

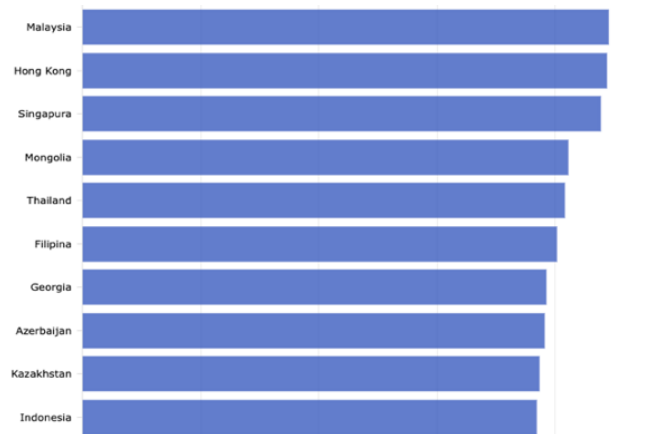
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

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 sudah dikenal oleh masyarakat yang ada di dunia. Pengguna internet Indonesia per tahun Maret 2021 mencapai 212,35 juta dengan presentase sebesar 76,8% termasuk kedalam urutan 15 tertinggi di Asia dalam penetrasi internet (Internetworldstats.com, 2021) yang dipercaya akan terus bertambah seiring dengan berkembang populasi dan kebijakan pemerintah. Peringkat Indonesia dalam penggunaan internet secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar 1.2.

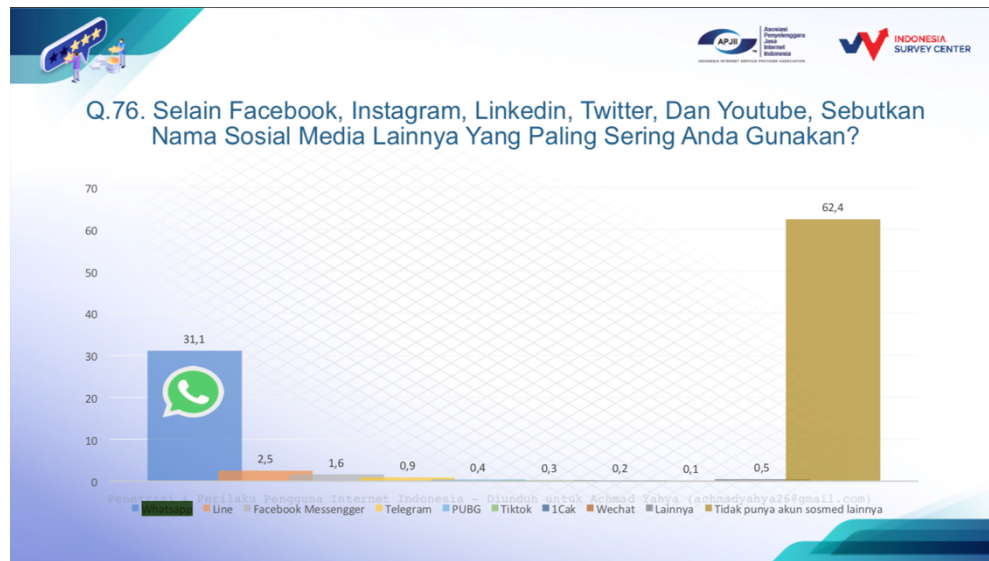


Gambar 1.1 Data Pengguna Internet di Asia per maret 2021

(Internetworldstats.com, 2021)

Internet di kehidupan 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). Seperti saat ini media sosial yang banyak dikenal yaitu Whatsapp, Line, Instagram, Facebook, Twitter dan sebagainya. Dapat dilihat dari gambar 1.2 media sosial yang paling sering digunakan adalah sebagai berikut.



Gambar 1.2 Data Jumlah Pengguna Media Sosial di Indonesia Per Tahun 2019-2020

(Irawan, Yusufianto, Agustina, & Dean, 2019-2020)

Whatsapp termasuk ke dalam jenis media sosial kategori *messenger* 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).

Pada tahun 2021, 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 Whatsaapp 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 Kementrian 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 Kementrian 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 di seluruh wilayah Republik Indonesia. Pada tahun 2018 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) Kemudian dalam membantu kelancaran program tersebut, grup Whatsapp pun dibuat dalam memperlancar kelangsungan program dan menurut bapak Wira selaku Koordinator Kelompok Substansi Penatagunaan Tanah dan penulis bertanya pada tanggal 3 Juli 2022 dan beliau mengatakan bahwa grup Whatsapp yang digunakan mencapai kurang lebih 20 grup dalam rangka untuk berkomunikasi dari kantor pusat ATR/BPN menuju ke kantor ATR/BPN Kota Palembang serta dalam komunikasi di antara pegawai kantor ATR/BPN Kota Palembang. 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 pada tanggal 2 November 2021 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)

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 pada tanggal 2 November 2021, 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 untuk dilakukannya penelitian ini. Sehingga penulis pun tertarik 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. Kemudian Supriyanto dan Trijayanto (2021) telah meneliti efektifitas penggunaan Whatsapp dalam komunikasi internal sebuah perusahaan yang bernama PT. Flexindo dan menemukan bahwa penggunaan Whatsapp tersebut sangat efektif. Kemudian Farhan (2020) telah meneliti pemanfaatan dari penggunaan Whatsapp dalam komunikasi organisasi instansi Polsek Sukaraja dan menemukan bahwa Whatsapp sangat membantu dalam komunikasi organisasi instansi tersebut. 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”.

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah latar belakang telah ditulis, maka identifikasi masalah dapat ditentukan yaitu:

1. Seberapa besar efektivitas penggunaan Whatsapp sebagai media komunikasi organisasi di lingkungan pegawai Dinas Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Palembang?.

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah identifikasi masalah telah ditulis, maka tujuan penelitian dapat ditentukan yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa besar efektivitas penggunaan Whatsapp sebagai media komunikasi organisasi di lingkungan pegawai Dinas Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Palembang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat untuk keilmuan di bidang komunikasi organisasi dalam mengetahui manfaat dari Whatsapp bagi suatu instansi atau perusahaan dan diharapkan dapat menjadi rujukan tambahan bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat praktis kepada peneliti melalui perkembangan wawasan dan ilmu pengetahuan terhadap situasi, kegiatan dan kondisi yang terjadi di dalam perusahaan. Kemudian bagi institusi/Perusahaan diharapkan dapat menambah sumber wawasan dan ilmu pengetahuan.

1.5 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian yang akan dilaksanakan ini berlangsung kurang lebih 8 bulan yaitu dari bulan Oktober 2021 – Juni 2022. Dinas ATR/BPN Kota Palembang mempunyai tugas mengurus bidang pertanahan di kota Palembang, agar pelaksanaan penelitian lebih teratur maka penulis membuat rencana dan penjadwalan kerja selama pelaksanaan penelitian sebagai berikut.

Tabel 1.1
Waktu dan Periode Penelitian

No	Tahapan	2021			2022						
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Menetapkan fenomena										
2	Menyusun Bab 1										
3	Menyusun Bab 2 dan 3										

4	DE (Desk Evaluation)										
5	Pengumpulan data melalui kuisisioner										
6	Menyusun BAB IV										
7	Menyusun BAB V										
8	Sidang										

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penelitian kali ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Identifikasi Masalah
- 1.3 Tujuan Penelitian
- 1.4 Kegunaan Penelitian
- 1.5 Waktu dan Periode Penelitian
- 1.6 Sistematika Penelitian

BAB II Tinjauan Pustaka

- 2.1 Rangkuman Teori
- 2.2 Penelitian Terdahulu
- 2.3 Kerangka Penelitian
- 2.4 Hipotesis Penelitian
- 2.5 Ruang Lingkup Penelitian

BAB III Metode Penelitian

- 3.1 Jenis Penelitian
- 3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran
- 3.3 Populasi dan Sampel
- 3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6 Teknik Analisis Data

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

4.2 Hasil Penelitian

4.3 Pembahasan Penelitian

BAB V

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran