T, SMS, Pertanian, UKM, Konsolidasi, Rutin dan PTSL. Sebelumnya karena lambannya proses pembuatan sertifikat tanah. Akhirnya pemerintah melalui Kementerian ATR/BPN meluncurkan program prioritas nasional berupa Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2017. PTSL itu sendiri mulai dilaksanakan mulai pada tahun 2017. PTSL tersebut merupakan kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang berlangsung secara bersamaan diseluruh wilayah Republik Indonesia. Saat ini terhitung di Indonesia dari 126 juta bidang tanah di Indonesia, hanya 51 juta bidang tanah yang telah terdaftar. Sehingga

pemerintah menargetkan dapat menyelesaikan secara penuh pada tahun 2024 (Kominfo, 2018).

Kemudian program tersebut diarahkan kepada seluruh Dinas ATR/BPN di Indonesia. Kemudian di tahun 2019, salah satu Dinas ATR/BPN yang berlokasi di Kota Palembang dilansir dari website berita tribunnews Palembang bahwa Dinas ATR/BPN Kota Palembang menurut Kepala Kantor Wilayah ATR/BPN Sumatera Selatan 2019 yaitu bapak Mukhtar Deluma mengatakan bahwa ATR/BPN kota Palembang menjadi salah satu kota tercepat dalam melaksanakan penerbitan sertifikat tanah secara gratis lewat program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dari seluruh wilayah Indonesia. Dengan dari 8000 sertifikat yang diajukan dan telah terselesaikan sebanyak 7387 Sertifikat (Riangga, 2019). Namun karena terjadinya pandemi Covid-19 Dinas ATR/BPN Kota Palembang sempat menurunkan kuota pendaftaran sertifikat sekitar 8000 menurun menjadi 7000 warga saja (Muslim, 2020). Setelah itu program PTSL ini terus berlanjut namun hal tersebut tidak menghambat kelangsungan program tersebut karena sesuai kebijakan yang telah dibuat yang target pembuatan sertifikat harus terselesaikan hingga tahun 2024. Hal ini menjadi sebuah urgensi kenapa harus dilakukannya penelitian di kantor ATR/BPN Kota Palembang.

Dalam mengoptimalkan pelaksanaan PTSL tersebut pasti adanya sistem secara menyeluruh dari setiap bagian atau divisi kerja di Dinas ATR/BPN Kota Palembang. Koordinasi tersebut menjadi bentuk komunikasi Organisasi yang terjadi di Dinas ATR/BPN Kota Palembang. Dalam memperlancar kelangsungan komunikasi dan mencetuskan sebuah efektivitas kerja. Penulis menjadi penasaran apakah di dalam komunikasi organisasi tersebut terdapat bantuan dalam kelangsungan komunikasinya. Penulis menanyakan kepada Ibu Yoke Norita selaku Kepala Seksi bagian Penataan dan Pemberdayaan ATR/BPN Kota Palembang dan beliau mengatakan adanya pertolongan dari media komunikasi yang berkembang seperti saat ini dalam berlangsungnya komunikasi organisasi. Hampir setiap pegawai dan divisi bagian Dinas ATR/BPN Kota Palembang memakai Whatsapp untuk berkomunikasi baik secara pribadi dan grup dalam mempermudah penyebaran informasi (Norita, 2021).

Namun tentu saja teknologi yang bisa dikatakan canggih ini pun masih banyak kekurangannya dan justru menimbulkan hambatan komunikasi. Penulis pun menanyakan lagi kepada ibu Yoke Norita (2021) selaku kepala seksi bagian Penataan dan Pemberdayaan, kendala yang sering terjadi di BPN Kota Palembang dalam komunikasi organisasi melalui Whatsapp tersebut adalah seperti gagap teknologi bagi beberapa pegawai yang sudah mencapai usia lanjut dan juga karena Whatsapp yang membutuhkan internet maka terkadang menyebabkan tidak membaca pesan Whatsapp dengan alasan tidak ada paket internet atau sinyal jelek. Kemudian karena terdapat kesibukan atau alasan pribadi lainnya yang tidak dapat dihindari di lingkungan pegawai Dinas ATR/BPN Kota Palembang. Hal tersebut menjadi fenomena penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Ditambah lagi, penelitian mengenai efektivitas

media sosial di instansi ATR/BPN masih belum banyak dilakukan. Hal tersebut juga menjadi urgensi juga untuk dilakukannya penelitian ini. Sehingga penulis pun tertarik untuk untuk mengetahui apakah penggunaan media sosial Whatsapp tersebut telah efektif dalam komunikasi organisasi pegawai ATR/BPN Kota Palembang.

Sudah banyak penelitian yang serupa. Maulana (2021) telah meneliti objek yang sama yaitu Badan Pertanahan Nasional namun dari daerah kota Bandung serta meneliti mengenai kinerja pegawai tapi bukan dari segi efektivitas penggunaan Whatsapp. Sementara itu Ningrum (2019) meneliti tentang efektivitas penggunaan Whatsapp dan memiliki objek dari instansi pemerintahan juga namun objeknya yaitu Dinas Pariwisata dari kota Yogyakarta. Dan menemukan penggunaan Whatsapp terbukti efektif. Dilihat dari penelitian penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan sudah banyak yang melakukan penelitian efektivitas Whatsapp di lingkungan perkantoran, namun belum ada yang meneliti dalam instansi perusahaan pemerintahan dinas ATR/BPN. Sehingga penelitian ini menjadi urgensi mengapa harus dilakukan. Terlebih lagi dengan adanya program pemerintah dalam pelaksanaan PTSL dan Dinas ATR/BPN Kota Palembang termasuk cepat dalam menerbitkan sertifikat tanah tersebut. Maka dari itu penelitian ini mengambil judul “EFEKTIVITAS PENGGUNAAN WHATSAPP SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI ORGANISASI DI LINGKUNGAN PEGAWAI DINAS ATR/BPN KOTA PALEMBANG”.

KERANGKA TEORI

Komunikasi

Komunikasi menurut Handoko (2020, p. 14) adalah sebuah ide atau informasi yang berasal dari satu orang ke orang lainnya yang tidak hanya terdiri dari kata kata, namun termasuk juga intonasi kata, ekspresi wajah, titik putus lokal dan sebagainya. Kemudian komunikasi menurut Ruben dan Steward (2020, p. 17) didefinisikan sebagai metode individu dalam suatu hubungan, kelompok, organisasi dan masyarakat yang membuat sebuah pesan yang menyesuaikan terhadap lingkungannya.

Komunikasi Organisasi

Komunikasi juga dapat terjadi dalam suatu organisasi. Bisnis, Masyarakat dan Pemerintah. Wiryanto (2005, p. 104) mengemukakan komunikasi organisasi adalah sebuah transmisi dan penerimaan suatu pesan yang terjadi dalam organisasi baik secara kelompok formal dan informal organisasi. Kemudian menurut Pace dan Faules (2013), komunikasi organisasi adalah representasi dan interpretasi informasi antar unit komunikasi yang dimaksud adalah bagian dari organisasi tertentu.

Efektivitas

Efektivitas menurut Supriyono (2000) merupakan ikatan antara suatu kewajiban dengan sasaran yang mesti diraih. Semakin banyak usaha dari pada

keluaran yang dihasilkan terhadap hasil sasaran tersebut, maka bisa dikatakan efektif. Sehingga efektif ini bisa dikatakan sebagai pengukur keberhasilan suatu target. Kemudian dalam efektivitas terdapat beberapa aspek, Muasaroh (2010) telah meneliti dan menemukan terdapat 4 aspek, yaitu aspek tugas, aspek rencana, aspek ketentuan dan aspek tujuan.

Media Sosial

Menurut Cahyono (2016, pp. 140-157) media sosial merupakan sebuah hubungan sosial antara individu untuk memberi dan bertukar informasi. Media sosial termasuk berbagai ide serta konten dalam komunitas maya kemudian dapat mendatangkan cara komunikasi baru dengan teknologi yang sangat berbeda dengan media tradisional.

Whatsapp

Whatsapp adalah aplikasi yang diluncurkan pada tahun 2009. Aplikasi ini digunakan para penggunanya untuk bertukar pesan tanpa membayar penggunaan data internet. Pengguna Whatsapp dapat dengan mudah berinteraksi melalui pesan teks atau suara hingga dilengkapi dengan kemampuan panggilan video. Di mana artinya pengguna dapat bertatap muka saat melakukan panggilan (Rachmawati, Millanyani, & Ariyanti, 2021).

Pengguna aplikasi Whatsapp sudah banyak, sehingga menurut Rohmadi (2016) pengguna Whatsapp tersebut terdapat kriteria penggunaannya yang dibagi menjadi:

- a. Whatsapp grup untuk reuni
- b. Whatsapp grup untuk diskusi
- c. Mengirim Undangan acara
- d. Menelepon
- e. Berbagi lokasi
- f. Whatsapp web

METODE PENELITIAN

Penelitian yang akan dibuat termasuk dalam metode penelitian kuantitatif dengan teknik penulisan deskriptif. Menurut Silalahi (2010) penulisan deskriptif merupakan suatu gambaran yang telah disajikan dan gambar tersebut terperinci tentang suatu situasi khusus. Sedangkan Menurut Sugiyono (2010) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui sebuah nilai variabel sendiri, tanpa membuat sebuah perbedaan dengan yang lainnya. Proses tersebut berawal dari teori kemudian diturunkan menjadi dugaan sementara disertai dengan skala dan operasional konsep kemudian di generalisasikan secara empiris yang berkaitan pada statistik sehingga dapat disimpulkan sebagai temuan penelitian.

Sampel menurut Silalahi (2015) merupakan sebagian elemen yang telah ditentukan dari sebuah populasi. Sedangkan menurut Sugiyono (2010)

merupakan setengah dari jumlah populasi. Teknik sampel yang telah ditentukan dalam penelitian ini adalah teknik sampel probabilitas atau *probability sampling* yang dimana teknik ini dapat memberi peluang terhadap setiap anggota populasi menjadi sampel. Rancangan sampling yang dipilih menggunakan metode *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik sampel ini dipilih karena populasi terdiri dari beberapa kelas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jabatan yang berbeda beda namun berstrata secara proporsional (Rakhmat & Ibrahim, 2017).

Kriteria yang ditentukan dalam sampel penelitian adalah para pengguna aplikasi Whatsapp. Penarikan sampel juga ditetapkan dengan menggunakan rumus Slovin. Total sampel berdasarkan rumus tersebut sebesar 59,8 atau dibulatkan menjadi 60. Kemudian dalam menentukan sampel yang dibutuhkan pada masing masing strata adalah:

- PNS
 $n = \frac{41}{149} \times 60 = 16,51$ yang dibulatkan menjadi 17 orang
- PPNP
 $n = \frac{81}{149} \times 60 = 32,61$ yang dibulatkan menjadi 33 orang
- ASP
 $n = \frac{27}{149} \times 60 = 10,87$ yang dibulatkan menjadi 11 orang

Masing masing sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan PNS berjumlah 17 responden, PPNP 33 responden dan ASP 11 responden.

PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan gambaran dari 61 responden, yang terbagi menjadi 17 PNS, 33 PPNP (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri) dan 11 ASP (Asisten Surveyor Pertanahan)

Analisis Deskriptif digunakan untuk mengetahui efektifitas dalam penggunaan aplikasi Whatsapp dalam komunikasi organisasi yang menggunakan subyek ATR/BPN Kota Palembang. Analisis deskriptif ini dipakai untuk memperlihatkan presentase penilaian responden terhadap penggunaan aplikasi Whatsapp dan melihat karakteristik responden melalui posisinya dalam kantor ATR/BPN Kota Palembang yang terdiri dari PNS, PPNP dan ASP. Penelitian ini menggunakan kuisisioner yang akan dianalisis dalam bentuk data likert yang terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki nilai 1, Tidak Setuju (TS) memiliki nilai 2, Setuju memiliki nilai 3, dan Sangat Setuju (SS) memiliki nilai 4.

Pertama yang akan dilakukan dalam menganalisisnya adalah mengumpulkan data data dan menggabungkannya yang kemudian mengklasifikasi data tersebut dengan tahap pengkodean kemudian setelah

data tersebut dibentuk dalam sebuah tabulasi yang dimana merupakan tahap akhir dari pengolahan data tersebut.

Kemudian dalam analisis tabulasi tersebut. Untuk memperoleh data dengan bentuk presentase menurut Bungin (2009) dapat menggunakan rumus:

$$P = \frac{fi}{\sum fi} \times 100\%$$

Keterangan:

Fi = Jumlah responden yang memiliki kategori tersebut

$\sum fi$ = Jumlah total responden

P = Presentase responden yang memilih kategori tersebut

Kemudian indikator akan diberi perhitungan yang terpisah dengan pernyataan yang cocok untuk indikator yang telah ditentukan tersebut. Menurut Durianto (2003) Data data yang telah dikelompokkan sesuai indikatornya dianalisis menggunakan skor rata rata berbobot dengan menjumlahkan seluruh hasil kali dari nilai frekuensi dikali masing masing bobotnya dibagi dengan jumlah total frekuensi:

$$X = \frac{\sum fiwi}{\sum fi}$$

Keterangan:

$\sum fiwi$ = Jumlah perkalian bobot dan frekuensi

Fi = Frekuensi

X = rata rata bobot

Wi = bobot (1,2,3,4)

Selanjutnya menurut Durianto (2003) untuk menentukan posisi tanggapan responden maka harus mengukur rentang skala dengan menggunakan skor dari variabel. Rumus rentang skala yaitu:

$$Rs = \frac{R}{M}$$

Keterangan:

R = Bobot terbesar – bobot terkecil

Rs = rentang skala

M = jumlah kategori bobot yang ada

Skala yang digunakan merupakan skala likert yang menggunakan kala 1-4 maka:

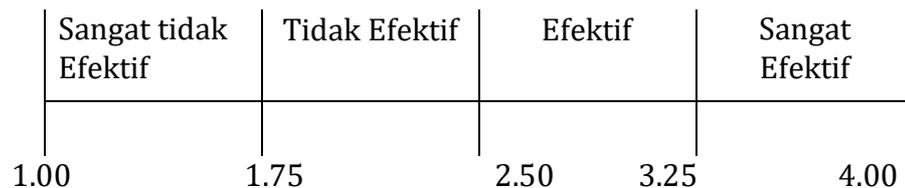
$$Rs = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Setelah itu rentang skala yang telah didapat digunakan untuk mengambil keputusan. Rentang skala keputusan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Rentang Skala Keputusan

No	Rentang Skala	Kriteria
1	1.00 - 1.75	Sangat Tidak Efektif
2	1.76 - 2.5	Tidak Efektif
3	2.51 - 3.25	Efektif
4	3.26 - 4.00	Sangat Efektif

Sehingga Garis kontinumnya sebagai berikut:



Berdasarkan kriteria yang telah dibuat memiliki pengertian yang sama di pernyataan yang telah dibuat yaitu :

- Sangat tidak efektif sama seperti Sangat tidak setuju (STS)
- Tidak efektif sama seperti tidak setuju (TS)
- Efektif sama seperti setuju (S)
- Sangat efektif sama seperti sangat setuju (SS)

Kemudian setiap indikator dari efektifitas Whatsapp yaitu aspek tugas, aspek rencana, aspek ketentuan, aspek tujuan, aspek individual dan aspek komunal akan dianalisis secara mandiri dengan menggunakan skor rata rata yang kemudian dimasukkan dalam rentang skala posisi yang sesuai.

Setelah hal tersebut dilakukan. Selanjutnya dengan menjumlahkan setiap hasil dari indikator tersebut yaitu efektifitas Whatsapp tersebut kemudian dibagi rata dengan jumlah total indikator dengan rumus:

$$X = \frac{x \text{ aspek tugas} + x \text{ aspek rencana} + x \text{ aspek ketentuan} + x \text{ aspek tujuan} + x \text{ aspek individual} + x \text{ aspek komunal}}{N}$$

Keterangan:

N = Jumlah indikator

X = total tingkat efektivitas

Kemudian untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan yaitu apabila H0 diterima dan H1 ditolak memiliki arti bahwa hasil yang didapat dari total tingkat efektivitas berada di rentang 1.00 hingga 2.50 dan sebaliknya apabila H0 ditolak dan H1 diterima memiliki arti bahwa hasil yang didapat dari total tingkat efektivitas berada di rentang 2.51 hingga 4.00.

Kemudian dari keenam aspek dan 94 pernyataan bahwa angka yang diperoleh merupakan 3,04. Sesuai dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Maulana (2021) dan Ningrum mengenai efektivitas media sosial dalam instansi. Angka tersebut terletak pada interval 2,50-3,25 dan termasuk kedalam kategori efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa efektivitas penggunaan Whatsapp adalah EFEKTIF. Sehingga membuktikan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan rata rata tertinggi aspek komunal dan terendah aspek tugas.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai efektivitas penggunaan Whatsapp sebagai media komunikasi organisasi di lingkungan pegawai Dinas ATR/BPN Kota Palembang, peneliti dapat membuat kesimpulan yaitu aplikasi Whatsapp sebagai media komunikasi organisasi bagi pegawai menurut tanggapan responden sudah efektif dalam membantu kelangsungan komunikasi organisasi di kantor ATR/BPN Kota Palembang. Tanggapan responden secara keseluruhan dari 94 pernyataan mengenai variabel efektivitas penggunaan Whatsapp sudah dalam kriteria baik yang dimana rata rata tertinggi adalah aspek komunal dan terendah adalah aspek tugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Rahayu, P. (2019). Pengaruh Era Digital Terhadap Perkembangan Bahasa Anak. *Al-Fathin*, 48-59.
- Internetworldstats.com. (2021, Juli 12). *databoks*. Retrieved from databoks website:
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/12/penetrasi-internet-indonesia-urutan-ke-15-di-asia-pada-2021>
- Cahyono. (2016). Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia. *PUBLICIANA*, 140-157.
- Irawan, A. W., Yusufianto, A., Agustina, D., & Dean, R. (2019-2020). *Indonesia Survey Centre*. Retrieved from Apjii:
<https://apjii.or.id/survei2019x/kirimlink>

- Hidayatullah. (2020). Jenis Jenis Media Sosial. In I. Rachmawati, H. Millanyani, & M. Ariyanti, *Pemasaran Melalui Media Sosial untuk Usaha Mikro Kecil Menengah* (pp. 48-50). Bandung: Tel-U Press.
- CNN Indonesia. (2021, Juni 12). *CNN Indonesia*. Retrieved from CNNIndonesia.com:
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210608100832-190-651585/sejarah-dan-perkembangan-whatsapp-dari-masa-ke-masa>
- Bussines insider. (2021, Juli 22). *Affde*. Retrieved from Afdee.com:
<https://www.affde.com/id/whatsapp-users.html>
- Kominfo. (2018, April 20). *kominfo*. Retrieved from kominfo.go.id:
https://kominfo.go.id/content/detail/12924/program-ptsl-pastikan-penyelesaian-sertifikasi-lahan-akan-sesuai-target/0/artikel_gpr
- Riangga, R. (2019, April 14). *Sripoku*. Retrieved from Palembang.tribunnews:
<https://palembang.tribunnews.com/2019/04/14/kota-palembang-tercepat-selesaikan-sertifikat-tanah-gubernur-minta-laporkan-jika-dipungut-biaya>
- Muslim, M. (2020, Oktober 27). *Detak-palembang*. Retrieved from detak-palembang.com: <http://detak-palembang.com/2020/10/program-sertifikat-gratis-kembali-dilanjutkan/>
- Norita, Y. (2021, November 2). (A. Yahya, Interviewer)
- Maulana, R. A. (2021). *PENGARUH KOMPENSASI DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BANDUNG*. Bandung: Universitas Telkom.
- Ningrum, N. A. (2019). *Pengaruh Penggunaan Aplikasi Whatsapp terhadap Efektivitas Komunikasi Organisasi di Lingkungan Pegawai Dinas Pariwisata DIY*. Bandung: Universitas Telkom.
- Supriyanto, & Trijayanto, D. (2021). Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Penunjang Kinerja pada Karyawan PT. Flexindo. *Promedia*, 42-78.
- Farhan, E. F. (2020). *Pemanfaatan Media Sosial WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Internal Instansi Polri*. Bandung: Universitas Telkom.
- Handoko. (2020). Pengertian Komunikasi. In Ngalimun, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (p. 14). Yogyakarta: Parama Ilmu Yogyakarta.
- Ruben, & Steward. (2020). Pengertian Komunikasi. In Ngalimun, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (p. 17). Yogyakarta: Parama Ilmu Yogyakarta.
- Wiryanto. (2005). Komunikasi Organisasi. In Ngalimun, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (p. 104). Yogyakarta: Parama Ilmu Yogyakarta.

- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2013). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Supriyono. (2000). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: Edisi Pertama.
- Muasaroh. (2010). *Aspek-aspek Efektifitas studi Tentang Efektifitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP*. Malang: Universitas Brawijaya Malang.
- Cahyono, A. S. (2016). Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia. *PUBLICIANA*, 140-157.
- Rachmawati, I., Millanyani, H., & Ariyanti, M. (2021). *Pemasaran Melalui Media Sosial untuk Usaha Mikro Kecil Menengah*. Bandung: DigiBook Interactive.
- Rohmadi. (2016). *Tips Produktif Bersocial Media*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Rakhmat, J., & Ibrahim, I. S. (2017). *Metode penelitian Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Bungin, B. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Durianto. (2003). *Inovasi Pasar dengan iklan yang efektif*. Jakarta: PT Gramedia pustaka.