

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini memberi banyak pengaruh pada setiap aspek kehidupan manusia, salah satunya dalam hal komunikasi. Komunikasi adalah suatu hubungan yang melibatkan proses ketika informasi dan pesan dapat tersalurkan dari satu pihak ke pihak yang lain. Tanpa adanya komunikasi, sejarah peradaban manusia tidak akan maju sebagaimana tidak ada hubungan yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi, gagasan, dan pesan. Dalam kajian ilmu sosial, komunikasi merupakan salah satu syarat terjadinya interaksi sosial.

Komunikasi merupakan gejala yang ada sejak manusia melakukan interaksi dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup dan mengembangkannya. Dengan demikian perkembangan komunikasi tergantung sejauh mana perkembangan sumber komunikasi, yakni pesan atau informasi yang berekembang di masyarakat dan media teknologi komunikasi yang ada. Perkembangan teknologi komunikasi yang semakin canggih berakibat pada melimpahnya informasi yang beredar di masyarakat.

*Smartphone* merupakan wujud nyata dari kemajuan teknologi saat ini yang diciptakan untuk mempermudah manusia dalam berkomunikasi. Sebagai alat komunikasi yang mendapat julukan “pintar” tentu smartphone ini memiliki banyak fitur dan keunggulan dibanding telepon genggam biasa. Smartphone tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menelpon atau mengirim pesan singkat, tetapi sudah berkembang menjadi ponsel yang jauh lebih canggih dengan adanya aplikasi-

aplikasi dan fitur-fitur baru mulai dari game, foto, musik, video, sosial media, hingga instant messenger atau aplikasi chatting yang dimanfaatkan untuk banyak kegunaan seperti ngobrol dan mengirim berbagai jenis file.

Media sosial adalah sebuah media online, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual. Blog, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia. Pendapat lain mengatakan bahwa media sosial adalah media online yang mendukung interaksi sosial dan media sosial menggunakan teknologi berbasis web yang mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif. Pengertian media sosial adalah seperangkat alat komunikasi dan kolaborasi baru yang memungkinkan terjadinya berbagai jenis interaksi yang sebelumnya tidak tersedia bagi orang awam.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin canggih pada era *globalisasi*. Informasi menyebar dengan cepat serta semakin mudah akses informasi bisa ditemukan pada beberapa media sosial, yakni instagram, google, facebook, whatsapp, twitter, youtube, dan lain-lain. Seiring berkembangnya media sosial, dunia usaha di Indonesia juga ikut berkembang dengan dampak yang bisa dilihat dari banyaknya aktivitas perusahaan yang menggunakan media sosial. Media sosial bisa dipergunakan oleh karyawan apabila dimanfaatkan untuk mencari dan bertukar informasi yang positif dan bermanfaat dalam bekerja, karena pada zaman sekarang hampir seluruh peserta didik menggunakan akses media sosial tetapi ada juga peserta didik yang menggunakan media sosial untuk mencari informasi bukan untuk kebutuhan belajarnya. Dampak positif dari menggunakan

media sosial untuk kepentingan bekerja ialah dengan meningkatnya efektifitas komunikasi perusahaan, komunikasi internal perusahaan lancer.. Dampak buruk dari media sosial dalam bidang usaha ialah mulai menurunnya koordinasi antar karyawan. Perusahaan yang tidak menggunakan media sosial dengan benar akan berdampak terhadap performa usahanya.

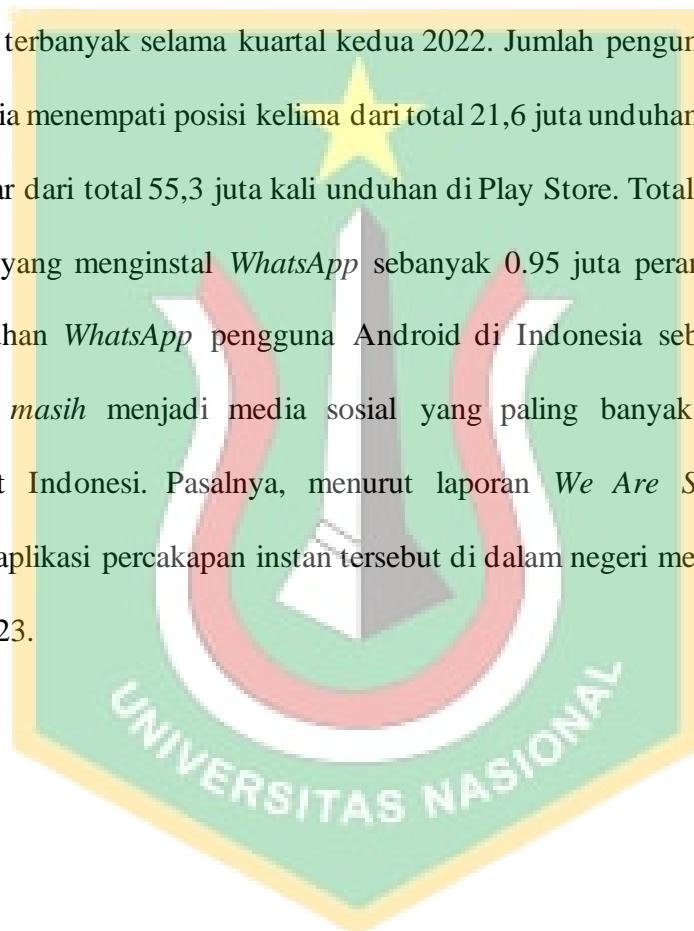
Media sosial adalah sebuah media online, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual. Blog, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia. Media sosial menjadi salah satu media komunikasi untuk dunia usaha yang mampu memudahkan melakukan komunikasi apapun dalam berbagai hal, baik dimanapun dan kapanpun.

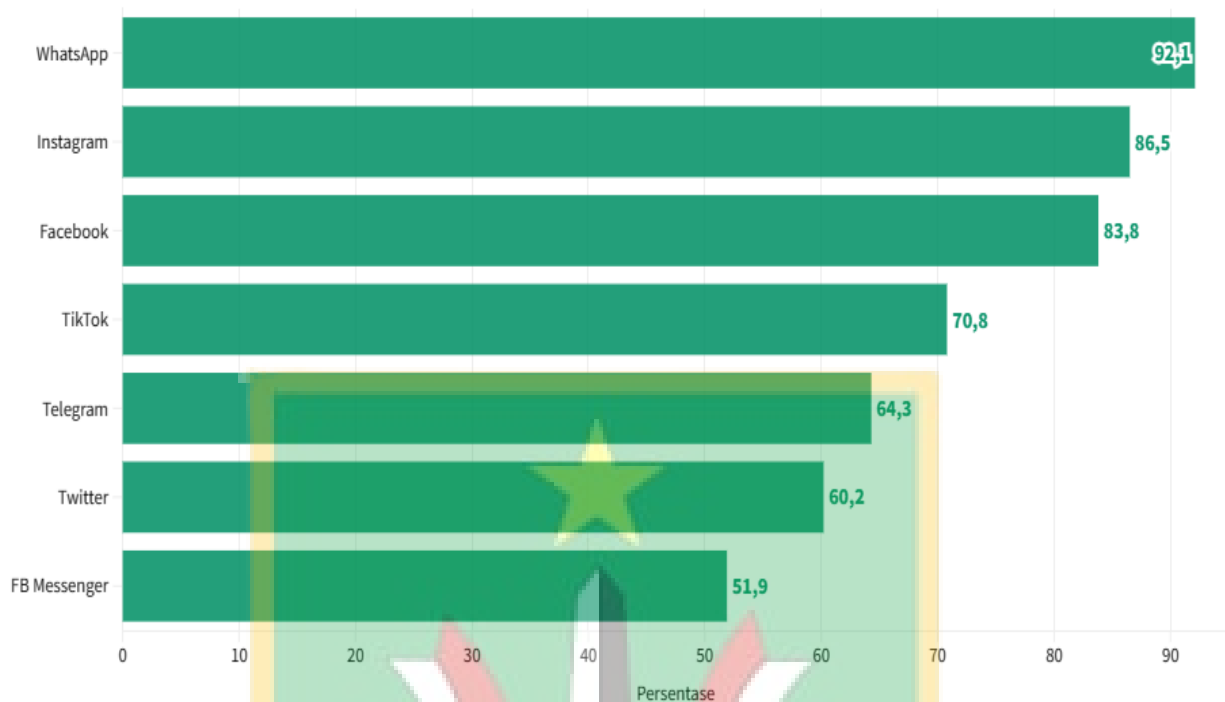
Alasan mengapa media sosial elemen penting dari komunikasi adanya media sosial memudahkan untuk kalangan professional karena dapat diakses di mana pun dan kapan pun. Dave Kerpen menyebutkan bahwa media sosial adalah sebuah platform yang berebentuk teks, gambar, video, yang berkaitan secara daring/online yang dibagikan oleh masyarakat maupun organisasi-organisasi. Pemanfaatan yang paling banyak digunakan adalah sebagai alat informasi, dimana kita bisa dan dengan mudah untuk melihat dan dengan mudah untuk mengikuti akun-akun yang menurut kita memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan.

Diantara beberapa media sosial chatting dan messenger dari SmartPhone, *WhatsApp* menjadi yang terdepan dalam hal pengguna. Namun, yang tidak kalah penting adalah bahwa kontak dalam *WhatsApp* langsung diambil dari kontak telepon secara otomatis, sehingga pengguna tidak perlu lagi menambahkan kontak

dengan cara manual. Melihat berbagai kemudahan dan manfaat yang ditawarkan, maka tak mengherankan jika *WhatsApp* digunakan oleh semua kalangan mulai dari remaja, dewasa, hingga yang tua. *WhatsApp* juga tidak terbatas oleh kelas sosial ekonomi tertentu, melainkan digunakan oleh semua kelas, mulai ekonomi rendah, menengah, hingga ekonomi atas.

Indonesia masuk ke dalam daftar 10 besar negara dengan pengunduhan *WhatsApp* terbanyak selama kuartal kedua 2022. Jumlah pengunduhan *WhatsApp* di Indonesia menempati posisi kelima dari total 21,6 juta unduhan di AppStore, dan empat besar dari total 55,3 juta kali unduhan di Play Store. Total pengguna iOS di Indonesia yang menginstal *WhatsApp* sebanyak 0.95 juta perangkat. Sedangkan total unduhan *WhatsApp* pengguna Android di Indonesia sebanyak 4.49 juta. *Whatsapp masih* menjadi media sosial yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesi. Pasalnya, menurut laporan *We Are Social*, persentase pengguna aplikasi percakapan instan tersebut di dalam negeri mencapai 92,1% per Januari 2023.





*WhatsApp* adalah saluran perpesanan global paling populer. Dengan 2 miliar pengguna aktif setiap hari mengirimkan 65 miliar pesan setiap hari. *WhatsApp* adalah aplikasi obrolan OTT (*over-the-top*) yang menghadirkan fungsionalitas dan kenyamanan pengiriman pesan pribadi ke komunikasi pelanggan. Lebih dari 5 juta pengguna bisnis memanfaatkan platform perpesanan populer ini saat ini. Aplikasi perpesanan OTT seperti *WhatsApp* adalah alternatif pihak ketiga untuk layanan SMS yang biasanya disediakan oleh operator jaringan seluler. *WhatsApp* menyediakan pesan cepat dan murah yang dipertukarkan melalui internet melalui ponsel cerdas, laptop, komputer desktop, tablet, dan bahkan jam tangan pintar yang terhubung. Ketika digunakan bersamaan dengan saluran seluler lainnya.

Aplikasi perpesanan OTT seperti *WhatsApp* dengan cepat mengambil alih perpesanan SMS karena biaya, kecepatan, dan kemampuannya untuk mengobrol

dengan orang-orang di seluruh dunia. Meskipun fungsi WhatsApp Business dan SMS serupa, ada beberapa perbedaan utama. Salah satunya adalah komunikasi hanya dapat mengirim dan menerima pesan SMS antar ponsel. Namun, Anda dapat mengakses pesan *WhatsApp* di perangkat apa pun dengan koneksi internet, termasuk desktop, laptop, tablet, dan ponsel. Dengan *WhatsApp*, Anda dapat mengobrol dengan siapa pun di dunia secara virtual gratis, sementara operator seluler biasanya mengenakan biaya untuk pesan SMS dengan biaya tambahan untuk pesan internasional. Pesan *WhatsApp* memotong biaya roaming SMS atau biaya operator yang berfluktuasi karena dikirim sebagai pesan OTT, menjadikannya ideal untuk bisnis yang berkomunikasi dengan pelanggan di luar wilayah mereka. Beberapa keuntungan menggunakan *WhatsApp* dibandingkan aplikasi lain adalah:<sup>1</sup>

- WhatsApp benar-benar gratis untuk digunakan.
- Langsung mengirim pesan ke mana saja di dunia.
- Mudah digunakan, bahkan pengguna ponsel pemula pun bisa menggunakannya.
- Dukungan panggilan suara.
- Panggilan video tersedia.
- Menanggapi pesan tertentu secara efektif: Misalnya, jika seseorang mengajukan dua pertanyaan kepada Anda, Anda dapat menunjukkan mana yang Anda tanggapi.
- Kirim ke siapa pun file Dokumen hingga 100Mb seperti PDF, Slideshow, dll.
- Anda dapat berbagi lokasi, foto, status, gambar, dokumen, video dengan teman anda.

---

<sup>1</sup>Extra Catchy, Top 36 WhatsApp Pros & Cons (2021) – Advantages & Disadvantages.  
<https://www.extracatchy.net/advantages-and-disadvantages-of-whatsapp/>

- Anda juga dapat membagikan Lokasi Langsung selama 15 menit, 1 jam, dan 8 jam.
- Obrolan interaktif: Anda dapat menggunakan berbagai teknik pengetikan/format saat mengobrol.
- Gratis: Anda tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengobrol dan berbagi dengan teman Anda (kecuali biaya internet)
- Panggilan gratis ke pengguna *WhatsApp* lain didukung.
- Tampilan aplikasi *WhatsApp* sangat sederhana dan mudah digunakan, oleh karena itu sangat mudah digunakan oleh semua kalangan.
- *WhatsApp* mulai menyediakan fitur enkripsi end-to-end, yang membuat komunikasi *WhatsApp* Anda sangat aman.
- Dengan pemakaian *WhatsApp* yang bebas dari biaya, maka hal tersebut dapat menghemat uang Anda dengan mengurangi biaya pesan Teks dan Multimedia.
- Hampir semua orang di seluruh dunia yang menggunakan ponsel pintar, menggunakan *WhatsApp* sebagai aplikasi yang harus dimiliki.

Pada perkembangan selanjutnya, aplikasi *WhatsApp* ini tidak hanya dimanfaatkan untuk berkomunikasi dan bertukar pesan, akan tetapi saat ini *WhatsApp* juga dimanfaatkan untuk kepentingan pekerjaan. Tidak jarang sebuah perusahaan atau instansi pemerintah menggunakan media ini untuk berkomunikasi dengan para staf/karyawan dan pegawai. Pimpinan perusahaan atau instansi biasanya memanfaatkan layanan group chat yang tersedia dengan tujuan agar informasi yang disampaikan menjadi lebih menyeluruh tanpa harus mengirim informasi satu per satu. Selain itu dengan adanya group chat tersebut komunikasi antar pegawai beserta pimpinan bisa lebih efektif. Tampaknya berbagai kemudahan

dan kegunaan yang ditawarkan oleh *WhatsApp* tersebut menarik minat para pegawai, sehingga para pegawai disana menggunakan aplikasi *WhatsApp* dalam berkomunikasi diantara pegawai. Para pegawai membuat sebuah group chat khusus agar lebih memudahkan setiap pesan atau informasi yang ingin disampaikan.

Salah satu perusahaan yang menggunakan media sosial *WhatsApp* adalah PT Epson Indonesia Jakarta. PT. Seiko Epson Corporation merupakan perusahaan multinasional. PT. Seiko Epson Corporation memiliki kantor pusat regional Epson di Singapura, kehadiran Epson di Asia Tenggara telah berlangsung selama lebih dari 30 tahun dengan infrastruktur yang komprehensif, mulai dari outlet layanan, pusat solusi dan fasilitas manufaktur yang mendukung kebutuhan pelanggan di wilayah tersebut. Di Indonesia, PT. Epson Indonesia didirikan pada Oktober 2000 sebagai perusahaan perwakilan penjualan Seiko Epson Corporation di Jepang.

Berkantor pusat di Jakarta Selatan, Epson Indonesia memiliki jaringan outlet layanan yang luas di 114 kota di seluruh Indonesia. PT. Epson Indonesia merupakan sebagai pusat kegiatan bisnis untuk produk-produk EPSON di Indonesia berdasarkan surat dari Badan Penanaman Modal nomor SP-PMA/BPM no. 533/PMA/2000 tertanggal 6 Juli 2000. Fungsi dari adanya desentralisasi kendali regional di Indonesia ini adalah untuk melakukan pengawasan harga dan distribusi barang-barang dari hulu ke hilir di Indonesia.

Dengan cakupan usaha PT. Epson Indonesia yang dimana merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Seiko Epson Corporation yang berasal dari Jepang, terlebih lagi di dalam PT. Epson Indonesia memiliki banyak bagian dan karyawan yang berhubungan satu sama lain dalam bekerja, membutuhkan komunikasi dan koordinasi yang presisi dan efisien. Maka dari itu, penggunaan



*WhatsAp Group* dalam proses komunikasi antar karyawan di PT. Epson Indonesia dianggap dapat memenuhi kebutuhan komunikasi organisasi PT. Epson Indonesia.

Sekilas mungkin aplikasi *WhatsApp* tersebut sangat membantu dalam menciptakan komunikasi yang efektif, namun tentu perlu sebuah penelitian yang lebih mendalam untuk mengetahui sejauh mana peranan aplikasi tersebut terhadap kinerja pegawai sebelum akhirnya kita memberi kesimpulan. Berdasarkan hal tersebut yang menjadi fokus penelitian ini adalah grup *WhatsApp* antar Pegawai PT Epson Indonesia Jakarta.

Tujuan di bentuknya *WhatsApp* Group tersebut adalah untuk memudahkan dalam berkoordinasi atau pun penyampaian informasi terkait kegiatan dan program di kantor. Media sosial *WhatsApp* yang sangat cukup membantu pekerjaan yang dilakukan demi keberlangsungan dan keberhasilan PT Epson Indonesia Jakarta.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian Skripsi dengan judul “Penggunaan Media Sosial *WhatsApp* Dalam Komunikasi Organisasi PT Epson Indonesia Jakarta”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merumuskan merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah ***“Bagaimana Penggunaan Whatsapp Dalam Manajemen Komunikasi PT Epson Indonesia Jakarta?”***

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam penggunaan *Whatsapp* dalam manajemen komunikasi PT Epson Indonesia Jakarta.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya bidang komunikasi organisasi dalam pemanfaatan media sosial. Serta menambah wawasan dan pengetahuan tentang penggunaan *WhatsApp* dalam organisasi.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat memberi masukan kepada PT Epson Indonesia Jakarta dalam penggunaan *WhatsApp* untuk menyebarkan informasi antara pimpinan dan karyawan dalam menjalankan kegiatannya.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Adapun dalam bab pendahuluan ini terdapat sub bab yang menjelaskan latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan masalah, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Adapun dalam bab kajian pustaka menjelaskan tentang penelitian terdahulu, kajian kepustakaan, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Adapun dalam bab metodologi penelitian, menjelaskan tentang langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian seperti, bagaimana

teknik pengumpulan data, dan analisa sistematika penulisan, agar penelitian ini dapat tersusun dengan baik.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dan pembahasan, yaitu bab yang menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan dari data yang telah diperoleh untuk menganalisa penggunaan *WhatsApp* Group dalam komunikasi manajemen dan karyawan PT. Epson Indonesia.

#### **BAB V PENUTUP**

Simpulan dan saran, yaitu bab yang berisi simpulan hasil dan saran serta hasil penelitian.

