



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PENGUNAAN MEDIA SOSIAL *WHATSAPP* DALAM KOMUNIKASI**

**ORGANISASI PT EPSON INDONESIA JAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi  
(S.Ikom)

**KUSMIATI NPM. 193516416622**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**JAKARTA 2023**



*NATIONAL UNIVERSITY*

*Usage of WhatsApp Social Media as Communication Platform  
Inside PT. EPSON INDONESIA Jakarta*

***THESIS***

*Submitted as one of the requirements in Obtaining Bachelor Degree of  
Communication Science (S.Ikom)*

**KUSMIATI NPM. 193516416622**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE**

**COMMUNICATION SCIENCE DEPARTMENT**

**FEBRUARY, 2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Kusmiati

NPM : 193516416622

Program Studi : Ilmu Komunikasi

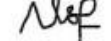
Judul Skripsi : Penggunaan Media Sosial *WhatsApp* Dalam Komunikasi

Organisasi PT Epson Indonesia Jakarta

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si (  )

Pembimbing I / Penguji I : Dra. Masnah, M.Si. (  )

Pembimbing II / Penguji II : Dra. Zikri Neni Iska, M.Psi. (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 Februari 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

### PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Kusmiati

NIM : 193516416622

Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Fakultas : Ilmu Komunikasi


Judul Skripsi : Penggunaan Media Sosial Whatsaap Dalam Komunikasi Organisasi  
PT Epson Indonesia Jakarta

Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata  
Satu (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Nasional

Disetujui untuk diajukan,  
Jakarta, 23 Februari 2023

Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi,

  
Dra. Zikri Nani Iska, M.Psi

  
Drs. Adi Prakosa, M. Si.



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

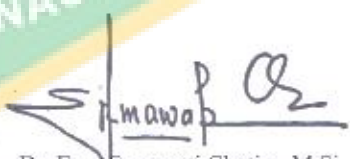
Nama Mahasiswa : Kusmiati  
NIM : 193516416622  
Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Penggunaan Media Sosial Whatsaap Dalam Komunikasi Organisas  
PT Epson Indonesia Jakarta  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata  
Satu (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Nasional

Disahkan untuk diajukan  
Jakarta, 23 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

  
Dra. Zikri Neni Iska, M.Psi

  
Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Kusmiati

NPM : 193516416622

Program Studi : Ilmu Komunikasi

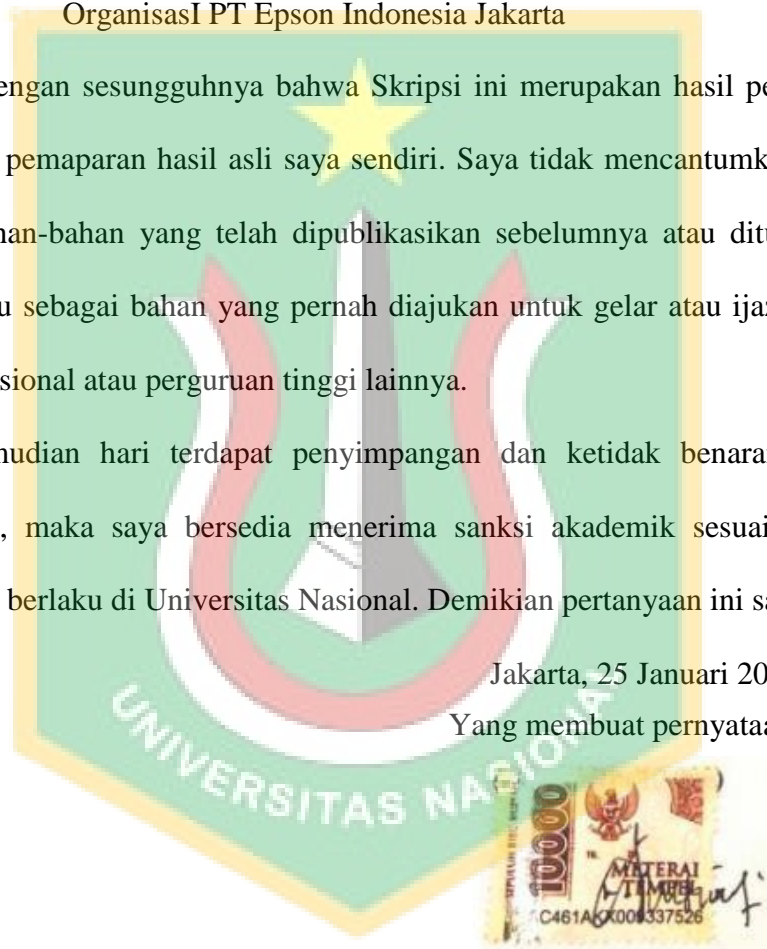
Judul Skripsi : Penggunaan Media Sosial WhatsApp Dalam Komunikasi Organisasi PT Epson Indonesia Jakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan hasil asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 25 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Kusmiati

## ABSTRAK

Nama : Kusmiati  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193516416622

### ***Penggunaan Media Sosial WhatsApp Dalam Komunikasi Organisasi PT Epson Indonesia Jakarta***

Dari pengamatan dan pengumpulan data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan media social sudah marak oleh masyarakat, tidak terkecuali dunia kerja. Dari pengumpulan data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi PT. Epson Indonesia menggunakan *WhatsApp Group* sebagai media komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan PT. Epson Indonesia melalui *WhatsApp Group* agar berjalan dengan efisien dan efektif. Penggunaan *WhatsApp Group* diharapkan dapat memenuhi kebutuhan komunikasi organisasi PT. Epson Indonesia. *WhatsApp Group* dianggap mampu menunjang kebutuhan komunikasi antara manajemen dengan karyawan PT. Epson Indonesia karena kebutuhan komunikasi internal PT. Epson Indonesia yang menuntut kemampuan berkomunikasi secara massal dan spesifik tetapi tanpa dibatasi biaya dan ruang waktu, maka penggunaan *WhatsApp Group* merupakan salah satu solusi efektif dari kebutuhan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah wawancara mendalam (*indepth interview*), dan dokumentasi, serta referensi buku, jurnal dan internet untuk membuktikan kredibilitas data penelitian ini. Peneliti menggunakan triangulasi untuk mendapatkan hasil data penelitian yang valid dengan menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik. Selain menggunakan triangulasi data dalam melakukan uji keabsahan data. Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi organisasi yang dilakukan antara manajemen dengan karyawan PT. Epson Indonesia bersifat dua arah, dan merupakan gabungan elemen komunikasi organisasi keatas, kebawah, horizontal dan diagonal. Proses komunikasi internal PT. Epson Indonesia tersebut dibantu dengan menggunakan *Whatsapp Group* sebagai media komunikasi yang mampu mengakomodasi komunikasi dua arah yang dinamis antara manajemen dengan karyawan PT. Epson Indonesia.

**Kata kunci:** PT. Epson Indonesia, Komunikasi Organisasi, Manajemen, *Whatsapp Group*, Pegawai

## ABSTRACT

Name : Kusmiati  
Student Identification Number : 193516416622

### ***Use of WhatsApp Social Media in Organizational Communication PT Epson Indonesia Jakarta.***

*From the observations and data collection carried out, it can be concluded that the use of social media has been rife by the public, including the world of work. From the data collection carried out, it can be concluded that the organizational communication of PT. Epson Indonesia uses the WhatsApp Group as an organizational communication medium between the leadership and employees of PT. Epson Indonesia through the WhatsApp Group to run efficiently and effectively. The use of the WhatsApp Group is expected to meet the communication needs of PT. Epson Indonesia. The WhatsApp Group is considered capable of supporting communication needs between management and employees of PT. Epson Indonesia due to internal communication needs of PT. Epson Indonesia, which demands the ability to communicate in bulk and specifically, but without being limited by cost and space and time, the use of the WhatsApp Group is an effective solution to this need. This study uses a qualitative-descriptive method. While the data collection techniques that researchers use are in-depth interviews, and documentation, as well as references to books, journals and the internet to prove the credibility of this research data. Researchers used triangulation to obtain valid research data results using source triangulation, technical triangulation. In addition to using data triangulation in testing the validity of the data. This study found that organizational communication between management and employees of PT. Epson Indonesia is two-way, and is a combination of organizational communication elements up, down, horizontal and diagonal. PT. Epson Indonesia is assisted by using the Whatsapp Group as a communication medium that is able to accommodate dynamic two-way communication between management and employees of PT. Epson Indonesia.*

***Keyword: PT. Epson Indonesia, Organization Communication, Management, Whatsapp Group, Employee***



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komunikasi (S.Kom) di Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui Penggunaan Whatsapp Group Dalam Komunikasi Manajemen Dan Karyawan Pt. Epson Indonesia.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Drs. Adi Prakosa, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Nursatyo, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dra Zikri Neni Iska, M.Psi. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terimakasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi sampai pada sidang skripsi. Semoga Allah selalu memberikan kebaikan untuk ibu dan keluarga.
5. Kepada PT. Epson Indonesia yang selalu memberi dukungan dalam mengerjakan skripsi, Ibu Eko Heriyanti Hastuti selaku Manager, tim

departemen General Affair, Ibu Nofita Isti Rahayu, Desi Yusmita, Putri Yeanita, Sri Novia, Human Resourch departmen Ibu sri prima Kusdianti, yobi bill Sarade, dan Miftahul Khomsa atas pengertian dan kesabarannya yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk pengumpulan data yang saya perlukan dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Kepada keluarga tercinta, suami tercinta Budi Hartono, anak saya Rendy Yudhistira dan keluarga lainnya yang telah memberikan dukungan moral dan materil dalam proses pengerjaan skripsi ini.
7. Teman – teman kuliah dan seperjuangan peneliti dari awal hingga akhir kuliah, Dewi Rahmawati, Agnes Febriany, Lisa Andriyani, Ella Ardita, dan Istiqfara Adinda Fahira. Terima Kasih Atas segala kehadiran dan kenangan selama menjalani perkuliahan di Universitas Nasional.

Jakarta, 10 Januari 2023



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
DEWAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	15
PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Rumusan Masalah.....	24
1.3 Tujuan Penelitian.....	24
1.4 Manfaat Penelitian.....	24
1.4.1 Manfaat Akademis.....	24
1.4.2 Manfaat Praktis.....	24
1.5 Sistematika Penulisan.....	24
BAB II.....	26
LANDASAN TEORI.....	26
2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
2.2 Komunikasi Organisasi.....	36
2.3 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	38

2.4	Tujuan Komunikasi Organisasi.....	41
2.5	Model Komunikasi Organisasi.....	45
2.6	Media Sosial.....	48
2.7	<i>WhatsApp</i> .....	50
2.8	Kerangka Berpikir.....	57
BAB III.....		58
METODOLOGI PENELITIAN.....		59
3.1	Pendekatan Penelitian.....	59
3.2	Informan Penelitian.....	59
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.3.1	Wawancara.....	61
3.3.2	Dokumentasi.....	62
3.3.3	Observasi.....	63
3.4	Teknik Analisa Data.....	63
3.4.1	Reduksi Data.....	64
3.4.2	Penyajian Data.....	65
3.4.3	Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.....	66
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		69
4.1	Hasil Penelitian.....	69
4.1.1	Profil Perusahaan.....	69
4.1.2	Struktur Organisasi PT Epson Indonesia Jakarta.....	69

4.1.3	Komunikasi Ke Bawah pada Penggunaan <i>WhatsApp</i> PT Epson Indonesia Jakarta.....	71
4.1.4	Komunikasi Ke Atas Dalam Penggunaan <i>WhatsApp</i> PT Epson Indonesia Jakarta.....	79
4.1.5	Komunikasi Horizontal Dalam Penggunaan <i>WhatsApp</i> PT Epson Indonesia Jakarta.....	82
4.1.6	Komunikasi Diagonal Dalam Penggunaan <i>WhatsApp</i> PT Epson Indonesia Jakarta.....	83
4.2	Pembahasan.....	85
BAB V	.....	105
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	105
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	.....	109



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Tabel Informan Penelitian .....	60
Tabel 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Model Komunikasi Lasswell .....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	71
Gambar 4. 2 Contoh komunikasi dalam PT. Epson Indonesia.....	74
Gambar 4. 3 Model komunikasi Lasswel .....	75
Gambar 4. 4 Bagan Struktur Pelaksanaan Komunikasi Diagonal .....	84
Gambar 4. 5 Bagan Struktur Berkomunikasi Secara Langsung Kepada Atasan Tertinggi .....	93



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	113
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara.....	120
Lampiran 2. 1 Dokumentasi dengan Key Informan 1 .....	120
Lampiran 2. 2 Dokumentasi dengan Key Informan 2 .....	121
Lampiran 2. 3 Dokumentasi dengan Informan 1 .....	122
Lampiran 2. 4 Dokumentasi dengan Informan 2.....	123
Lampiran 3 Hasil Uji Turnitin .....	124

