

**PENGARUH TEKNOLOGI KOMUNIKASI PESAN
SINGKAT WA TERHADAP EFEKTIVITAS
KOMUNIKASI INTERNAL
PERUSAHAAN PT. JNE MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :
SHELLA OCTAMI
NPM : 1603110106

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATRA UTARA
MEDAN
TA.2020**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : SHELLA OCTAMI
N P M : 1603110106
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada hari, tanggal : Senin, 09 November 2020
W a k t u : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom
PENGUJI II : CORRY NOVRICA AP. SINAGA, S.sos, M.A
PENGUJI III : LUTFI BASIT, S.sos, M.I.Kom

PANITIA PENGUJI

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ketua,

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.Si

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : SHELLA OCTAMI
N.P.M : 1603110106
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI PESAN SINGKAT (WHATSAPP) TERHADAP EFEKTIFITAS KOMUNIKASI INTERNAL PT. JNE MEDAN

Medan, 19 November 2020

Dosen Pembimbing

LUTFI BASIT, S.sos, M.I.kom

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi

NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom

Dekan,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya



SURAT PERNYATAAN

Bismilahirrohmaniirrohim

Dengan ini saya SHELLA OCTAMI, NPM 1603110106, menyatakan dengan sesungguhnya :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh Undang-Undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut Undang-Undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

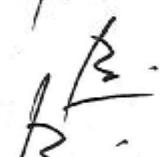
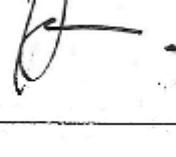
Medan, 18 November 2020

Yang menyatakan,


SHELLA OCTAMI

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : SHILA OCTAMIA
 N.P.M : 1203101016
 Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
 Judul Skripsi : PENGARUH TEKNOLOGI PESAN SINGKAT WA TERHADAP EFEKTIVITAS KOMUNIKASI
WIBAWA PERUSAHAAN PT JANE MEDIAN

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	30/5/2020	1. <u>Koreksi</u> a. Format seharusnya belum berbentuk bab hanya proposal saja. b. penulisan kalimat kurang tepat	
2.	4/06/2020	1. <u>Koreksi</u> a. penulisan kurang tepat. ada di tabel 3-1 kata pengaruh di hapuskan.	
3.	3/09/2020	1. <u>Koreksi</u> a. dalam latar belakang tidak perlu menggunakan pendapat ahli "keputusan tidak di revisi"	
4.	18/09/2020	1. <u>Koreksi</u> i. perbaiki Angket. beberapa point yang tidak tepat dihapuskan.	
5.	21/09/2020	Angket Acc.	
6.	16/10/2020	1. <u>Koreksi</u> a. pastikan daftar pustaka dengan no pada masing-masing page sesuai b penulisan daftar pustaka sesuai panduan c. revisi beberapa kalimat tidak sesuai d. referensi dari masing-masing ahli terulis di daftar pustaka.	
7.	19/10/2020	<u>Koreksi</u> 1. metode pengambilan Sampel & metode penarikan data di ubah.	
8.	21/10/2020	Acc Skripsi	

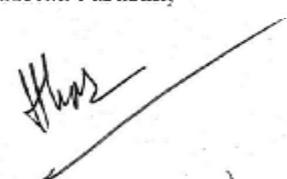
Medan, 21 Oktober 2020.

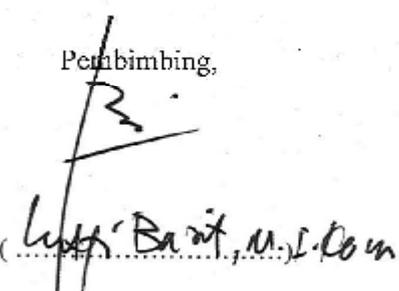
Dekan,

Ketua Jurusan,

Pembimbing,

()

()

()

ABSTRAK
PENGARUH TEKNOLOGI KOMUNIKASI PESAN SINGKAT WA
TERHADAP EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL
PERUSAHAAN PT. JNE MEDAN

SHELLA OCTAMI
NPM : 1603110106

Penggunaan media *Whatsapp* sebagai media komunikasi internal perusahaan merupakan sarana komunikasi yang sangat efektif dalam meningkatkan komunikasi dan kinerja karyawan perusahaan. Komunikasi internal menggunakan media *Whatsapp* dibentuk melalui *Whatsapp* group yang berisikan mulai pimpinan, atasan sampai para karyawan serta unit-unit kerja di dalam perusahaan tersebut. Media *Whatsapp* dapat menjadi pondasi lingkungan pengetahuan terkait dengan perusahaan tersebut mulai dari informasi yang sifatnya teks, video, gambar dan jeni-jenis file lainnya. Jika media *Whatsapp* terancang dengan baik, maka efektivitas komunikasi internal juga dapat berjalan dengan baik pula. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh teknologi komunikasi pesan singkat WA terhadap efektivitas komunikasi internal perusahaan PT. JNE Cabang Utama Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Sampel penelitian terdiri dari 49 karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan yang ditentukan berdasarkan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan angket kuisisioner yang disebarakan menggunakan aplikasi *google form*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan dari pengaruh teknologi komunikasi pesan singkat WA terhadap ekfektivitas komunikasi internal PT. JNE Cabang Utama Medan diketahui berjumlah 0.70, Kemudian r_{tabel} dari nilai $N=49$ adalah 0.2759 dengan taraf signifikan 0.05%. Dari hasil perhitungan r_{xy} 0.70 dan ketentuan nilai r_{tabel} 0.2759, maka dapat diketahui bahwa H_a diterima, dengan ketentuan jika $r_{hitung} \geq$ dari r_{tabel} . Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh teknologi komunikasi pesan singkat WA terhadap efektivitas komunikasi internal perusahaan PT. JNE. Cabang Utama Medan. Kemudian berdasarkan tabel interpretasi koefesien *product moment* Guilford, dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} 0.70 berada di interval koefesien 0.60 – 0.799. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X (teknologi komunikasi pesan singkat WA) terhadap variabel Y (efektivitas Komunikasi internal) memiliki hubungan yang kuat.

Kata Kunci: Teknologi Komunikasi, Aplikasi WA, Efektivitas & Komunikasi Internal

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan Rahmad dan Karunia Nya serta telah memberikan kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Teknologi Komunikasi Pesan Singkat WA Terhadap Efektivitas Komunikasi Internal Perusahaan PT. JNE Medan”**.

Ucapan terima kasih terdalam peneliti persembahkan kepada kedua orang tua saya, **Ayahanda saya “Jefri Siregar” & Ibunda saya “Sri Mulyani Hidahyati”** , serta **Saudara Kandung Saya “Muhammad Sadham Pamungkas”**, yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan perkuliahan selama ini. Terima kasih banyak telah memberikan banyak nasehat, dukungan moral, dukungan materil serta doa yang tidak putus-putusnya kepada saya serta selalu mensupport saya hingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan dan skripsi saya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, nasihat serta dukungan dari banyak pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1 Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

- 2 Bapak Dr. Rudianto S.Sos M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- 3 Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Bapak Dr. Arifin Shaleh, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- 4 Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Bapak Drs. Zulfahmi M.I.Kom.
- 5 Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Bapak Abrar Adhani M.I.Kom.
- 6 Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Ibu Nurhasanah Nasution, M.I.Kom.
- 7 Bapak Lutfi Basit S.Sos M.IKom, selaku Dosen pembimbing saya yang juga telah begitu banyak memberikan masukan, waktu, tenaga, pikiran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 8 Kepada tempat penelitian, PT. JNE Cabang Utama Medan, terima kasih telah memberikan kesempatan untuk saya dapat melakukan riset penelitian disana dengan sangat mudah.
- 9 Kepada biro Fisip UMSU dan para staffnya yang membantu saya dalam hal pemberitahuan informasi dan membantu kelengkapan berkas-berkas perkuliahan saya.

Medan, Oktober 2020

Penulis :

“Shella Octami”

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Batasan Masalah.....	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4. Sistematika Penelitian	6
BAB II URAIAN TEORITIS	8
2.1. Konsep Komunikasi	8
2.1.1. Pengertian Komunikasi	8
2.1.2. Unsur Komunikasi	10
2.1.3. Pesan Komunikasi.....	13
2.2. Konsep Komunikasi Internal.....	14
2.2.1. Pengertian Komunikasi Internal.....	14
2.2.2. Dimensi Komunikasi Internal	15
2.2.3. Jenis-Jenis Komunikasi Internal	16
2.2.4. Fungsi Komunikasi Internal.....	17
2.3. Pengertian Efektivitas	17
2.4. Pengertian Teknologi Komunikasi.....	18
2.5. Pengertian Whatsapp.....	20
2.6. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Kerangka Konsep	24
3.3. Definisi Operasional.....	25

3.4. Populasi dan Sampel	27
3.4.1. Populasi Penelitian	27
3.4.2. Sampel Penelitian	28
3.4.3. Teknik Penarikan sampel	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data	30
3.6. Teknik Analisis Data	31
3.7. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.7.1. Lokasi Penelitian	34
3.7.2. Waktu Penelitian	34
3.7.3. Deskripsi Lokasi Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Hasil Penelitian	43
4.1.1. Distribusi Karakteristik Responden Penelitian	43
4.1.2. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X .	43
4.1.3. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y .	80
4.1.4. Uji Product Moment Corelation.....	104
4.1.5. Uji Determinasi	108
4.2. Pembahasan.....	109
BAB V PENUTUP.....	114
5.1. Kesimpulan	114
5.2. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian	24
Gambar 3.2. Struktur Organisasi PT. JNE Cabang Utama Medan	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 3.2. Contoh Tabel Distribusi Hasil Penelitian	31
Tabel 3.3. Interpretasi Koefesien Product Moment Menurut Guilford	33
Tabel 4.1. Distribusi Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	45
Tabel 4.4. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi Pekerjaan	46
Tabel 4.5. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	47
Tabel 4.6. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	48
Tabel 4.7. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	49
Tabel 4.8. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	50
Tabel 4.9. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	51
Tabel 4.10. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	52
Tabel 4.11. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	53
Tabel 4.12. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	54
Tabel 4.13. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	55
Tabel 4.14. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	56
Tabel 4.15. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	57
Tabel 4.16. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	58
Tabel 4.17. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	59
Tabel 4.18. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	60
Tabel 4.19. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	61
Tabel 4.20. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	62
Tabel 4.21. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	63
Tabel 4.22. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	64

Tabel 4.23. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	65
Tabel 4.24. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	66
Tabel 4.25. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	67
Tabel 4.26. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	68
Tabel 4.27. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	69
Tabel 4.28. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	70
Tabel 4.29. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	71
Tabel 4.30. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	72
Tabel 4.31. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	73
Tabel 4.32. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	74
Tabel 4.33. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	75
Tabel 4.34. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X....	76
Tabel 4.35. Tabulasi Hasil Data Variabel X (Teknologi Komunikasi Pesan Singkat WA)	77
Tabel 4.36. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	80
Tabel 4.37. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	81
Tabel 4.38. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	82
Tabel 4.39. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	83
Tabel 4.40. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	84
Tabel 4.41. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	85
Tabel 4.42. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	86
Tabel 4.43. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	87
Tabel 4.44. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	88
Tabel 4.45. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	89
Tabel 4.46. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	90
Tabel 4.47. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	91
Tabel 4.48. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	92
Tabel 4.49. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	93
Tabel 4.50. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	94
Tabel 4.51. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	95
Tabel 4.52. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	96
Tabel 4.53. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	97

Tabel 4.54. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	98
Tabel 4.55. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	99
Tabel 4.56. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y....	100
Tabel 4.57. Tabulasi Hasil Data Variabel Y (Efektivitas Komunikasi Internal)	101
Tabel 4.58. Tabulasi Ikhtisar Perhitungan Pearson Product Moment Corelation	104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perusahaan adalah sebuah tempat berkumpulnya banyak orang dalam menjalankan aktivitas kegiatan yang menghasilkan sebuah tujuan yang telah ditetapkan dan diatur oleh perusahaan tersebut. Agar laju pertumbuhan dan perkembangan sebuah perusahaan dapat berjalan dengan baik, antara faktor internal dan faktor eksternal perusahaan harus berjalan dengan baik pula. Untuk itu perlu adanya komunikasi internal yang baik agar entitas perusahaan harus dapat perhatian yang begitu besar dan agar dapat beroperasi dengan baik.

Secara umum, komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi dan berada di lingkungan perusahaan atau lingkungan kantor. Biasanya komunikasi internal terjadi antara sesama karyawan atau antara karyawan dengan atasan/pimpinan perusahaan. Komunikasi ini sangat diharuskan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dan SDM perusahaan dengan baik. Kualitas dari komunikasi internal ini terjadi jika frekuensi dan intensitas komunikasi terjadi dengan baik dan lancar.

Secara spesifik menurut Lawrence (dalam Silviani, 2020: 137), komunikasi internal adalah pertukaran ide dan gagasan diantara sesama karyawan perusahaan atau antara karyawan dengan atasan dalam suatu perusahaan demi terwujudnya tujuan perusahaan dengan struktur yang telah ditetapkan. Pertukaran ide dan gagasan dapat terjadi melalui komunikasi secara horizontal dan vertikal yang menyebabkan terjadinya manajemen perusahaan yang baik.

Agar komunikasi internal dapat berjalan dengan baik, beberapa perusahaan menggunakan dua sistem komunikasi internal, antara lain komunikasi internal yang terjadi secara langsung atau *face to face*, dimana komunikasi ini terjalin secara tatap muka antara sesama karyawan atau antara karyawan dan atasan (*personal contact*) dan komunikasi internal bermedia (*media communicated*), dimana komunikasi yang terjadi menggunakan media (alat). Komunikasi internal ini dapat berjalan dengan baik apabila efektivitas komunikasi juga terjadi secara intens antara keseluruhan anggota/pimpinan perusahaan.

Sejalan dengan perkembangan teknologi komunikasi yang terjadi pada era modern ini, komunikasi internal perusahaan tidak hanya sekedar komunikasi secara langsung yang dilakukan di lingkungan perusahaan saja. Berkembangnya teknologi komunikasi melalui media sosial, mengharuskan setiap orang yang bekerja dalam satu lingkungan perusahaan menggunakan media sebagai alat komunikasi yang lebih intens. Salah satunya adalah komunikasi dengan menggunakan media sosial *Whatsapp*.

Menurut Winarso (2015), *Whatsapp* merupakan aplikasi pesan yang instan yang merupakan aplikasi yang tersedia pada *smartphone* yang fungsinya hampir sama dengan pesan singkat (SMS) pada *handphone*. Keunggulan utama *Whatsapp* dibandingkan dengan SMS adalah *Whatsapp* tidak menggunakan pulsa, tetapi menggunakan data internet. Kemudian *Whatsapp* tidak memiliki batasan karakter pesan yang dikirimkan, jadi pengguna dapat mengirim pesan sepanjang apapun. *Whatsapp* juga dapat mengirimkan file, gambar, video dan file-file berjenis pdf dan yang lainnya kepada pengguna lainnya. Dan terakhir yang sangat menguntungkan dari *Whatsapp* adalah penggunanya dapat membuat grup yang

berisi beberapa orang yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti grup sekolah, kerja, dan lainnya.

Penggunaan media *Whatsapp* sebagai media komunikasi internal perusahaan merupakan sarana komunikasi yang sangat efektif dalam meningkatkan komunikasi dan kinerja karyawan perusahaan. Komunikasi internal menggunakan media *Whatsapp* dibentuk melalui *Whatsapp* group yang berisikan mulai pimpinan, atasan sampai para karyawan serta unit-unit kerja di dalam perusahaan tersebut. media *Whatsapp* dapat menjadi pondasi lingkungan pengetahuan terkait dengan perusahaan tersebut mulai dari informasi yang sifatnya teks, video, gambar dan jeni-jenis file lainnya. Jika media *Whatsapp* terancang dengan baik, maka efektivitas komunikasi internal juga dapat berjalan dengan baik pula.

Salah satu perusahaan yang menggunakan media *Whatsapp* sebagai komunikasi internal unit kerja adalah PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau yang disingkat dengan nama JNE. PT. JNE didirikan pada tanggal 26 November 1990 oleh H. Soeprpto Suparno. Perusahaan ini dirintis sebagai sebuah divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (TiKi) untuk mengurus jaringan kurir internasional. Bermula dengan delapan orang dan kapital 100 juta rupiah, JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermakas di Hong Kong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah

antaran sampai ke seluruh dunia. Karena persaingannya di pasar domestik, JNE juga memusatkan memperluas jaringan domestik. Dengan bekerja sama dengan Tiki, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestik. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi. Selama bertahun-tahun TiKi dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang punya arah masing-masing. Karena ini kedua perusahaan tersebut menjadi saingan. Akhirnya JNE menjadi perusahaan diri sendiri dengan manajemen sendiri, (<https://id.wikipedia.org/wiki/JNE>).

Agar efektivitas kinerja para karyawan dapat berjalan dengan baik, PT. JNE mengharuskan setiap karyawan yang bekerja bergabung ke dalam media *Whatsapp* agar segala jenis dan bentuk komunikasi terkait dengan informasi dan pekerjaan dapat sampai kepada unit kerja dengan baik. Penggunaan media *Whatsapp* juga dapat digunakan di luar jam kerja atau jam kantor, sehingga ketika ada pekerjaan yang dilakukan diluar jam kerja, dapat segera dikonfirmasi oleh karyawan. Selain itu, laporan-laporan kerja yang sedang dikerjakan juga dapat dikirimkan kepada atasan melalui media *Whatsapp* dan dapat dikirimkan di luar jam kerja kantor sebagai bentuk efektivitas kerja para karyawan PT. JNE.

Berdasarkan penjabaran tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam lagi terkait dengan penggunaan media *Whatsapp* terhadap efektivitas komunikasi internal pada PT. JNE Cabang Utama Medan. Alasan peneliti ingin melakukan penelitian di PT. JNE Cabang Utama Medan terkait dengan penggunaan media *Whatsapp* adalah berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, para staff/karyawan dari PT PT. JNE Cabang Utama Medan membuat *group whatsapp* untuk mempermudah komunikasi internal kinerja

perusahaan. Dari hasil wawancara singkat pra observasi, dengan salah satu staff/karyawan dari PT. JNE Cabang Utama Medan, menjelaskan bahwa adanya *group whatsapp* memberikan kemudahan bagi mereka untuk berkomunikasi. Dengan adanya *group whatsapp* bawahan dapat memberikan informasi apapun terhadap atasa terkait dengan pekerjaan. Mulai dari laporan kerja, izin kerja dan hal lainnya.

Dalam dunia perusahaan, sebagian besar penyebab terjadinya problem kerja antara sesama karyawan atau antara pimpinan dan karyawan adalah komunikasi. Biasanya hal ini terjadi karena pengelolaan manajemen perusahaan dan cara penyampaian informasi dan komunikasi yang kurang baik. Untuk itu, adanya media *Whatsapp* diharap dapat dijadikan sebagai media komunikasi internal yang baik dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan di PT. JNE Cabang Utama Medan. Maka dari itu, peneliti akan menjadikan uraian ini sebagai latar belakang dari penelitiannya dengan judul **“Pengaruh Teknologi Komunikasi Pesan Singkat WA Terhadap Efektivitas Komunikasi Internal Perusahaan PT JNE Medan”**.

1.2. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut: Peneliti akan melakukan penelitian pada PT. JNE Cabang Utama Medan khususnya di Gudang JNE Amplas Trade Center.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh teknologi komunikasi pesan

singkat WA terhadap efektivitas komunikasi internal perusahaan PT. JNE Cabang Utama Medan?”

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh teknologi komunikasi pesan singkat WA terhadap efektivitas komunikasi internal perusahaan PT. JNE Cabang Utama Medan.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian dari penulisan skripsi penulis, yakni sebagai berikut :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah uraian yang bersifat teoritis tentang komunikasi internal, khususnya pada perusahaan PT. JNE Cabang Utama Medan dan perusahaan-perusahaan lain.
2. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmiah tentang komunikasi internal, khususnya perusahaan yang menggunakan pesan singkat WA terhadap efektivitas komunikasi internal.
3. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberi masukan kepada pihak-pihak lain, khususnya dapat menambah referensi untuk Mahasiswa lain dalam melakukan penelitian terkait judul yang sama.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini, yaitu dengan membagi menjadi beberapa bab dimana masing-masing dibagi kedalam sub-sub dengan rincian sebagai berikut:

BAB I (PENDAHULUAN)

Bab ini membahas: Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II (URAIAN TEORITIS)

Bab ini membahas tentang teori-teori yang digunakan peneliti dalam penelitiannya. Uraian teoritis tersebut berkisar seputar : Konsep Komunikasi, Efektivitas, Teknologi Komunikasi, Media Massa dan Definisi *Whatsapp*.

BAB III (METODE PENELITIAN)

Bab ini membahas tentang Metodologi penelitian, Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Narasumber Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data serta Lokasi Dan Waktu Penelitian

BAB IV (HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN)

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan terkait dengan pengaruh teknologi komunikasi pesan singkat WA terhadap efektivitas komunikasi internal perusahaan PT JNE.

BAB V (PENUTUP)

Bab terakhir ini penulis berharap dapat mendeskripsikan hasil dari penelitian dan menguraikan data secara baik. Adapun beberapa uraian penting yang penulis berikan dari hasil penelitian ini akan dirangkum dalam bahasan kesimpulan. Selanjutnya untuk menyempurnakan penelitian ini penulis memberikan saran-

saran agar menjadi bahan pertimbangan tentang penulisan yang telah di angkat sebagai pokok permasalahan.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Konsep Komunikasi

2.1.1. Pengertian Komunikasi

Menurut Apriadi (2013:07), komunikasi atau dalam bahasa Inggrisnya adalah “*communication*” yang berasal dari bahasa Latin “*communis*”. *Communis* atau dalam bahasa Inggrisnya disebut dengan “*common*” yang mempunyai arti sama. Jadi, apabila kita berkomunikasi (*to communicate*), ini berarti bahwa kita berada dalam keadaan berusaha untuk menimbulkan suatu persamaan (*commonness*) dalam hal sikap dengan seseorang. Jadi, pengertian komunikasi adalah sebagai proses “menghubungi” atau “mengadakan perhubungan”.

Apriadi (2013:08), juga menambahkan bahwa kata kunci dari komunikasi adalah adanya sesuatu “makna” atau pengertian (*meaning*) yang terkandung dalam setiap pesan (ide gagasan, informasi, perasaan, dan lain-lain) yang perlu dipahami bersama oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.

Berangkat dari beberapa defenisi yang dikemukakan para ahli, maka Suprpto (dalam Apriadi, 2013:08), menggolongkan ada tiga pengertian utama komunikasi, antara lain sebagai berikut :

1. Etimologis merupakan komunikasi dipelajari menurut asal-usul kata, yaitu komunikasi berasal dari bahasa Latin *communication*.
2. Terminologis merupakan komunikasi berarti proses penyampaian pesan pernyataan oleh seseorang kepada orang lain.

3. Paradigmatis merupakan komunikasi terpola yang meliputi sejumlah komponen bergabung satu sama lain secara fungsional untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Contohnya, adalah ceramah, kuliah dakwah, diplomasi, dan sebagainya. Demikian pula pemberitaan surat kabar dan majalah, penyiaran radio dan televisi dan pertunjukan film di gedung bioskop, dan lain-lain.

Lebih dalam lagi, menurut Lasswell (dalam Apriadi, 2013:07), menyatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan adalah menjawab pernyataan: *who says what? In which channel? To whom? With what effect?* Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek (akibat) tertentu. Willbur Schramm mengatakan bahwa komunikasi selalu menghendaki adanya paling sedikit tiga unsur, yaitu: sumber (*source*), pesan (*message*), dan sasaran (*destination*).

Menurut Rogers (dalam Cangara, 2014:21) mengatakan bahwa komunikasi adalah proses dimana suatu ide, gagasan dan informasi disampaikan dari sumber (komunikator) kepada satu penerima atau lebih (komunikan), dengan maksud untuk mengubah tingkah laku dan pola pikir seseorang. Kemudian definisi tersebut dikembangkan oleh Rogers sehingga melahirkan suatu definisi baru yang menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk dan melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada akhirnya dapat saling memahami satu sama lain.

Menurut Cangara (2014:21), ada beberapa definisi menurut para pakar menurut bidang ilmunya, yakni sebagai berikut :

- a. Defenisi singkat menurut Harold D. Lasswell.

Bahwa cara yang tepat untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan “siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya”.

- b. Menurut Steven

Bahwa komunikasi terjadi kapan saja suatu organisme memberi reaksi terhadap suatu objek atau stimuli.

- c. Everett M. Rogers pakar sosiologi

Komunikasi adalah sebuah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

- d. Rogers mengembangkan definisi tersebut bersama D. Lawrence Kincaid

Melahirkan suatu definisi baru yang menyatakan bahwa, komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk dan melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian mendalam.

- e. Menurut Weaver

Bahwa komunikasi adalah manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja.

2.1.2. Unsur Komunikasi

Menurut Caropeboka (2017:05), ada empat bagian utama dari unsur komunikasi, antara lain sebagai berikut :

1. Komunikator

Dalam kegiatan komunikasi, interaksi manusia adalah salah satu yang menjadi faktor komunikasi. Seorang yang menyebarkan atau menyampaikan pesan disebut dengan komunikator. Tugas dari komunikator ini adalah melakukan *encoding* atau menyampaikan ide dan gagasan dalam bentuk pesan kepada masyarakat lain yang tentunya mudah untuk dimengerti. Dalam menyampaikan atau menyebarkan pesannya secara luas, maka komunikator menggunakan beberapa cara yakni :

- a. Secara interpersonal, yakni pesan disampaikan melalui tatap muka (langsung)
- b. Secara *small group*, yakni pesan disampaikan melalui kelompok kecil yang dibentuk oleh seseorang dan menyebarkan pesan tersebut.
- c. Secara *large group*, yakni pesan disampaikan melalui pertemuan resmi yang diselenggarakan disuatu tempat atau mengadakan sebuah pertemuan yang dihadiri oleh massa yang banyak.
- d. Menggunakan media massa.

2. Pesan/*Message*

Pesan merupakan materi yang disampaikan oleh komunikator kepada publik yang dapat dilakukan secara lisan maupun dengan tulisan atau menggunakan alat/media. Pesan yang disampaikan dapat berbentuk warna, gambar, lambang, isyarat atau dilakukan dengan bahasa verbal dan non verbal. Namun dalam konteksnya tetap harus dapat dipahami oleh publik. Adapun syarat-syarat dalam mengirimkan pesan adalah sebagai berikut :

- a. Suatu pesan harus disampaikan secara tegas dan jelas dan harus dapat sampai ke komunikan minimal sebesar 30%.
- b. Apabila pesan kurang jelas dan tegas, tetap hasil dari proses penyampaian itu harus tetap dapat diterima oleh publik.
- c. Pesan harus disampaikan kepada orang-orang yang stabil (tidak dalam keadaan sakit mental).

3. Media

Media (*channel*) merupakan saluran atau jembatan yang digunakan dalam menyampaikan pesan yang ditujukan kepada publik. Media umumnya terbagi kedalam dua bagian utama, yakni sebagai berikut :

- a. Media umum, yang merupakan media yang digunakan dalam berbagai bentuk komunikasi, seperti telepon, *fax*, *internet*, *in focus*, dan lain sebagainya.
- b. Media massa, yang merupakan media yang digunakan untuk kepentingan massa, seperti surat kabar, majalah, radio, televisi dan lain sebagainya.

4. Komunikan

Komunikan merupakan penerima pesan yang disampaikan oleh komunikator. Tugas dari seorang komunikan adalah menafsirkan pesan yang telah ia terima baik secara langsung maupun menggunakan media. Komunikan juga harus berusaha memahami pesan yang telah disampaikan dan diterimanya serta dapat memberikan reaksi yang sesuai dengan harapan sang komunikator.

2.1.3. Proses Komunikasi

Proses komunikasi merupakan rangkaian tahap-tahap yang digunakan dalam mencapai tujuan komunikasi. Menurut Effendy (2015:11), ada dua dimensi utama proses komunikasi, antara lain sebagai berikut :

1. Proses komunikasi secara primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai medianya. Lambang yang dimaksud dalam proses komunikasi secara primer adalah bahasa, isyarat, gambar, warna dan lainnya yang mampu menyampaikan komunikasi kepada orang lain.

2. Proses komunikasi secara sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan media atau alat sebagai sarana kedua setelah menggunakan lambang. Seorang komunikator menggunakan komunikasi secara sekunder bertujuan untuk melancarkan komunikasinya dengan alasan dan faktor-faktor tertentu.

2.1.4. Hambatan Komunikasi

Menurut Morrisian (2013:26) gangguan atau hambatan komunikasi dibagi kedalam tiga bagian, antara lain sebagai berikut :

1. Gangguan semantik

Gangguan semantik merupakan gangguan yang terjadi jika individu kurang pandai dalam menggunakan komunikasi, seperti melakukan pengulangan komunikasi secara terus menerus, ambigu dalam pengucapan makna kata dan lain sebagainya.

2. Gangguan mekanik

Gangguan mekanik merupakan gangguan yang muncul akibat dari rusaknya alat atau media yang dilakukan dalam berkomunikasi, seperti kabel telepon yang putus, TV yang mati siaran, *Smartphone* yang tidak berfungsi dan lain sebagainya.

3. Gangguan lingkungan

Gangguan lingkungan merupakan gangguan yang terjadi diluar dari kedua gangguan yang telah disebutkan diatas. Gangguan ini dapat berupa gangguan eksternal yang terjadi dilingkungan tempat komunikasi sedang berlangsung

2.2. Konsep Komunikasi Internal

2.2.1. Pengertian Komunikasi Internal

Menurut Lawrennce (dalam Silviani, 2020:137), mengemukakan bahwa komunikasi internal adalah pertukaran ide dan gagasan diantara sesama karyawan perusahaan atau antara karyawan dengan atasan dalam suatu perusahaan demi terwujudnya tujuan perusahaan dengan struktur yang telah ditetapkan. Pertukaran ide dan gagasan dapat terjadi melalui komunikasi secara horizontal dan vertikal yang menyebabkan terjadinya manajemen perusahaan yang baik.

Sejalan dengan itu, menurut Trihastuti (2019:01), komunikasi internal dalam sebuah organisasi atau perusahaan merupakan faktor yang sangat penting guna mencapai kesuksesan dalam mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Seberapa besar atau kecil sebuah organisasi atau perusahaan, memerlukan interaksi dan intensitas komunikasi internal yang baik. Jika komunikasi internal

berjalan dengan baik, dan tertata rapi diantara para anggota-anggotanya, maka mengakibatkan efektivitas komunikasi internal yang baik pula.

Rogers (dalam Trihastuti, 2019:01) menjelaskan bahwa komunikasi internal dalam sebuah organisasi terdiri dari individu-individu atau kelompok-kelompok dalam sebuah sistem yang tertata dan terbagi dengan rapi sesuai dengan tingkatan jabatannya masing-masing yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan yang telah ditetapkan. Maka dari itu, jika komunikasi internal organisasi dan perusahaan dapat berjalan dengan baik, maka visi dan misi perusahaan juga akan berjalan dengan baik.

2.2.2. Dimensi Komunikasi Internal

Menurut Silviani (2020:139), berdasarkan jumlah individu yang terlibat dalam komunikasi internal, maka komunikasi internal dapat diklasifikasikan kedalam 2 jenis, antara lain sebagai berikut :

1. Komunikasi persona

Komunikasi persona merupakan sebuah komunikasi yang terjadi dengan dua cara, yakni melalui proses tatap muka dan komunikasi bermedia. Komunikasi persona tatap muka terjadi secara dialogis sembari bertatap sehingga menimbulkan kontak pribadi antara individu yang melakukan komunikasi. Sedangkan komunikasi bermedia terjadi menggunakan alat, seperti telepon, *smartphone*, internet dan lain sebagainya sehingga individu tidak bertatap muka secara langsung.

2. Komunikasi kelompok

Komunikasi kelompok merupakan komunikasi yang dilakukan sebagai interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau bahkan lebih.

Komunikasi kelompok dibuat berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, seperti berbagi informasi, menjaga diri, membantu memecahkan masalah dan lain sebagainya dimana didalamnya para anggota-anggota dari komunikasi kelompok ini dapat mengingat dan mengetahui karakteristik dari anggota-anggota yang ada didalam komunikasi kelompok tersebut.

2.2.3. Jenis-Jenis Komunikasi Internal

Menurut Arni (2011:17), arus komunikasi internal terbagi kedalam beberapa bagian, antara lain sebagai berikut :

1. Komunikasi kebawah

Komunikasi kebawah merupakan komunikasi yang terjalin dan menunjukkan arus pesan yang mengalir dari atasan atau pimpinan kepada bawahannya. Komunikasi ini digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang terkait dengan bagian-bagian tugas dan pemeliharaan.

2. Komunikasi keatas

Komunikasi keatas merupakan komunikasi yang terjalin dan menunjukkan arus pesan yang mengalir dari bawahan (karyawan) kepada atasannya. Semua karyawan berhak untuk berkomunikasi kepada atasannya secara internal.

3. Komunikasi horizontal (antar sesama)

Komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang terjalin antara sesama karyawan yang berada dilingkungan perusahaan yang sama dimana terjadi pertukaran pesan diantara para karyawan yang tingkat otoritasnya sama dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

2.2.4. Fungsi Komunikasi Internal

Menurut Quible, dkk (1966) dalam Trihastuti (2019:01-02), ada beberapa fungsi dari komunikasi internal, antara lain sebagai berikut :

1. Fungsi informasi

Pada fungsi informasi, komunikasi internal dapat memberikan atau mencari informasi terkait kepentingan yang berhubungan dengan pekerjaan dan tugas-tugas yang dilaksanakan serta dapat merealisasikan tujuan perusahaan. Penyebaran pesan dan informasi yang tertata secara sistematis, akan menghasilkan informasi yang *value* (akurat).

2. Fungsi persuasi (motivasi)

Pada fungsi persuasi, komunikasi internal dilakukan untuk membujuk, menarik simpati dan lainnya dengan melakukan beberapa pendekatan tertentu, seperti komunikasi yang sifatnya menekankan pada perencanaan, disiplin, wewenang, tanggung jawab, deskripsi tugas dan pelatihan.

3. Fungsi kontrol

Pada fungsi kontrol, komunikasi internal meliputi komunikasi yang terjalin terkait dengan standar kerja karyawan di sebuah organisasi atau perusahaan.

2.3. Pengertian Efektivitas

Menurut Rahman (2017:39), efektivitas berasal dari kata “efek” dan digunakan sebagai istilah dari hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dikatakan sebagai tujuan yang telah ditetapkan dan direncanakan sebelumnya agar dapat mencapai sasaran dari proses kegiatan. Lebih dalam lagi, menurut Gibson, dkk (1996) dalam (Rahman, 2017:39), efektivitas merupakan pencapaian sasaran dari

tujuan bersama yang telah ditetapkan. Pencapaian dari sasaran tersebut menunjukkan tingkatan pencapaian efektivitas.

Pendapat lain dikemukakan oleh Tjokroamidjojo (1987) yang menjelaskan bahwa efektivitas merupakan pelaksanaan sasaran dari tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan rencana yang telah dipersiapkan. Sedangkan menurut Keban (2004), efektivitas adalah organisasi yang dapat dikatakan efektif apabila tujuan organisasi atau nilai-nilai yang terkandung didalamnya dapat tercapai atau terpenuhi dengan baik dan sesuai dengan visi yang telah ditetapkan dan disepakati antara *stakeholder* dari organisasi atau perusahaan yang bersangkutan, (dalam Rahman, 2017:39).

Sejalan dengan beberapa pendapat para ahli tersebut, Othenk (2008) juga memberikan gambaran dari pengertian efektivitas, adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang telah ditetapkan untuk menghasilkan sebuah hasil kerja dalam waktu yang telah ditetapkan. Sementara itu menurut Robbins (2008), efektivitas merupakan tingkat pencapaian sebuah organisasi atau perusahaan dalam jangka waktu tertentu, seperti dalam waktu jangka pendek atau jangka panjang. Efektivitas juga merupakan sebuah standar pengukuran dalam menggambarkan tingkat keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan demi mencapai sasaran atau tujuan yang juga telah ditetapkan, (dalam Rahman, 2017:40).

2.4. Pengertian Teknologi Komunikasi

Menurut Nuryanto (2012:06), teknologi komunikasi merupakan sebuah alat atau media yang sudah mengalami perkembangan teknologi menjadi canggih yang digunakan untuk mengirimkan berbagai jenis komunikasi. Jenis-jenis media

teknologi komunikasi yang digunakan juga beragam jenisnya sesuai dengan penyebaran informasi yang akan disampaikan. Teknologi komunikasi juga terdiri dari beberapa unsur, antara lain :

1. Bentuk lisan atau pengucapan
2. Bentuk tertulis dengan menggunakan tulisan
3. Bentuk tampilan yang menggunakan sandi atau kode khusus
4. Bentuk elektronik dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi elektronik.

Perkembangan teknologi komunikasi ditandai dengan munculnya peralatan-peralatan canggih yang membantu jalannya komunikasi. Sebagai contoh, jenis peralatan teknologi komunikasi yang digunakan pada saat ini sangat berbeda jauh dengan teknologi komunikasi pada zaman dahulu. Secara umum, teknologi komunikasi dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana pengetahuan manusia yang dapat memadukan berbagai jenis sumber menjadi sebuah produk atau jasa yang dapat menghasilkan dan dibutuhkan demi memenuhi kebutuhan hidup manusia itu sendiri. Maka teknologi komunikasi merupakan suatu perangkat keras (*hardware*) pada sebuah struktur organisasi yang memiliki nilai-nilai sosial serta bertujuan untuk mengumpulkan, memproses, hingga saling bertukar informasi antara satu dengan lainnya, (Putri, 2018).

Menurut Agri (2017), di era yang maju sangat pesat ini, banyak sekali macam perangkat atau alat yang dapat digunakan sebagai komunikasi. Banyak Teknologi Komunikasi yang berkembang dengan cepat dengan dukungan teknologi yang ada saat ini. Banyak sekali contoh media komunikasi yang berperan dalam kehidupan manusia, seperti internet, handphone maupun gadget

seperti *smartphone* dan sebagainya. Yang mendasari sesuatu hal dapat digolongkan ke dalam teknologi komunikasi adalah :

- a. Teknologi komunikasi dapat di implementasikan dalam suatu alat
- b. Teknologi komunikasi dilahirkan oleh sebuah struktur sosial, ekonomi dan politik
- c. Teknologi komunikasi membawa nilai yang berasal dari struktur ekonomi, sosial dan politik tertentu
- d. Teknologi komunikasi meningkatkan kemampuan indera manusia terutama kemampuan mendengar dan melihat

2.5. Pengertian Whatsapp

Menurut Hannani (2020), *Whatsapp* merupakan sebuah aplikasi perpesanan (*messenger*) instan dan lintas platform pada *smartphone* yang memungkinkan pengguna mengirim dan menerima pesan seperti SMS tanpa menggunakan pulsa melainkan koneksi internet. *WhatsApp* memiliki dasar yang mirip dengan *BlackBerry Messenger*. *WhatsApp* berperan sebagai aplikasi *messenger online* yang saat ini banyak digunakan untuk berbagai hal seperti *chatt* personal, komunitas, seminar *online*, dan sebagainya.

Hannani (2020) juga menjelaskan bahwa *Whatsapp* memiliki beberapa fungsi utama dan manfaat-manfaat lainnya bagi penggunanya, antara lain sebagai berikut :

1. *Personal* atau *Group Chat*

Dengan adanya *WhatsApp*, pengguna dapat berkirim pesan dengan pengguna lain baik teks, audio, file dokumen, foto dan video. Bukan hanya *personal chat* saja, tetapi juga bisa membuat *group chat* yang berisi

beberapa pengguna *WhatsApp* lainnya. Misalnya ketika ingin membuat *group chat* yang berisi anggota keluarga besar atau rekan kerja guna mempermudah komunikasi.

2. Media Pendidikan

Saat ini, tidak jarang orang menggunakan *WhatsApp* sebagai media untuk belajar seperti kursus/les (baik didalam *group chat* atau *personal chat*), seminar dan juga *workshop* secara daring. Cukup dengan membuat *group chat* kemudian mengundang para partisipan masuk ke grup maka kelas pun dapat dimulai.

3. Media Bisnis

WhatsApp sering dimanfaatkan juga untuk kegiatan berbisnis misalnya untuk promosi, informasi, dan pemesanan. Para pembisnis yang menggunakan *WhatsApp* dapat mempromosikan bisnisnya secara personal dengan pengguna lain atau dengan mengirimkan informasi bisnisnya ke *group chat*. Jika seseorang tertarik dengan bisnis tersebut, mereka biasanya akan diarahkan untuk mengontak *WhatsApp* pemilik bisnis untuk informasi lebih lanjut dan juga pemesanan.

4. Berbagi Informasi dan Berita

Anda dapat berbagi informasi dan berita kepada para pengguna *WhatsApp* lainnya dengan mengirimkannya ke *personal chat* ataupun *group chat*.

5. **Video dan Voice Call**

Nah, selain dapat berkirim pesan, pengguna juga dapat menelpon pengguna lain dan juga melakukan *video call* dengannya.

Agar *video* dan *voice call* Anda berjalan lancar tanpa noise, pastikan koneksi internet Anda stabil.

6. Membuat Status/*Story*

Sama seperti *Instagram*, pada aplikasi *WhatsApp* pengguna juga dapat membuat status/*story* yang dapat dilihat orang teman (pengguna *WhatsApp* lainnya). Anda dapat memasukkan *teks*, *caption*, *stiker* dan coretan pada *story* dengan fitur yang tersedia

7. Media Komunitas

WhatsApp dapat digunakan sebagai tempat perkumpulan suatu komunitas secara daring. Pengguna dapat terhubung dengan para anggota komunitas lainnya sehingga penyebaran informasi dan komunikasi mudah dilakukan. Dengan komunikasi yang lancar diharapkan aktivitas komunitas pun dapat berjalan dengan baik.

2.6. Hipotesis

Menurut Kartini (dalam Sugiyono, 2016:21) hipotesis merupakan suatu jawaban sementara tentang suatu penelitian yang kebenarannya akan dibuktikan dengan jalan penelitian (*research*). Dalam penelitian ini penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

1. Ha : Terdapat pengaruh teknologi komunikasi pesan singkat WA terhadap efektivitas komunikasi internal perusahaan PT. JNE.
2. Ho : Tidak terdapat pengaruh teknologi komunikasi pesan singkat WA terhadap efektivitas komunikasi internal perusahaan PT. JNE.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Cohen & Manion (dalam Duli, 2019:03), penelitian kuantitatif merupakan penelitian sosial yang menggunakan metode-metode dan pertanyaan-pertanyaan secara empiris. Pertanyaan empiris disini merupakan pertanyaan yang diajukan terkait dengan kasus yang sedang diteliti. Penelitian kuantitatif juga dapat dikatakan sebagai penelitian evaluasi empiris, yang didefinisikan sebagai suatu upaya dalam menentukan sejauh mana sebuah kasus berada pada standar atau norma tertentu. Sementara itu, pendapat lain dikemukakan oleh Crosswell (dalam Duli, 2019:04) yang mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menjelaskan sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data secara numerik, yang kemudian dianalisis menggunakan statistika.

Lebih dalam lagi Cohen & Crosswell (dalam Duli, 2019:04), menjelaskan bahwa ada beberapa unsur dalam penelitian kuantitatif, antara lain :

1. Fenomena

Fenomena merupakan elemen kunci dari sebuah penelitian. Fenomena mulai ketika seorang peneliti mulai menjelaskan sesuatu. Dalam hal ini, fenomena yang coba dijelaskan oleh peneliti adalah teknologi pesan singkat WA yang dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi internal seluruh unit kerja PT. JNE Medan.

2. Data

Data merupakan hasil penelitian yang dikumpulkan dalam bentuk angka. Dalam hal ini data penelitian yang berbentuk angka adalah hasil akumulasi jawaban responden yang telah diolah dan dihitung.

3. Metode

Metode merupakan alat ukur yang akan digunakan. Dalam penelitian ini, setelah data dikumpulkan peneliti akan menghitung data menggunakan metode analisis data tunggal.

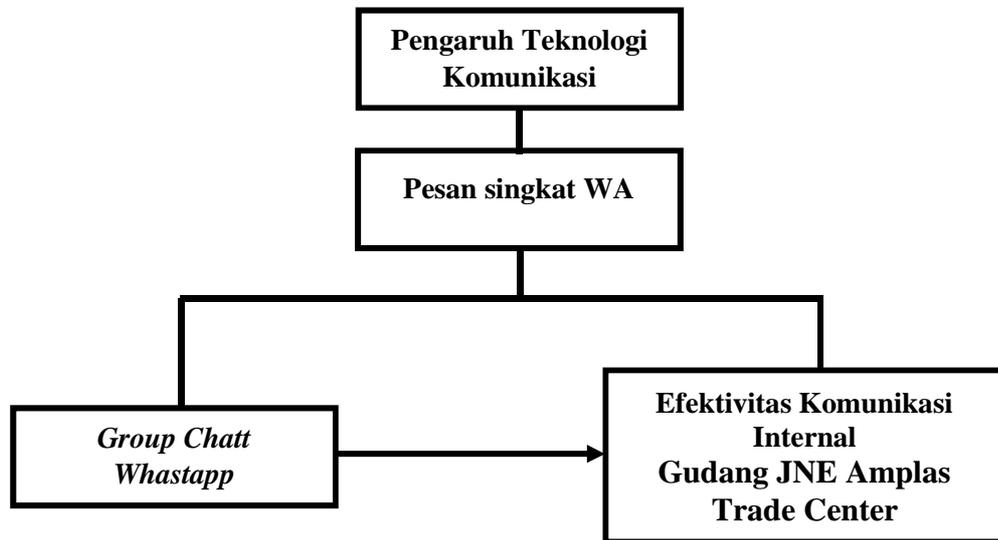
Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survei. Menurut Michael (1997) dalam (Duli, 2019:06), jenis penelitian survei adalah suatu metode penelitian yang digunakan dalam membantu memecahkan masalah sesuai dengan pertanyaan yang telah dibuat dan diajukan kepada responden penelitian. Jenis penelitian survei dapat dikatakan sebagai suatu cara yang sistematis dalam mencari informasi kepada orang lain terkait dengan sikap, perilaku, persepsi dan kepercayaan dari orang lain tersebut akan sesuatu hal terkait dengan penelitian yang sedang dijalankan. Keberhasilan jenis penelitian survei bergantung kepada hasil jawaban dari responden penelitian. Pengambilan jenis penelitian survei juga menggunakan sampel ilmiah dan desain kuisisioner untuk mengukur ketepatan statistik.

3.2. Kerangka Konsep

Menurut Notoatmodjo (2014:121), kerangka konsep merupakan sebuah formulasi yang berbentuk simplikasi dari teori-teori yang ada pada suatu penelitian serta mendukung penelitian tersebut. Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1.

Kerangka Konsep Penelitian



3.3. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1.

Definisi Operasional Variabel

Konsep Teoritis	Konsep Variabel
Pengaruh Teknologi Komunikasi Pesan Singkat WA (Variabel X)	<ul style="list-style-type: none"> • Personal/<i>chatt group</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Berbagi informasi dan berita • Video dan <i>Voice Call</i> • Media komunitas
	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi kebawah
Efektivitas Komunikasi Internal PT. JNE (Variabel Y)	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi keatas
	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi horizontal
	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi kelompok

Dalam definisi operasional menjelaskan tentang karakteristik yang ada pada variabel X dan Y. Menurut pendapat salah satu para ahli yakni Azwar (2003:74), mengemukakan bahwa definisi operasional merupakan variabel-variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik yang akan diamati oleh peneliti. Definisi operasional merupakan uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator-indikator agar lebih memudahkan operasional dari suatu penelitian. Maka dari itu, pada penelitian ini, yang menjadi definisi operasional dari variabel X dan Y adalah sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (X) Pesan Singkat WA

Variabel bebas adalah variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain, biasanya dinotasikan dengan symbol X. Variabel ini juga sering disebut independen variabel atau variabel penyebab. Dalam hal ini variabel X dalam penelitian ini yang menjadi variabel X adalah Teknologi Komunikasi Pesan Singkat WA. Adapun indikator dari variabel X adalah sebagai berikut :

- a. *Personal/chatt group*
- b. Berbagi informasi dan berita
- c. *Video dan Voice Call*
- d. Media Komunitas

2. Variabel Terikat (Y) Efektivas Komunikasi Internal

Variabel Y adalah variabel yang disebabkan / dipengaruhi oleh adanya variabel bebas/ variabel independen. Besarnya perubahan pada variabel ini tergantung dari besaran variabel bebas/ Independen. Dalam hal ini,

variabel Y dalam penelitian ini adalah Efektivitas Komunikasi Internal.

Adapun indikator dari variabel Y adalah sebagai berikut :

- a. Komunikasi kebawah
- b. Komunikasi keatas
- c. Komunikasi horizontal
- d. Komunikasi kelompok

3. Variabel (Z) Karakteristik Responden

Variabel bebas adalah variabel yang tidak memiliki hubungan atau keterkaitan terhadap variabel X dan Y. Namun variabel bebas membantu menjelaskan karakteristik responden penelitian. Adapun indikator dari variabel Z adalah sebagai berikut :

- a. Nama
- b. Jenis Kelamin
- c. Usia
- d. Jabatan (posisi pekerjaan di Gudang JNE Amplas Trade Center).

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:81), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Salah satu unsur penting dalam penelitian ini adalah objek yang menjadi populasi penelitian. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan

yang bekerja di PT. JNE Cabang Utama Medan yang berjumlah 82 orang karyawan.

3.4.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiono (2016:81) sampel merupakan bagian-bagian tertentu dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dengan kata lain, sampel dimaksudkan sebagai sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Hasil dari penelitian terhadap sampel diharapkan dapat digeneralisasikan kepada seluruh populasi. Dalam penarikan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin agar jumlah sampel dapat *representative* dan hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Adapun rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Rentang kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin berkisar 10-20 % dari populasi penelitian. Dikarenakan jumlah populasi penelitian adalah 88 karyawan PT.JNE Cabang Utama Medan, maka nilai e yang akan digunakan pada rumus Slovin adalah 0.1. Adapun perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{88}{1 + 88 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{88}{1 + 88 (0.01)}$$

$$n = \frac{88}{1.88}$$

$$n = 48.68 = 49 \text{ Orang}$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin, menunjukkan bahwa hasil perhitungan nilai berjumlah 48.68, maka dari itu sampel penelitian ini adalah 49 orang responden yang terdiri dari karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan.

3.4.3. Teknik Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81), teknik sampel merupakan sebuah tata cara pengambilan sampel yang bertujuan untuk menentukan teknik sampel mana yang sesuai dan dijadikan acuan dalam memilih responden penelitian. Adapun teknik penarikan sampel pada penelitian menggunakan teknik sampel *Accidental sampling*.

Menurut Sugiyono (2016:124) *Accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang dilakukan berdasarkan dengan kebetulan, yakni siapa saja responden yang ditemui oleh peneliti, maka berhak menjadi sampel penelitian, bila dipandang responden yang ditemui adalah tepat untuk

dijadikan sampel penelitian. Maka, pada penelitian ini seluruh karyawan yang ditemukan peneliti di PT. JNE Cabang Utama Medan sebanyak 49 orang adalah sampel penelitian peneliti.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data. Dalam melakukan kegiatan penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut : Sugiyono (2016:107).

1. Penelitian kepustakaan (*Library reserch*), yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku tulisan yang mempunyai relevansi langsung dari masalah yang akan diteliti.
2. Penelitian Lapangan (*Field research*), yaitu penelitian yang didasarkan pada tinjauan langsung pada objek yang akan diteliti untuk mempermudah data-data primer.
3. Angket (*Quisioner*), yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Pada penelitian ini, angket kuisisioner akan dibagikan dalam bentuk *google form*. Pemilihan *google form* dilakukan peneliti agar mempermudah para karyawan mengisi angket tersebut sembari bekerja. Selain itu, *google form* dirasa lebih mudah dikarenakan akan dikirim menggunakan pesan singkat *whatsapp* kepada masing-masing karyawan dari personal *chatt*.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian menggunakan teknik kuantitatif karena akan ada perhitungan menggunakan angka-angka dalam penelitian serta menggunakan skala Likert. Menurut Muri (2014:222), dalam melakukan analisis data kuantitatif, menggunakan skala Likert yang dikemukakan oleh ilmuwan bernama Rensis Likert. Skala Likert merupakan suatu series (butir soal). Responden hanya memberikan persetujuan atau ketidak setujuan terhadap butir soal tersebut. Adapun pilihan jawaban dari Skala Likert yang digunakan peneliti antara lain :

1. Sangat setuju dengan nilai 4
2. Setuju dengan nilai 3
3. Kurang setuju dengan nilai 2
4. Tidak setuju dengan nilai 1

Penjabaran data hasil survei dilakukan dalam bentuk tabel dan rumus mencari presentase (%), antara lain sebagai berikut :

Tabel 3.2.

Contoh Tabel Distribusi Hasil Penelitian

No.	Indikator Jawaban	Frekuensi/Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju		
2	Setuju		
3	Kurang setuju		
4	Tidak setuju		

Total Keseluruhan	Jumlah Keseluruhan Responden	100%
--------------------------	---	-------------

Rumus :

$$p (\%) = \frac{F \times 100}{N}$$

Keterangan :

P (%) = Presentase / persen

F = Frekuensi / jumlah

N = Jumlah keseluruhan responden

Untuk menguji hubungan atau pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), yaitu dengan menggunakan instrumen:

a. Koefisien Korelasi Product Moment

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y) dengan menggunakan rumus *pearson product moment korelation* yang kemudian data yang diperoleh dilokasi penelitian dengan cara mengumpulkan, mengklarifikasi dan menginterpretasikan data yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi, dimana data dan fakta digambarkan dan dijelaskan sebagaimana adanya :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

- 1) R_{xy} : koefisien korelasi antara x dan y adalah bilangan yang menunjukkan besar kecilnya hubungan variabel x dan y
- 2) x: variabel bebas (Pesan Singkat WA)
- 3) y: variabel terikat (Efektivitas Komunikasi Internal)

4) n: jumlah responden

Untuk mengetahui adanya hubungan atau tinggi rendahnya hubungan kedua variabel berdasarkan nilai r (koefisien korelasi) digunakan penafsiran atau interpretasi dapat dilihat dari interval angka-angka, untuk itu peneliti menggunakan skala angka menurut Guilford seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 3.3.

Interpretasi Koefisien Product Moment Menurut Guilford

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiono (2016;184)

b. Uji Determinasi

Untuk mengetahui berapa persen besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) yang dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi yang dikalikan 100% dengan menggunakan rumus :

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D : Determinasi

r xy : koefisien korelasi

3.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.7.1. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di PT. JNE Cabang Utama Medan yang beralokasi Jl. Sisingamangaraja Km 10,5 Komplek Pergudangan ATC (Amplas Trade Center) Blok F No. 10 Medan Amplas.

3.7.2. Waktu Penelitian

Pada Penelitian ini, proses pengambilan data dilakukan pada bulan September 2020 yang dilaksanakan mulai dari tanggal 21 September 2020 sampai dengan 25 September 2020 yang dilakukan dengan cara menyebarkan angket kuisisioner kepada seluruh karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan dengan menggunakan alat instrumen *google form*.

3.7.3. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Perkembangan PT. JNE

Berdiri pada tanggal 26 November tahun 1990 PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan/impor kiriman barang/dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Awalnya JNE tergabung dalam Group TIKI. Dimana Group TIKI memiliki 5 anak perusahaan Yaitu : PT Citra Van Titipan Kilat/TIKI (1970) dengan tipe bisnis express, PT Titipan Kilat Suprpto/TKS (1980) dengan tipe bisnis freight forwarding, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir/JNE (1990) dengan tipe bisnis express dan logistik, PT Titipan

Kilat Wisata/TIKITA (1995) dengan tipe bisnis travel wisata, dan PT Titipan Kilat Indonesia/TIKINDO (2001) dengan tipe bisnis logistik. Namun saat ini JNE sudah terpisah dari group dan justru sudah menjadi holding company sendiri, dengan mendirikan anak-anak perusahaan JNE seperti JNE Express, JNE Logistik, JNE Freight, JNE E Commerce.

Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hongkong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Tahun 1993 JNE membangun jaringan domestiknya, tahun 1994 mulai membuka *cash counter* di beberapa kota, tahun 1996 membuka keagenan. Pada tahun 1998 *launching service SS*, 2000 *launching logo JNE baru*, tahun 2003 *launching service YES* dan 2005 *launching service Diplomat*, tahun 2009 *launching produk PESONA*, pertengahan 2010 JNE *me-launching* kerjasama pengiriman internasional dengan UPS, dan tahun 2010 *launching produk M KIOS* dan di tahun 2011 *launching produk layanan pulsa elektrik semua operator (MAXINDO)*.

Perkembangan JNE Sumatera Utara sendiri berdiri pada tahun 1996 pada bulan November berkantor pertama kali di Jl Brig Katamso No 84, kemudian tahun 2000 pindah ke Jl Brig Katamso Simpang Juanda no 275. Kemudian tahun 2008 berpindah ke Jl Brig Katamso no 523 E. Saat ini memiliki kantor Operasional di Amplas Trade Center dan diresmikan pada tahun 2016.

2. Pendiri PT. JNE



H. Soeprapto Suparno:

Beliau adalah orang Karismatik, dermawan, Mengasihi Anak Yatim, Mencintai Karyawan, Menularkan spiritualis perusahaan (sehingga menjadi kekhasan JNE menjadi perusahaan yang tidak memisahkan antara beribadah dan berusaha. Awal mula JNE bisa sebesar ini adalah buah dari visioner beliau untuk bisa membantu orang dalam mengirimkan barang dimana pada saat itu tidaklah semudah sekarang, orang ketika ingin mengirimkan barang akan menitipkan kepada orang lain yang kebetulan mempunyai destinasi yang sama ke tempat dimana barang tersebut ditujukan. Maka terciptalah perusahaan kiriman dengan nama Titipan Kilat atau lebih dikenal TIKI. Iya benar TIKI perusahaan tetangga yang sebenarnya adalah “saudara tua” dari JNE. Mungkin jaman orang tua kita nama TIKI masih melekat dan masih ada yang bertanya apa perbedaan TIKI dengan JNE.

3. Visi dan Misi PT. JNE

VISI



Menjadi Perusahaan Rantai Pasok Global terdepan di dunia di tahun 2050

Memberikan Pengalaman Terbaik Kepada Pelanggan Secara Konsisten



MISI

Artinya : Kita semua baik agen maupun manajemen JNE berusaha untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten di setiap tahap. Paling tidak ada 4 tahap pengalaman yang harus dibangun dengan pelanggan:

- a. Tahap ketika pelanggan mulai bertanya melalui telpon, SMS, *email* atau datang langsung ke *counter*
- b. Tahap ketika pelanggan mulai akan bertransaksi, mencari *counter* yang cocok dan melakukan transaksi produk JNE di *counter*
- c. Tahap ketika proses operasional kiriman dilaksanakan
- d. Tahap ketika pelanggan membutuhkan layanan purna jual seperti status kiriman, komplain dll

Setiap tahap harus dilalui dengan pengalaman yang terbaik kepada pelanggan. Yang menjadi luar biasa bagi *counter* adalah, tahap 1, tahap 2, dan tahap 3 dilakukan secara dominan di *counter*. Untuk itu pentingnya kualitas SDM, performa layanan, kenyamanan, wawasan SDM dan layanan purna jual yang terbaik di *counter*.

4. Nilai Dasar PT. JNE

JNE memiliki empat nilai dasar yang harus senantiasa diterapkan dalam beraktivitas bekerja di JNE, yaitu:

- a. Suatu sikap yang mengutamakan kebenaran hakiki pada diri sendiri, lingkungan dan rekan kerja
- b. Ketaatan dan kepatuhan terhadap aturan/norma yang berlaku tanpa perlu diingatkan
- c. Melakukan segala sesuatu sesuai janji atau kesepakatan

- d. Kemampuan untuk melihat secara kritis dan jelas yang akan terjadi dimasa depan, dan mampu memanfaatkan menjadi sebuah kemajuan atau perubahan.

Empat nilai dasar tersebut benar-benar harus dilaksanakan dalam setiap pekerjaan di JNE. Sebagai contoh : Tanggungjawab, bukan hanya dalam bekerja, tapi terhadap sosial masyarakat : sebesar 2,5 % dari keuntungan JNE secara nasional dialokasikan untuk anak yatim. Visoner : setiap karyawan JNE harus memiliki visi/tujuan dan rencana kerja yang jelas kedepan dan harus mengikuti perkembangan target perusahaan.

5. Product dan Layanan PT. JNE

DIPLOMAT SEVICES



- a. Digunakan untuk barang/dokumen yang sangat berharga dan rahasia sehingga tidak boleh diketahui oleh orang lain atau dipegang oleh orang lain, maka penanganan Diplomat dengan *handcarry*. Atau pengiriman *Special Service*, sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan (tentang waktu sampai dan penanganannya).
- b. Tarif ditentukan berdasarkan jenis kiriman, jumlah dan tujuan.

SUPER SPEED (SS)



- a. Layanan hari ini kirim, hari ini sampai, artinya kiriman akan sampai ke penerima hari ini sebelum pukul 24.00 hari itu atau selambatnya besok sebelum pkl 10.00 pagi.
- b. Pengiriman/transaksi SS di berbatas waktu (ada *cut of time*) disesuaikan dengan sosialisasi lanjutan dari Cabang Utama Medan
- c. Jika terjadi keterlambatan kiriman SS, maka ongkos kirim dikembalikan, pada service ini juga berlaku jaminan kebasian makanan yang telah ditentukan lewat IM.
- d. Tarif dan daftar kota yang dapat dilayani SS dapat dilihat pada *service*

YAKIN ESOK SAMPAI (YES)



- a. Layanan hari ini kirim besok sampai dengan waktu pengantaran maksimal jam 24.00 besoknya (tidak menjanjikan jam-nya, artinya bisa siang/sore/malam sampainya).
- b. Pengiriman/transaksi YES berbatas waktu, jam nya ditentukan melalui sosialisasi lanjutan dari Cabang Utama Medan
- c. Tarif dan daftar kota yang dapat dilayani YES dilihat di *pricelist* YES
- d. Garansi uang kembali jika waktu penyampaian terlambat yang disebabkan oleh kelalaian JNE (yang merupakan bukan termasuk kelalaian JNE adalah: kesalahan alamat yang dituliskan pengirim, kekosongan

rumah/kantor ditempat tujuan no telepon tidak aktif, *Force Majeure* (bencana alam :cuaca buruk kerusakan, penutupan jalur transportasi). pada service ini juga berlaku jaminan kebasian makanan yang telah ditentukan lewat Internal Memo.

- e. Layanan ke seluruh kota/kabupaten/kecamatan di Indonesia.
- f. Tarif dan waktu penyampaian (ETD) berbeda ke setiap kota/kabupaten tujuan, dapat dilihat di *pricelist* REGULER.
- g. Pada service regular ini jaminan kebasian dan jaminan ongkos kirim tidak berlaku.

ONGKOS KIRIM EKONOMIS (OKE)



- a. Layanan ke seluruh kota/kabupaten/kecamatan di Indonesia dengan harga ekonomis.
- b. Tarif dan waktu penyampaian (ETD) dapat dilihat di *pricelist* OKE.
- c. Pada service oke ini jaminan kebasian dan jaminan ongkos kirim tidak berlaku.

JNE TRUCKING (JTR)



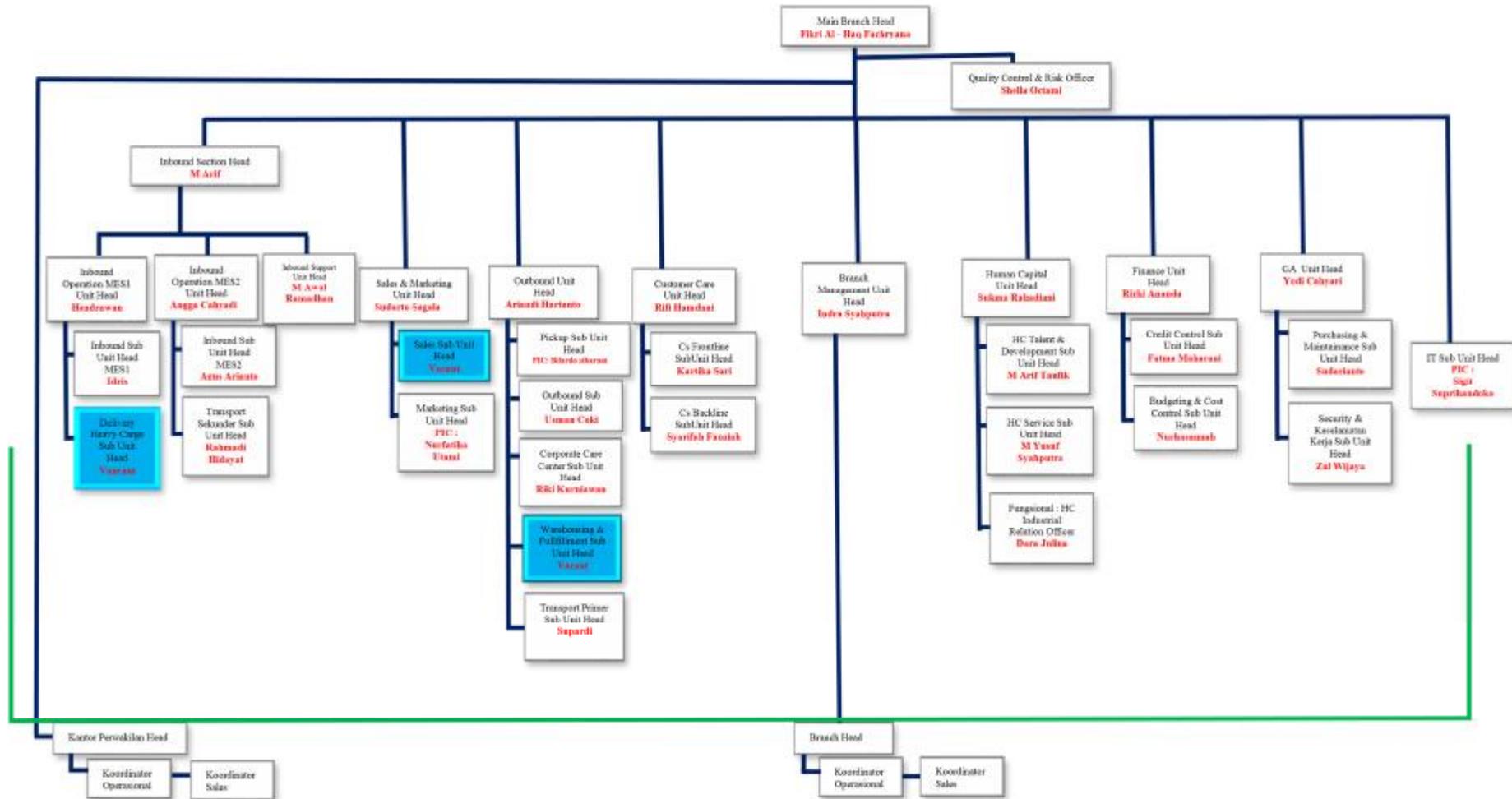
Layanan jalur darat dengan harga yang sangat terjangkau, dikhususkan untuk kiriman dalam berat besar, saat ini sudah mampu melayani tujuan seluruh kabupaten dan kota di nusantara. *Service JTR* ini terdiri atas :

- a. Syarat dapat menggunakan JTR adalah kiriman dengan berat minimum 10 kilogram. Jika berat kiriman kurang dari batas minimum di atas, maka kiriman tetap dianggap berat minimum tersebut.
- b. Tarif dan waktu sampai (ETD) dapat dilihat di *pricelist JTR* Paket/Dokumen penjelasan rinci terlampir

JNE *Trucking* atau disingkat “JTR” adalah sebuah solusi untuk pengiriman dalam jumlah besar dan tidak peka waktu, dengan menggunakan moda transportasi truk melalui jalur perjalanan darat dalam menghantarkan kiriman antar kota/wilayah dan kini mencakup ke seluruh kecamatan di nusantara. Produk ini sudah menjadi produk JNE EXPRESS.

6. Struktur Organisasi PT. JNE

Gambar 3.2. Struktur Organisasi PT. JNE Cabang Utama Medan



BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Distribusi Karakteristik Responden Penelitian

Tabel 4.1.

Distribusi Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Perempuan	18	36.07%
2	Laki-Laki	31	63.03%
Total Keseluruhan		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan di PT. JNE Cabang Utama Medan berjenis kelamin laki-laki, dengan jumlah 31 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 63.03%, sedangkan untuk karyawan perempuan berjumlah 18 orang responden dengan rata-rata presentase sebesar 36.07%. Maka dapat disimpulkan bahwa lebih banyak karyawan berjenis kelamin laki-laki dibandingkan karyawan dengan jenis kelamin perempuan. Hal ini disebabkan karena sebagian besar yang menjadi kurir dan bagian gudang di PT. JNE Cabang Utama Medan adalah karyawan dengan jenis kelamin laki-laki. Sementara itu, untuk karyawan dengan jenis kelamin perempuan hanya ditempatkan di bagian perkantoran.

Tabel 4.2.**Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Rentang Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	20-25 tahun	7	14.03%
2	25-30 tahun	42	85.07%
Total Keseluruhan		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan di PT. JNE Cabang Utama Medan memiliki karyawan dengan rentang usia 25-30 tahun dengan jumlah 42 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 85.07%, sedangkan sebagian kecil responden dengan rentang usia 20-25 tahun dengan rata-rata presentase sebesar 14.03%. Maka dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja di PT. JNE Cabang Utama Medan memiliki rata-rata usia 25-30 tahun. Hal ini disebabkan karena karyawan-karyawan yang bekerja tersebut adalah karyawan-karyawan yang sudah lama berdiri dan bekerjasama dengan baik dengan PT. JNE Cabang Utama Medan. Karyawan-karyawan tersebut juga sudah memiliki pengalaman kerja yang sangat baik sehingga PT. JNE Cabang Utama Medan tetap memperkerjakan mereka sebagai karyawan. Sementara itu, karyawan dengan rentang usia 20-25 tahun adalah karyawan yang belum lama bekerja di PT. JNE Cabang Utama Medan.

Tabel 4.3.**Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SMA/Sederajat	7	14.28%
2	Diploma 3	12	24.48%
3	Strata 1 (S1)	30	61.22 %
Total Keseluruhan		49 Responden	100 %

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan di PT. JNE Cabang Utama Medan memiliki rata-rata jenjang pendidikan tertinggi Strata 1 (S1), dengan jumlah 30 orang responden dengan rata-rata presentase sebesar 61.22%, kemudian jenjang pendidikan Diploma 3 dengan jumlah 12 orang responden dengan rata-rata presentase sebesar 24.48% dan jenjang pendidikan SMA/Sederajat dengan jumlah 7 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 14.28%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang bekerja menjadi karyawan di PT. JNE Cabang Utama Medan rata-rata mempunyai jenjang pendidikan S1. Hal ini menunjukkan bahwa PT. JNE Cabang Utama Medan sangat memperhatikan jenjang pendidikan karyawan agar dapat berinteraksi dan bersosialisasi dengan baik, serta memiliki wawasan dan

pengalaman yang luas ketika memasuki wilayah kerja dengan berbagai situasi dan kondisi dilapangan.

Tabel 4.4.
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi Pekerjaan

No.	Divisi Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	Admin	3	06.12%
2	Credit Control	3	06.12%
3	Human Capital	5	10.20%
4	IT Development	5	10.20%
5	Staff/Sales	23	46.93%
6	Customer Service	6	12.24%
7	Leader Delivery	4	08.16%
Total Keseluruhan		49 Responden	100 %

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah staff/sales yang bekerja di PT. JNE Cabang Utama Medan dengan jumlah 23 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 46.93%, kemudian *Customer service* dengan jumlah 6 orang responden dan rata-rata presentase 12.24%, divisi bagian *Human capital* dan *IT Development* dengan jumlah masing-masing divisi 5 orang responden dan rata-

rata presentase sebesar 10.20%, *Leader Delivery* dengan jumlah 4 orang responden dan rata-rata presentase sebesar 08.16% dan divisi *Credit control* dan admin dengan masing-masing jumlah 3 orang responden dan presentase sebesar 06.21%.

4.1.2. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X

Tabel 4.5.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur *chatt group* pada aplikasi WA memudahkan saya untuk berkomunikasi dengan karyawan dan atasan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	22	44.09%
2	Setuju	26	53.01%
3	Kurang setuju	1	02.00%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 26 responden dan rata-rata presentase sebesar 53.01%, kemudian jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 22 responden dan rata-rata presentase

sebesar 44.09%. Sedangkan hanya 1 orang yang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar 02.00%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyetujui jika Fitur *chatt group* pada aplikasi WA memudahkan karyawan PT. JNE Cabang Utama untuk berkomunikasi antara karyawan dengan atasan atau antara atasan/pimpinan dengan karyawan.

Tabel 4.6.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur *chatt group* pada aplikasi WA memudahkan pekerjaan saya”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	23	46.09%
2	Setuju	22	44.09%
3	Kurang setuju	3	06.01%
4	Tidak Setuju	1	02.00%
	Jumlah	49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “sangat setuju” dengan jumlah 23 responden dan rata-rata presentase sebesar 46.09%, kemudian jawaban “setuju” dengan jumlah 22 responden dan rata-rata presentase sebesar 44.09%, jawaban “kurang setuju” dnegan jumlah 3 responden dan rata-

rata presentase sebesar 06.01% dan jawaban “tidak setuju” dengan jumlah 1 responden dan rata-rata presentase sebesar 02.00%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyetujui jika Fitur *chatt group* pada aplikasi WA memudahkan pekerjaan para karyawan di PT. JNE Cabang Utama Medan.

Tabel 4.7.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur *chatt group* pada aplikasi WA memudahkan untuk bekerja bersama tim”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	26	53.01%
2	Setuju	23	46.09%
3	Kurang setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “sangat setuju” dengan jumlah 26 responden dan rata-rata presentase sebesar 53.01% dan jawaban “setuju” dengan jumlah 23 responden dan rata-rata presentase sebesar 46.09%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh responden penelitian menyetujui

jika “Fitur *chatt group* pada aplikasi WA memudahkan para karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan untuk dapat saling bekerjasama tim kerja mereka untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.8.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur *chatt group* pada aplikasi WA memberikan kemudahan untuk melakukan *sharing* seputar pekerjaan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	25	51%
2	Setuju	23	46.09%
3	Kurang setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “sangat setuju” dengan jumlah 25 responden dan rata-rata presentase sebesar 51% dan

jawaban “setuju” dengan jumlah 23 responden dan rata-rata presentase sebesar 46.09%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh responden menyetujui jika Fitur *chatt group* pada aplikasi WA memberikan kemudahan bagi para karyawan di PT. JNE Cabang Utama Medan untuk melakukan *sharing* seputar pekerjaan, baik dengan sesama rekan kerja maupun dengan atasan atau tim kerja mereka. Dengan adanya fitur *chatt group*, mereka dapat berkomunikasi kapan dan dimana saja terkait dengan masalah pekerjaan dan tanggung jawab kerja.

Tabel 4.9.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur *chatt group* pada aplikasi WA dapat memperkuat rasa tanggung jawab bersama atas pekerjaan yang diberikan atasan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	18	36.07%
2	Setuju	30	61.02%
3	Kurang setuju	1	02.00%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju”

dengan jumlah 30 responden dan rata-rata presentase sebesar 61.02%, kemudian jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 18 responden dan rata-rata presentase sebesar 36.07% dan jawaban “kurang setuju” dengan jumlah 1 responden dan rata-rata presentase sebesar 02.00%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh responden menyetujui jika fitur *chatt group* pada aplikasi WA dapat memperkuat rasa tanggung jawab bersama atas pekerjaan yang diberikan atasan. Hal ini disebabkan karena atasan dapat melakukan pemantauan secara langsung dan berkala dan dapat menerima laporan kerja setiap saat.

Tabel 4.10.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur *chatt personal* pada aplikasi WA memudahkan saya untuk bertanya secara pribadi tentang pekerjaan yang belum saya mengerti”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	23	46.09%
2	Setuju	23	46.09%
3	Kurang setuju	1	02.00%
4	Tidak Setuju	1	02.00%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “sangat setuju” dan jawaban “setuju” dengan masing-masing jumlah 23 responden dan rata-rata presentase sebesar 46.09%. Sedangkan 2 responden menjawab jawaban “kurang setuju” dan jawaban “tidak setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 02.00%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh responden menyetujui jika fitur *chatt* personal pada aplikasi WA memudahkan para karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan untuk bertanya secara pribadi tentang pekerjaan yang belum dimengerti baik dengan sesama rekan kerja maupun pimpinan.

Tabel 4.11.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur *chatt* personal pada aplikasi WA memberikan saya kemudahan untuk mengetahui rincian pekerjaan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	19	38.08%
2	Setuju	27	55.01%
3	Kurang setuju	2	04.01%
4	Tidak Setuju	1	02.00%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 27 responden dan rata-rata presentase sebesar 55.01%, kemudian jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 19 responden dan rata-rata presentase sebesar 38.08%. Sementara itu, 2 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 04.01% dan 1 responden menjawab “tidak setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 02.00%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh responden menyetujui jika fitur *chatt* personal pada aplikasi WA memberikankemudahan karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan untuk mengetahui rincian pekerjaan.

Tabel 4.12.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur *chatt* personal pada aplikasi WA dapat memberikan kemudahan berkomunikasi saya dengan atasan untuk mengirimkan perintah kerja yang sifatnya rahasia”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	20	40.08%
2	Setuju	29	59.02%
3	Kurang setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0

Jumlah	49 Responden	100%
<i>Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan</i>		

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 29 responden dan rata-rata presentase sebesar 59.02% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 20 responden dan rata-rata presentase sebesar 40.08%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh responden menyetujui jika fitur *chatt* personal pada aplikasi WA dapat memberikan kemudahan berkomunikasi antara pimpinan kepada karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan untuk mengirimkan perintah kerja yang sifatnya rahasia. Dengan adanya fitur *chatt* perintah kerja yang sifatnya khusus kepada salah satu karyawan tanpa harus diketahui oleh karyawan lainnya.

Tabel 4.13.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur *chatt* personal pada aplikasi WA memberikan kemudahan untuk berkomunikasi setiap saat”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	23	46.09%
2	Setuju	26	53.01%

3	Kurang setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 26 responden dan rata-rata presentase sebesar 53.01% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 23 responden dan rata-rata presentase sebesar 46.09%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh responden menyetujui jika fitur *chatt* personal pada aplikasi WA memberikan kemudahan untuk berkomunikasi setiap saat seluruh karyawan dan pimpinan di PT. JNE Cabang Utama Medan untuk berkomunikasi, *sharing*, memberikan hasil dan laporan kerja tanpa harus dibatasi dengan waktu atau jam kerja secara tertentu.

Tabel 4.14.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur *chatt* personal pada aplikasi WA memberikan kemudahan karena tidak membutuhkan pulsa”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	15	30.06%

2	Setuju	25	51%
3	Kurang setuju	7	14.03%
4	Tidak Setuju	2	04.01%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 25 responden dan rata-rata presentase sebesar 51%, dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 15 responden dan rata-rata presentase sebesar 30.06%. Sementara itu, 7 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 14.03% dan 2 responden dengan jawaban “tidak setuju” dan rata-rata presentase sebesar 04.01%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika fitur *chatt* personal pada aplikasi WA memberikan kemudahan karena tidak membutuhkan pulsa, sedangkan sebagian kecil karyawan kurang menyetujuinya karena meskipun tidak menggunakan pulsa, karyawan tetap harus membeli paket internet.

Tabel 4.15.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur *chatt* group pada aplikasi WA memudahkan saya untuk mengirimkan bentuk laporan pekerjaan saya”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	24	49%
2	Setuju	24	49%
3	Kurang setuju	1	2%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “sangat setuju” dan jawaban “setuju” dengan jumlah masing-masing 24 responden dan rata-rata presentase sebesar 49%. Sedangkan 1 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh responden menyetujui jika fitur *chatt group* pada aplikasi WA memudahkan setiap karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan untuk mengirimkan berbagai bentuk laporan pekerjaan kepada atasan atau tim kerja ketika sedang berada dilapangan dan tidak memungkinkan untuk kembali kekantor untuk menyerahkan laporan pekerjaan dengan tepat waktu.

Tabel 4.16.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur *chatt group* pada aplikasi WA memudahkan saya menerima segala bentuk berita dan informasi dari atasan terkait dengan urusan kerja”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	24	49%
2	Setuju	23	46.09%
3	Kurang setuju	2	4.01%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “sangat setuju” dengan jumlah 24 responden dan rata-rata presentase sebesar 49%, dan jawaban “setuju” dengan jumlah 23 responden dan rata-rata presentase sebesar 46.09%. Sementara itu, 2 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 4.01%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika fitur *chatt group* pada aplikasi WA memudahkan para karyawan menerima segala bentuk berita dan informasi dari atasan terkait dengan urusan kerja dan tugas kerja yang diberikan pimpinan kerja.

Tabel 4.17.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur *chatt group* pada aplikasi WA memudahkan distribusi pesan kepada karyawan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	24	49%
2	Setuju	24	49%
3	Kurang setuju	1	2%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “sangat setuju” dan jawaban “setuju” dengan masing-masing jumlah 24 responden dan rata-rata presentase sebesar 49%. Sementara itu 1 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika fitur *chatt group* pada aplikasi WA memudahkan distribusi pesan kepada karyawan. Dengan adanya fitur *chatt group*, segala jenis dan bentuk informasi tentang pengiriman barang kepada konsumen lebih mudah diterima oleh para kurir atau sales dan dapat mencegah terjadinya kesalahan informasi dan komunikasi yang berakibat pada keterlambatan pengiriman.

Tabel 4.18.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur *chatt group* pada aplikasi WA memberikan pemerataan informasi yang harus diketahui oleh seluruh karyawan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	21	42.09%
2	Setuju	27	55.01%
3	Kurang setuju	1	2%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 27 responden dan rata-rata presentase sebesar 55.01%, dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 21 responden dan rata-rata presentase sebesar 42.09%. Sementara itu, 1 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur *chatt group* pada aplikasi WA memberikan pemerataan informasi yang harus diketahui oleh seluruh karyawan. Seluruh karyawan bisa mendapatkan informasi yang sama tanpa harus ada yang tidak mendapatkan informasi penting pekerjaan asalkan data internet mereka aktif.

Tabel 4.19.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur *chatt group* pada aplikasi WA karyawan dapat menerima informasi secara cepat”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	25	51%
2	Setuju	23	46.09%
3	Kurang setuju	1	2%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “sangat setuju” dengan jumlah 25 responden dan rata-rata presentase sebesar 51% dan jawaban “setuju” dengan jumlah 23 responden dan rata-rata presentase sebesar 46.09%. Sementara itu, 1 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur *chatt group* pada aplikasi WA karyawan dapat menerima informasi secara cepat kapanpun dan dimanapun. Meskipun sebagian karyawan yang berada di lapangan, mereka dapat menerima informasi tentang pekerjaan secara cepat.

Tabel 4.20.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur *chatt group* pada aplikasi WA, karyawan dapat menerima pesan dan tidak terbatas pada jam kerja”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	19	38.08%
2	Setuju	29	59.02%
3	Kurang setuju	0	0
4	Tidak Setuju	1	2%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 29 responden dan rata-rata presentase sebesar 59.02% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 19 responden dan rata-rata presentase sebesar 38.08%. Sementara itu, 1 responden menjawab “tidak setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur *chatt group* pada aplikasi WA, karyawan dapat menerima pesan dan tidak terbatas pada jam kerja atau diluar dari jam kerja dan karyawan dapat mempersiapkan laporan kerja kapan saja ketika diminta oleh pimpinan.

Tabel 4.21.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan menggunakan fitur *chatt group* pada aplikasi WA, perusahaan menjadi lebih terbuka tentang informasi perusahaan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	20	40.08%
2	Setuju	27	55.01%
3	Kurang setuju	2	4.01%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 27 responden dan rata-rata presentase sebesar 55.01%, dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 20 responden dan rata-rata presentase sebesar 40.08%. Sementara itu, 2 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 4.01%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan menggunakan fitur *chatt group* pada aplikasi WA, perusahaan menjadi lebih terbuka tentang informasi perusahaan. Karyawan merasa dipercaya untuk mengetahui segala

bentuk dan jenis informasi perusahaan secara detail tanpa ada yang harus ditutup-tutupi.

Tabel 4.22.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Aplikasi WA memudahkan saya untuk melakukan panggilan telepon dengan rekan kerja tanpa harus membeli pulsa”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	16	32.07%
2	Setuju	23	46.09%
3	Kurang setuju	9	18.04%
4	Tidak Setuju	1	2%
	Jumlah	49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 23 responden dan rata-rata presentase sebesar 46.09%, dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 16 responden dan rata-rata presentase 32.07%. Sementara itu, 9 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 18.04% dan jawaban “tidak setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika aplikasi WA memudahkan karyawan untuk

melakukan panggilan telepon dengan rekan kerja tanpa harus membeli pulsa. Namun sebagian kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut karena meskipun tidak menggunakan pulsa, karyawan tetap harus membeli kuota internet.

Tabel 4.23.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur video call pada aplikasi WA memberikan saya kemudahan ketika memberikan laporan kerja secara langsung”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	15	30.06%
2	Setuju	28	57.01%
3	Kurang setuju	6	12.02%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 28 responden dan rata-rata presentase sebesar 57.01% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 15 responden dan rata-rata presentase sebesar 30.06%. Sementara itu, 6 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 12.02%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar

karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika fitur video call pada aplikasi WA memberikan karyawan kemudahan ketika memberikan laporan kerja secara langsung. Namun sebagian kecil responden kurang menyetujui perihal tersebut dikarenakan mereka tidak pernah menggunakan video call untuk memberikan laporan kerja.

Tabel 4.24.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur video call atau *voice call* memberikan keyakinan tentang informasi kerja”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	12	24.05%
2	Setuju	34	69.04%
3	Kurang setuju	3	6.01%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 34 responden dan rata-rata presentase sebesar 69.04% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 12 responden dan rata-rata presentase sebesar 24.05%. Sementara itu, 3 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 6.01%. Maka dapat disimpulkan bahwa karyawan PT. JNE

Cabang Utama Medan menyetujui jika fitur video call atau *voice call* memberikan keyakinan tentang informasi kerja. Namun sebagian kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut dikarenakan video call atau *voice call* dikarenakan informasi kerja dikirimkan menggunakan *chatt* bukan melalui video call atau *voice call*.

Tabel 4.25.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur *voice call* memberikan kemudahan untuk memberikan informasi kerja tanpa harus mengetik pesan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	16	32.07%
2	Setuju	30	61.02%
3	Kurang setuju	3	6.01%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 30 responden dan rata-rata presentase sebesar 61.02% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 16 responden dan rata-rata 32.07%. Sementara itu,

3 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 6.01%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika fitur *voice call* memberikan kemudahan untuk memberikan informasi kerja tanpa harus mengetik pesan. Sementara itu, sebagian kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut dikarenakan jarang dan tidak pernah menggunakan aplikasi *voice call*.

Tabel 4.26.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Fitur *video call* pada aplikasi WA memberikan kemudahan *meeting* kerja karena dapat melakukan panggilan video dengan beberapa orang”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	14	28.06%
2	Setuju	26	53.01%
3	Kurang setuju	6	12.02%
4	Tidak Setuju	3	6.01%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 26 responden dan rata-rata presentase sebesar 53.01% dan jawaban

“sangat setuju” dengan jumlah 14 responden dan rata-rata presentase sebesar 28.06%. Sementara itu, 6 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 12.02% dan 3 responden menjawab “tidak setuju” dengan rata-rata presentase 6.01%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika fitur *video call* pada aplikasi WA memberikan kemudahan *meeting* kerja karena dapat melakukan panggilan video dengan beberapa orang.

Tabel 4.27.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Video call dan voice call pada aplikasi WA memberikan kemudahan ketika karyawan membutuhkan panggilan cepat”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	12	24.05%
2	Setuju	30	61.02%
3	Kurang setuju	6	12.02%
4	Tidak Setuju	1	2%
	Jumlah	49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 30 responden dan rata-rata presentase sebesar 61.02% dan jawaban

“sangat setuju” dengan jumlah 12 responden dan rata-rata presentase sebesar 24.05%. Sementara itu, 6 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 12.02% dan jawaban “tidak setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika video call dan *voice call* pada aplikasi WA memberikan kemudahan ketika karyawan membutuhkan panggilan cepat. Namun sebagian kecil karyawan kurang dan tidak menyetujui perihal tersebut karena jarang menggunakan *voice* dan *video call* untuk panggilan cepat.

Tabel 4.28.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur *voice call* pada aplikasi WA, maka komunikasi kerja menjadi efektif karena pesan langsung tersampaikan dengan baik dan jelas”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	12	24.05%
2	Setuju	32	65.03%
3	Kurang setuju	4	8.02%
4	Tidak Setuju	1	2%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju

dengan jumlah 32 responden dan rata-rata presentase sebesar 65.03% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 12 responden dan rata-rata presentase sebesar 24.05%. Sementara itu, 4 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 8.02% dan jawaban “tidak setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 2%. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur *voice call* pada aplikasi WA, maka komunikasi kerja menjadi efektif karena pesan langsung tersampaikan dengan baik dan jelas. Namun sebagian kecil respon kurang menyetujui perihal tersebut.

Tabel 4.29.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur WA *group*, saya menjadi lebih dekat dengan sesama rekan kerja”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	17	34.07%
2	Setuju	30	61.02%
3	Kurang setuju	1	2%
4	Tidak Setuju	1	2%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 30 responden dan rata-rata presentase sebesar 61.02% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 17 responden dan rata-rata presentase sebesar 34.07%. Sementara itu, 1 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase sebesar 2% dan jawaban “tidak setuju” dengan presentase 2% juga. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur *WA group*, saya menjadi lebih dekat dengan sesama rekan kerja. Namun sebagian kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut karena merasa kurang dekat dengan sesama rekan kerja.

Tabel 4.30.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur *WA group*, kami sesama karyawan PT JNE dapat saling bertukar informasi terkait tugas dan tanggung jawab pekerjaan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	19	38.08%
2	Setuju	30	61.02%
3	Kurang setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 30 responden dan rata-rata presentase sebesar 61.02% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 19 responden dan rata-rata presentase 38.08%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur *WA group*, kami sesama karyawan PT JNE dapat saling bertukar informasi terkait tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Fitur *WA group* memberikan kemudahan kepada seluruh karyawan untuk saling bertukar informasi mulai dari laporan kerja, bentuk pekerjaan, jenis pekerjaan dan cara menyelesaikan atau solusi dalam pelaksanaan pekerjaan.

Tabel 4.31.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur *WA group*, dapat menumbuhkan dukungan kerja antara sesama karyawan dan atasan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	17	34.07%
2	Setuju	31	63.03%
3	Kurang setuju	1	2%
4	Tidak Setuju	0	0

Jumlah	49 Responden	100%
<i>Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan</i>		

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 31 responden dan rata-rata presentase sebesar 63.03% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 17 responden dan rata-rata presentase sebesar 34.07%. Sementara itu, 1 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur *WA group*, dapat menumbuhkan dukungan kerja antara sesama karyawan dan atasan. *WA group* memberikan kemudahan bagi seluruh karyawan untuk saling memberikan dukungan kerja kepada karyawan lain ataupun antara atasan dan bawahan dalam hal melaksanakan dan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab kerja.

Tabel 4.32.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur *WA group*, dapat menumbuhkan motivasi kerja ketika karyawan lain sudah menyerahkan laporan kerja”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	16	32.07%
2	Setuju	31	63.03%
3	Kurang setuju	1	2%

4	Tidak Setuju	1	2%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 31 responden dan rata-rata presentase sebesar 63.03% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 16 responden dan rata-rata presentase sebesar 32.07%. Sementara itu, 1 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase 2% dan 1 responden menjawab “tidak setuju” dengan presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur *WA group*, dapat menumbuhkan motivasi kerja ketika karyawan lain sudah menyerahkan laporan kerja. Setiap ada karyawan yang telah menyelesaikan laporan kerja dan mengirimkan ke *WA Group*, maka secara otomatis karyawan lain juga semangat untuk menyelesaikan laporan kerja.

Tabel 4.33.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur *WA group*, semua karyawan berlomba dan bersemangat untuk mencapai target kerja”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
----	--------------------	--------	----------------

1	Sangat setuju	14	28.06%
2	Setuju	29	59.02%
3	Kurang setuju	5	10.02%
4	Tidak Setuju	1	2%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 29 responden dan rata-rata presentase sebesar 59.02% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 14 responden dan rata-rata presentase sebesar 28.06%. Sementara itu, 5 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase sebesar 10.02% dan 1 responden yang menjawab “tidak setuju” dengan presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur *WA group*, semua karyawan berlomba dan bersemangat untuk mencapai target kerja. Namun sebagian kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut.

Tabel 4.34.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur *WA group*, menumbuhkan rasa kekompakan kerja bagi seluruh karyawan PT. JNE”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	16	32.07%
2	Setuju	30	61.02%
3	Kurang setuju	2	4.01%
4	Tidak Setuju	1	2%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 30 responden dan rata-rata presentase sebesar 61.02% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 16 responden dan rata-rata presentase sebesar 32.07%. Sementara itu, 2 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase sebesar 4.01% dan 1 responden menjawab “tidak setuju” dengan presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur WA group, menumbuhkan rasa kekompakan kerja bagi seluruh karyawan PT. JNE. Namun sebagian kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut.

Tabel 4.35.

Tabulasi Hasil Data Variabel X (Teknologi Komunikasi Pesan Singkat WA)

No. Resp.	Nilai Responden Menurut Nomor Urut Pertanyaan																											Jumlah			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2		2	3	
										0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	

47	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3	3	4	1	95
48	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	4	3	3	4	2	94
49	2	1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	1	3	1	4	3	3	4	2	89
Total Keseluruhan																													Σx4877		

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

4.1.3. Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y

Tabel 4.36.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA memudahkan atasan memberikan perintah kerja secara lebih cepat kepada karyawan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	21	42.09%
2	Setuju	27	55.01%
3	Kurang setuju	1	2%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 27 responden dan rata-rata presentase sebesar 55.01% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 21 responden dan rata-rata presentase sebesar 42.09%. Sementara itu, 1 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA memudahkan atasan memberikan perintah kerja secara lebih cepat kepada karyawan. Atasan dapat berkomunikasi secara langsung tanpa ada batasan waktu.

Tabel 4.37.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA dapat membangun hubungan kerja yang baik antara atasan dengan bawahan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	16	32.07%
2	Setuju	32	56.03%
3	Kurang setuju	1	2%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 32 responden dan rata-rata presentase sebesar 56.03% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 16 responden dan rata-rata presentase sebesar 32.07%. Sementara itu, 1 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA dapat membangun hubungan kerja yang baik antara atasan dengan bawahan. Bawahan dapat melakukan komunikasi langsung kapan saja kepada atasan terkait dengan proses pelaksanaan kerja.

Tabel 4.38.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA atasan dapat memberikan rincian kerja kepada karyawan tanpa harus bertemu langsung”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	15	30.06%
2	Setuju	34	69.04%
3	Kurang setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 34 responden dan rata-rata presentase sebesar 69.04% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 15 responden dan rata-rata presentase sebesar 30.06%. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA atasan dapat memberikan rincian kerja kepada karyawan tanpa harus bertemu langsung. Ini tentunya sangat memudahkan para karyawan dalam menerima rincian kerja tanpa harus menunggu atasan di kantor ataupun bertemu pada jam kantor.

Tabel 4.39.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA, atasan dapat memberikan tugas khusus atau rahasia secara personal kepada salah satu karyawan tanpa diketahui karyawan lain”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	14	28.06%
2	Setuju	23	46.09%
3	Kurang setuju	6	12.02%
4	Tidak Setuju	6	12.02%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 23 responden dan rata-rata presentase sebesar 46.09% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 14 responden dan rata-rata presentase sebesar 28.06%. Sementara itu, sebagian kecil respospen menjawab “kurang setuju” dengan jumlah 6 responden dan rata-rata presentase sebesar 12.02% dan jawaban “tidak setuju” dengan jumlah 6 responden dan rata-rata presentasee sebesar 12.02%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA, atasan dapat memberikan tugas khusus atau rahasia secara personal kepada

salah satu karyawan tanpa diketahui karyawan lain. Namun sebagian kecil kurang menyetujui perihal tersebut karena tidak pernah mendapat tugas khusus atau rahasia.

Tabel 4.40.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA, atasan dapat melakukan *meeting* kerja secara *online* tanpa harus bertemu dengan karyawan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	13	26.05%
2	Setuju	29	59.02%
3	Kurang setuju	6	12.02%
4	Tidak Setuju	1	2%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 29 responden dan rata-rata presentase sebesar 59.02% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 13 responden dan rata-rata presentase sebesar 26.05%. Sementara itu, 6 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 12.02% dan 1 responden menjawab “tidak setuju” dengan presentase 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyetujui jika dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA, atasan dapat

melakukan *meeting* kerja secara *online* tanpa harus bertemu dengan karyawan, sedangkan sebagian kecil karyawan tidak menyetujui perihal tersebut.

Tabel 4.41.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA memberikan karyawan kemudahan untuk melakukan segala bentuk komunikasi dengan atasan tanpa harus bertemu langsung”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	15	30.06%
2	Setuju	33	67.03%
3	Kurang setuju	1	2%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 33 responden dan rata-rata presentase sebesar 67.03% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 15 responden dan rata-rata presentase sebesar 30.06%. Sementara itu, 1 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur aplikasi *chatt group*

WA memberikan karyawan kemudahan untuk melakukan segala bentuk komunikasi dengan atasan tanpa harus bertemu langsung.

Tabel 4.42.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA memberikan kemudahan bagi karyawan untuk melaporkan hasil kerja”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	16	32.07%
2	Setuju	31	63.03%
3	Kurang setuju	2	4.01%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 31 responden dan rata-rata presentase sebesar 63.03% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 16 responden dan rata-rata presentase sebesar 32.07%. Sementara itu, 2 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 4.01%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar

karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA memberikan kemudahan bagi karyawan untuk melaporkan hasil kerja baik secara individual dengan atasan ataupun secara tim kerja.

Tabel 4.43.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA, bawahan merasa dekat dengan atasan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	17	34.07%
2	Setuju	27	55.01%
3	Kurang setuju	4	8.02%
4	Tidak Setuju	1	2%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 27 responden dan rata-rata presentase sebesar 55.01% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 17 responden dan rata-rata presentase sebesar 34.07%. Sementara itu, 4 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase

sebesar 8.02% dan 1 responden menjawab “tidak setuju” dengan presentase 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA, bawahan merasa dekat dengan atasan. Selain urusan kerja, *WA group* dapat juga berisi komunikasi tentang hiburan, candaan dan lain sebagainya antara atasan dan bawab. Namun sebagian kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut karena tidak merasa dekat dengan rekan dan atasan kerja.

Tabel 4.44.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA, karyawan dapat memberikan laporan hasil kerjanya langsung kepada atasan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	14	28.06%
2	Setuju	30	61.02%
3	Kurang setuju	4	8.02%
4	Tidak Setuju	1	2%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 30 responden dan rata-rata presentase sebesar 61.02% dan jawaban

“sangat setuju” dengan jumlah 14 responden dan rata-rata presentase sebesar 28.06%. Sementara itu, 4 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase sebesar 8.02% dan 1 responden menjawab “tidak setuju” dengan presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyetujui jika dengan adanya fitur aplikasi *chatt group* WA, karyawan dapat memberikan laporan hasil kerjanya langsung kepada atasan. Namun sebagian kecil kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut karena kurang efektif untuk mengirimkan laporan.

Tabel 4.45.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya WA, karyawan bagian lapangan dapat melaporkan kondisi kerja kepada atasan dengan mengirimkan video”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	21	42.09%
2	Setuju	26	53.01%
3	Kurang setuju	1	2%
4	Tidak Setuju	1	2%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 26 responden dan rata-rata presentase sebesar 53.01% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 21 responden dan rata-rata presentase sebesar 42.09%. Sementara itu, 1 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase 2% dan 1 responden menjawab “tidak setuju” dengan presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan di PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya WA, karyawan bagian lapangan dapat melaporkan kondisi kerja kepada atasan dengan mengirimkan video. Namun sebagian kecil karyawan kurang menyetujui karena belum pernah mengirimkan laporan kerja berbentuk video.

Tabel 4.46.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya *chatt group* pada aplikasi WA, membangun kedekatan dan keakraban antara sesama karyawan PT JNE”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	17	34.07%
2	Setuju	29	59.02%
3	Kurang setuju	3	6.01%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 29 responden dan rata-rata presentase sebesar 59.02% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 17 responden dan rata-rata presentase sebesar 34.07%. Sementara itu, 3 respondn menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase 6.01%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya *chatt group* pada aplikasi WA, membangun kedekatan dan keakraban antara sesama karyawan PT JNE. Namun sebagian kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut dikarenakan menurut mereka, mereka kurang bisa membangun kedekatan dengan rekan kerja.

Tabel 4.47.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya *chatt group* pada aplikasi WA, maka antara atasan dapat mengenal secara lebih personal karyawannya”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	14	28.06%
2	Setuju	26	53.01%
3	Kurang setuju	6	12.02%
4	Tidak Setuju	3	6.01%

Jumlah	49 Responden	100%
<i>Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan</i>		

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 26 responden dan rata-rata presentase sebesar 53.01% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 14 responden dan rata-rata presentase sebesar 28.06%. Sementara itu, 6 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase sebesar 12.02% dan 3 responden menjawab “tidak setuju” dengan presentase sebesar 6.01%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya *chatt group* pada aplikasi WA, maka antara atasan dapat mengenal secara lebih personal karyawannya. Namun sebagian kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut karena tidak ingin terlalu terbuka dengan rekan kerja lainnya.

Tabel 4.48.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya *chatt group* pada aplikasi WA tidak menimbulkan jarak atau perbedaan antara sesama karyawan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	13	26.05%
2	Setuju	32	65.03%
3	Kurang setuju	4	8.02%

4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 32 responden dan rata-rata presentase sebesar 65.03% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 13 responden dan rata-rata presentase sebesar 26.05%. Sementara itu, 4 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase sebesar 8.02%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya *chatt group* pada aplikasi WA tidak menimbulkan jarak atau perbedaan antara sesama karyawan. Sementara itu sebagian kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut karena merasa masih ada perbedaan antara masing-masing divisi kerja.

Tabel 4.49.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya *chatt group* pada aplikasi WA, para karyawan dapat membangun hubungan kerja yang lebih baik antara satu dengan yang lainnya”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	17	34.07%
2	Setuju	30	61.02%

3	Kurang setuju	2	4.01%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 30 responden dan rata-rata presentase sebesar 61.02% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 17 responden dan rata-rata presentase sebesar 34.07%. Sementara itu 2 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase sebesar 4.01%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya *chatt group* pada aplikasi WA, para karyawan dapat membangun hubungan kerja yang lebih baik antara satu dengan yang lainnya. Namun sebagian kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut karena merasa tidak memiliki hubungan kerja yang baik.

Tabel 4.50.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya *chatt group* pada aplikasi WA, seluruh karyawan dapat memperoleh seluruh informasi tentang perusahaan secara merata”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	22	44.09%

2	Setuju	25	51%
3	Kurang setuju	2	4.01%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 25 responden dan rata-rata presentase sebesar 51% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 22 responden dan rata-rata presentase sebesar 44.09%. Sementara itu, 2 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 4.01%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya *chatt group* pada aplikasi WA, seluruh karyawan dapat memperoleh seluruh informasi tentang perusahaan secara merata. Namun sebagian kecil karyawan merasa bahwa informasi yang didapat belum efektif dan keseluruhan.

Tabel 4.51.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya *chatt group* pada aplikasi WA, seluruh karyawan dapat mengenal satu sama lain dan menyimpan nomor kontak masing-masing secara personal”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	21	42.09%
2	Setuju	27	55.01%
3	Kurang setuju	1	2%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 27 responden dan rata-rata presentase sebesar 55.01% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 21responden dan rata-rata presentase sebesar 42.09%. Sementara itu, 1 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya *chatt group* pada aplikasi WA, seluruh karyawan dapat mengenal satu sama lain dan menyimpan nomor kontak masing-masing secara personal. Namun sebagian kecil responden merasa tidak perlu menyimpan nomor WA pribadi rekan kerja karena sudah ada di dalam kontak *group*.

Tabel 4.52.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur *chatt group* pada aplikasi WA, para karyawan dan atasan dapat berkomunikasi secara luas hanya dengan menggunakan *smartphone*”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	22	44.09%
2	Setuju	25	51%
3	Kurang setuju	2	4.01%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 25 responden dan rata-rata presentase sebesar 51% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 22 responden dan rata-rata presentase sebesar 44.09%. Sementara itu 2 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase sebesar 4.01%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur *chatt group* pada aplikasi WA, para karyawan dan atasan dapat berkomunikasi secara luas hanya dengan menggunakan *smartphone*. Namun sebagian kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut karena menurut mereka komunikasi juga bisa dilakukan secara langsung ketika bertemu di lokasi kerja.

Tabel 4.53.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur *chatt* pada aplikasi WA, karyawan dan atasan dapat mengirimkan laporan hasil kerja kapan saja tanpa terhalang jam kerja”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	15	30.06%
2	Setuju	33	67.03%
3	Kurang setuju	1	2%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 33 responden dan rata-rata presentase sebesar 67.03% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 15 responden dan rata-rata presentase sebesar 30.06%. Sementara itu, 1 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur *chatt* pada aplikasi WA, karyawan dan atasan dapat mengirimkan laporan hasil kerja kapan saja tanpa terhalang jam kerja. Namun sebagian kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut dikarenakan tetap ada batasan dalam mengirimkan laporan hasil kerja kepada atasan meskipun sudah menggunakan media WA.

Tabel 4.54.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur *chatt group* pada aplikasi WA, maka seluruh karyawan dan pimpinan dapat berkomunikasi secara lebih efektif dan efisien”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	15	30.06%
2	Setuju	28	57.01%
3	Kurang setuju	6	12.02%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 28 responden dan rata-rata presentase sebesar 57.01% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 15 responden dan rata-rata presentase sebesar 30.06%. Sementara itu 6 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 12.02%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur *chatt group* pada aplikasi WA, maka seluruh karyawan dan pimpinan dapat berkomunikasi secara lebih efektif dan efisien. Namun sebagian kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut, karena menurut mereka komunikasi menggunakan WA kurang efektif dan efisien.

Tabel 4.55.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur *chatt group* pada aplikasi WA, maka secara personal karyawan maupun atasan dapat meluapkan komplain kerja tanpa harus karyawan lain tahu”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	11	22.04%
2	Setuju	26	53.01%
3	Kurang setuju	7	14.03%
4	Tidak Setuju	5	10.02%
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 26 responden dan rata-rata presentase sebesar 53.01% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 11 responden dan rata-rata presentase sebesar 22.04%. Sementara itu 7 responden menjawab “kurang setuju” dengan rata-rata presentase sebesar 14.03% dan 5 responden menjawab “tidak setuju” dengan presentase sebesar 10.02%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika dengan adanya fitur *chatt group* pada aplikasi WA, maka secara personal karyawan maupun atasan dapat meluapkan komplain kerja tanpa harus karyawan lain tahu. Namun sebagian

kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut karena menurut mereka aplikasi WA *group* tidak dapat dijadikan sarana untuk komplain kerja.

Tabel 4.56.

Distribusi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Dengan adanya fitur *chatt group* pada aplikasi WA, secara keseluruhan karyawan mendapat hak yang sama dalam menerima informasi perusahaan”

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat setuju	20	40.08%
2	Setuju	27	55.01%
3	Kurang setuju	2	4.01%
4	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		49 Responden	100%

Sumber Data: Hasil Kuisisioner Penelitian, 2020 di PT. JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar menjawab “setuju” dengan jumlah 27 responden dan rata-rata presentase 55.01% dan jawaban “sangat setuju” dengan jumlah 20 responden dan rata-rata presentase sebesar 40.08%. Sementara itu 2 responden menjawab “kurang setuju” dengan presentase 4.01%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan menyetujui jika Dengan adanya fitur *chatt group* pada aplikasi WA, secara keseluruhan karyawan mendapat hak yang sama dalam menerima informasi perusahaan. Namun sebagian kecil karyawan kurang menyetujui perihal tersebut karena merasa belum mendapat hak yang sama ketika menerima informasi kerja.

Tabel 4.57.

Tabulasi Hasil Data Variabel Y (Efektivitas Komunikasi Internal)

No. Resp.	Nilai Responden Menurut Nomor Urut Pertanyaan																				Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21
1	4	3	4	1	3	2	4	3	3	4	3	1	4	2	3	4	3	4	2	3	4	64
2	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	1	4	2	3	4	3	4	2	3	4	67
3	4	3	4	1	3	4	4	3	3	4	3	1	4	3	3	4	3	4	2	3	4	67
4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	4	69
5	4	3	4	1	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	4	68
6	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	4	69
7	4	3	4	1	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	70
8	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	71
9	4	3	4	1	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	70
10	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	73
11	4	3	4	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	72
12	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	73
13	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	75
14	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	73
15	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	72
16	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	71

17	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	68
18	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	69
19	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	70
20	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	70
21	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	68
22	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	62
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	61
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	59
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	63
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	63
30	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	62
31	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	61
32	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	64
33	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	64
34	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	66
35	3	4	3	3	2	3	3	1	1	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	64
36	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	70
37	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	72
38	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	72
39	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	72

40	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	72
41	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	72
42	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	72
43	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	70
44	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	70
45	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	70
46	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	70
47	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	68
48	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	66
49	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	67
Total Keseluruhan																					Σy3334	

4.1.4. Uji Product Moment Corelation

Tabel 4.58.

Tabulasi Ikhtisar Perhitungan Pearson Product Moment Corelation

No. Responden	X	X²	Y	Y²	XY
1	89	7921	64	4096	5696
2	100	10000	67	4489	6700
3	104	10816	67	4489	6968
4	104	10816	69	4761	7176
5	105	11025	68	4624	7140
6	107	11449	69	4761	7383
7	108	11664	70	4900	7560
8	108	11664	71	5041	7668
9	107	11449	70	4900	7490
10	107	11449	73	5329	7811
11	108	11664	72	5184	7776
12	110	12100	73	5329	8030
13	108	11664	75	5625	8100
14	109	11881	73	5329	7957
15	106	11236	72	5184	7632
16	102	10404	71	5041	7242
17	102	10404	68	4624	6936

18	103	10609	69	4761	7107
19	101	10201	70	4900	7070
20	97	9409	70	4900	6790
21	97	9409	68	4624	6596
22	94	8836	62	3844	5828
23	96	9216	65	4225	6240
24	94	8836	64	4096	6016
25	93	8649	64	4096	5952
26	94	8836	61	3721	5734
27	94	8836	59	3481	5546
28	94	8836	63	3969	5922
29	92	8464	63	3969	5796
30	94	8836	62	3844	5828
31	95	9025	61	3721	5795
32	96	9216	64	4096	6144
33	96	9216	64	4096	6144
34	98	9604	66	4356	6468
35	99	9801	64	4096	6336
36	100	10000	70	4900	7000
37	100	10000	72	5184	7200
38	100	10000	72	5184	7200
39	101	10201	72	5184	7272
40	101	10201	72	5184	7272

41	98	9604	72	5184	7056
42	98	9604	72	5184	7056
43	97	9409	70	4900	6790
44	98	9604	70	4900	6860
45	98	9604	70	4900	6860
46	97	9409	70	4900	6790
47	95	9025	68	4624	6460
48	94	8836	66	4356	6204
49	89	7921	67	4489	5963
	$\Sigma X 4877$	$\Sigma X^2 486859$	$\Sigma Y 3334$	$\Sigma Y^2 227574$	$\Sigma XY 332560$

Diketahui : N : 49

$$\Sigma x : 4877$$

$$\Sigma y : 3334$$

$$\Sigma x^2 : 486859$$

$$\Sigma y^2 : 227574$$

$$\Sigma xy : 332560$$

Dit : Koefisien Korelasi ?

$$\text{Rumus : } r_{xy} = \frac{n \Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

Jawaban :

$$r_{xy} = \frac{n \Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{49(332560) - (4877)(3334)}{\sqrt{\{49(486859) - (4877)^2\} \{49(227574) - (3334)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{49(332560) - (16259918)}{\sqrt{\{(23856091) - (23785129)\} \{(11151126) - (11115556)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{16295440 - 16259918}{\sqrt{(70962)(35570)}}$$

$$r_{xy} = \frac{35522}{\sqrt{2.524118340}}$$

$$r_{xy} = \frac{35522}{50241}$$

$$r_{xy} = 0.70$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh nilai r_{xy} 0.70. Kemudian r_{tabel} dari nilai $N=49$ adalah 0.2759 dengan taraf signifikan 0.05%. Dari hasil perhitungan r_{xy} dan ketentuan nilai r_{tabel} , maka dapat diketahui bahwa H_a diterima, dengan ketentuan jika $r_{hitung} \geq$ dari r_{tabel} . Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh teknologi komunikasi pesan singkat WA terhadap efektivitas komunikasi internal perusahaan PT. JNE. Cabang Utama Medan. Kemudian bila dikonsultasikan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi *Product Moment*, taraf signifikan dari r_{tabel} adalah sebagai berikut:

Tabel 4.59

Interpretasi Koefisien Product Moment Menurut Guilford

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
--------------------	------------------

0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80- diatas 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiono (2016;184)

Berdasarkan hasil nilai r_{hitung} adalah 0,70, berarti menunjukkan bahwa taraf signifikan yang terjadi berada diantara $>0,60 - 0,799$ (kuat). Dengan demikian, interpretasi koefisien antara X dan Y kuat. Maka secara spesifik dapat disimpulkan bahwa hubungan antara teknologi pesan singkat WA dan efektivitas komunikasi internal seluruh karyawan di PT. JNE Cabang Utama Medan kuat.

4.1.5. Uji Determinasi

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

$$D = (0.70)^2 \times 100\%$$

$$D = 0.49 \times 100\%$$

$$D = 49\%$$

Dari hasil perhitungan diatas, dapat diketahui uji determinasi diperoleh nilai 49%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh teknologi pesan singkat WA cukup berpengaruh signifikan terhadap efektivitas komunikasi internal para karyawan di PT. JNE Cabang Utama Medan. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan WA, para karyawan dapat melaksanakan seluruh tugas dan tanggung jawab kerja dengan sebaik mungkin. Selain itu, dengan menggunakan aplikasi WA dalam bekerja, para karyawan dapat mengirimkan laporan hasil kerja, menerima tugas kerja dan mendapatkan berbagai informasi seputar pekerjaan kapan saja, tidak terbatas dengan jam kantor dan sangat efektif dan efisien bagi

karyawan yang bekerja dilapangan. Maka dari itu, aplikasi WA sangat berpengaruh dalam meningkatkan efektifitas komunikasi internal karyawan dan pimpinan dalam bekerja di PT. JNE Cabang Utama Medan. Sisanya sebanyak 51% dipengaruhi oleh faktor – faktor lainnya.

4.2. Pembahasan

Setelah menjabarkan analisis data yang ditemukan setelah riset penelitian, maka peneliti akan melakukan pembahasan terkait dengan hasil penelitian tersebut dan berdasarkan teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli, maka pembahasan data ini adalah sebagai berikut:

Menurut Rogers (dalam Cangara, 2014:21) mengatakan bahwa komunikasi adalah proses dimana suatu ide, gagasan dan informasi disampaikan dari sumber (komunikator) kepada satu penerima atau lebih (komunikan), dengan maksud untuk mengubah tingkah laku dan pola pikir seseorang. Kemudian definisi tersebut dikembangkan oleh Rogers sehingga melahirkan suatu definisi baru yang menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk dan melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada akhirnya dapat saling memahami satu sama lain.

Dalam dunia kerja, komunikasi sangat dibutuhkan bagi setiap orang-orang yang berada dalam lingkungan perusahaan atau organisasi. Hal ini disebabkan dengan sebuah komunikasi yang efektif, maka dapat dipastikan pelaksanaan kerja juga akan berjalan efektif. Untuk itu, komunikasi merupakan jembatan yang sangat penting bagi sesama karyawan, maupun antara karyawan dengan

atasan/pimpinan dalam bekerja. Maka, komunikasi dalam dunia kerja ini sering disebut dengan komunikasi internal.

Menurut Lawrennce (dalam Silviani, 2020:137), mengemukakan bahwa komunikasi internal adalah pertukaran ide dan gagasan diantara sesama karyawan perusahaan atau antara karyawan dengan atasan dalam suatu perusahaan demi terwujudnya tujuan perusahaan dengan struktur yang telah ditetapkan. Pertukaran ide dan gagasan dapat terjadi melalui komunikasi secara horizontal dan vertikal yang menyebabkan terjadinya manajemen perusahaan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, komunikasi internal PT. JNE Cabang Utama Medan sudah dikategorikan efektif. Komunikasi yang dilakukan seluruh karyawan adalah komunikasi yang dilakukan secara langsung. Namun keefektifan komunikasi internal ini juga berlandaskan kepada komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan media. Penggunaan komunikasi menggunakan media dirasa lebih efektif dan efisien, dimana PT. JNE Cabang Utama Medan adalah salah satu jenis perusahaan yang memang seluruh karyawannya membutuhkan *smartphone/android* dalam bekerja. Selain itu, para karyawan yang juga banyak bekerja dilapangan memang mengharuskan para pekerjanya berkomunikasi dengan sebuah media teknologi komunikasi yang canggih.

Media teknologi komunikasi yang digunakan para karyawan di PT. JNE Cabang Utama Medan adalah media *Whatsapp*. Menurut Hannani (2020), *Whatsapp* merupakan sebuah aplikasi perpesanan (*messenger*) instan dan lintas platform pada *smartphone* yang memungkinkan pengguna mengirim dan menerima pesan seperti SMS tanpa menggunakan pulsa melainkan koneksi

internet. *WhatsApp* memiliki dasar yang mirip dengan *BlackBerry Messenger*. *WhatsApp* berperan sebagai aplikasi *messenger online* yang saat ini banyak digunakan untuk berbagai hal seperti *chatt* personal, komunitas, seminar *online*, dan sebagainya.

Menurut Hannani (2020), *Whatsapp* merupakan sebuah aplikasi perpesanan (*messenger*) instan dan lintas platform pada *smartphone* yang memungkinkan pengguna mengirim dan menerima pesan seperti SMS tanpa menggunakan pulsa melainkan koneksi internet. *WhatsApp* memiliki dasar yang mirip dengan *BlackBerry Messenger*. *WhatsApp* berperan sebagai aplikasi *messenger online* yang saat ini banyak digunakan untuk berbagai hal seperti *chatt* personal, komunitas, seminar *online*, dan sebagainya.

Media *Whatsapp* dipilih oleh karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan dikarenakan aplikasi ini dapat memuat group yang isinya maksimal 250 pengguna *Whatsapp*. Tentunya ini memberikan kemudahan pimpinan untuk menjangkau seluruh karyawannya. Group *Whatsapp* yang digunakan PT. JNE Cabang Utama Medan terdiri dari 2 jenis, yakni group yang isinya seluruh karyawan yang berada di PT. JNE Cabang Utama Medan dan group yang isinya perdivisi atau bagian kerja. Group yang isinya seluruh karyawan yang bekerja dan dibawah naungan PT. JNE Cabang Utama Medan dipergunakan pimpinan untuk memberikan seluruh informasi yang sifatnya menyeluruh, sementara group yang dibuat per divisi kerja digunakan sebagai informasi, laporan kerja, evaluasi dan hal lainnnya yang terkait dengan divisi-divisi kerja.

Menurut sebagian besar responden penelitian, aplikasi *Whatsapp* sangat memberikan kemudahan bagi mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung

jawab kerja, seperti mengirimkan laporan kerja, memberikan kondisi atau situasi lapangan ketika bekerja, izin sakit atau cuti, bertanya seputar tentang pekerjaan dan hal lainnya. Selain itu, dari segi kedekatan dengan rekan kerja, dengan menggunakan aplikasi *Whatsapp group*, sesama rekan kerja dapat menjalin tali silaturahmi yang baik dan saling mengenal serta memahami satu sama lain. Tidak hanya dengan sesama rekan kerja, dengan adanya aplikasi *Whatsapp group*, juga menumbuhkan kedekatan dengan pimpinan dan komunikasi yang baik antara sesama karyawan ataupun antara karyawan dan pimpinan.

Sementara itu, tidak dipungkiri, bahwa ada sebagian kecil dari para karyawan yang kurang menyetujui perihal tersebut. Menurut mereka, aplikasi *Whatsapp group* tidak dapat membuat mereka dapat mengirimkan laporan kerja atau berkomunikasi dengan atasan kapanpun dan dimana saja. Menurut mereka, untuk berkomunikasi dan mengirimkan laporan kerja, perlu batas-batas waktu tertentu agar pekerjaan tetap mencapai target dan etika komunikasi. Selain itu, menurut sebagian kecil karyawan ini, meskipun ada *Whatsapp group*, tetap saja ada sebagian karyawan yang tidak dapat berinteraksi atau bersilaturahmi dengan baik terhadap sesama karyawan atau bahkan pimpinan. Biasanya hal ini dipicu oleh ketidakpuasan kerja atau perintah pimpinan yang kurang berkenan dihati para karyawan.

Namun secara keseluruhan, aplikasi *Whatsapp group* mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap efektifitas komunikasi internal karyawan di PT. JNE Cabang Utama Medan. Hal ini dapat dilihat dari hasil distribusi jawaban responden yang secara keseluruhan rata-rata menjawab sangat setuju dan setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan didalam angket

kuisisioner. Aplikasi *Whatsapp group* membantu para karyawan dalam hal menyelesaikan pekerjaan, memberikan laporan kerja, menerima informasi seputar pekerjaan dengan lebih efektif dan efisien. Ketika menerima informasi, karyawan tidak harus datang dan berada dikantor, namun ketika sedang bekerja di luar kantor pun karyawan tetap dapat menerima informasi atau memberikan informasi terkait dengan pekerjaan dan tanggung jawab kerja masing-masing.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Hasil perhitungan dari pengaruh teknologi komunikasi pesan singkat WA terhadap efektivitas komunikasi internal PT. JNE Cabang Utama Medan diketahui berjumlah 0.70, Kemudian r_{tabel} dari nilai $N=49$ adalah 0.2759 dengan taraf signifikan 0.05%. Dari hasil perhitungan r_{xy} dan ketentuan nilai r_{tabel} , maka dapat diketahui bahwa H_a diterima, dengan ketentuan jika $r_{hitung} \geq$ dari r_{tabel} . Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh teknologi komunikasi pesan singkat WA terhadap efektivitas komunikasi internal perusahaan PT. JNE. Cabang Utama Medan.
2. Berdasarkan tabel interpretasi koefisien *product moment* Guilford, dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} 0.70 berada di interval koefisien 0.60 – 0.799. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X (teknologi komunikasi pesan singkat WA) terhadap variabel Y (efektivitas Komunikasi internal memiliki hubungan yang kuat.
3. Dari hasil perhitungan uji determinasi diperoleh nilai 49%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh teknologi pesan singkat WA cukup berpengaruh signifikan terhadap efektivitas komunikasi internal para karyawan di PT. JNE Cabang Utama Medan. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan WA, para karyawan dapat melaksanakan seluruh tugas dan

tanggung jawab kerja dengan sebaik mungkin. Selain itu, dengan menggunakan aplikasi WA dalam bekerja, para karyawan dapat mengirimkan laporan hasil kerja, menerima tugas kerja dan mendapatkan berbagai informasi seputar pekerjaan kapan saja, tidak terbatas dengan jam kantor dan sangat efektif dan efisien bagi karyawan yang bekerja dilapangan. Maka dari itu, aplikasi WA sangat berpengaruh dalam meningkatkan efektifitas komunikasi internal karyawan dan pimpinan dalam bekerja di PT. JNE Cabang Utama Medan.

5.2. Saran

Adapun saran yang dikemukakan oleh peneliti adalah sebagai bahan masukan kepada PT. JNE Cabang Utama Medan dalam meningkatkan efektivitas komunikasi internal dalam bekerja ketika menggunakan teknologi komunikasi, antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan agar seluruh karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan dapat menggunakan aplikasi WA tidak hanya sebagai alat untuk mengefktivitaskan komunikasi internal terkait dengan pekerjaan saja, namun dapat membangun tali silaturahmi yang baik antara sesama karyawan dan antara karyawan dan pimpinan perusahaan.
2. Diharapkan agar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan dengan adanya WA *group* yang dibuat, sama-sama saling mensupport sesama rekan kerja agar sama-sama memaksimalkan kinerjanya dan dapat mencapai target kerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
3. Diharapkan agar karyawan PT. JNE Cabang Utama Medan dengan adanya aplikasi WA *group* dapat lebih memaksimalkan dan aktif berkomunikasi

agar selalu *update* dengan informasi terbaru tentang dunia kerja di lingkungan PT. JNE Cabang Utama Medan.

4. Penulis juga menyadari bahwa hasil penelitian ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis berhadap kedepannya ada peneliti berikutnya yang dapat menawarkan pemikiran lebih.

DAFTAR PUSTAKA

- Arni. Muhammad. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Apriadi. Tamburaka. 2013. *Literasi Media : Cerdas Bermedia Khalayak Media Massa*, Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Caropeboka. Ratu Mutialela. 2017. *Konsep Dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Cangara. Hafied. 2014. *Pengantar Komunikasi*, Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Duli. Nikolaus. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi, & Analisa Data Dengan SPSS*. Yogyakarta : Deepublish Publisher.
- Effendy. Onong Uchana. 2015. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Morrisan. 2013. *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa*. Jakarta : kencana.
- Muri. Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Notoadmodjo. 2014. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nuryanto. Hery. 2012. *Sejarah Perkembangan Teknologi dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Balai Pustaka.
- Rahman. Mariati. 2017. *Ilmu Administrasi*. Makassar. CV. Sah Media.
- Silviani. Irene. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya : PT. Scopindo Media Pustaka.
- Suharsimi. Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Trihastuti. Aselina Endang. 2019. *Komunikasi Internal Organisasi*. Yogyakarta : Deepublish.

Sumber Internet :

Agri. 2017. <http://penggilaartikel.blogspot.com/2017/01/pengertian-teknologi-komunikasi.html/> diakses pada tanggal 24/05/2020.

Hannani, Nabilah. 2020. <https://www.nesabamedia.com/pengertian-whatsapp/> diakses pada tanggal 23/05/2020.

Putri, Kemala. 2018. <https://teknologi.id/insight/pengertian-teknologi-komunikasi-dan-fungsinya/> diakses pada tanggal 24/05/2020.

Winarso, Bambang. 2015. <https://dailysocial.id/post/apa-itu-whatsapp/> diakses pada tanggal 21/05/2020.

ANGKET KUISIONER

PENGARUH TEKNOLOGI KOMUNIKASI PESAN SINGKAT WA TERHADAP EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL PERUSAHAAN PT. JNE

Nama	
Jenis Kelamin	
Usia	
Jabatan/Divisi	

Isilah angket kuisisioner dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom jawaban.

1. Variabel X (Teknologi Komunikasi Pesan Singkat WA

Indikator	Item Pertanyaan	Pilihan/Kolom Jawaban			
		SS	S	KS	TS
Personal/chatt group	Chatt Group: 1. Fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA memudahkan saya untuk berkomunikasi dengan karyawan dan atasan 2. Fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA memudahkan pekerjaan saya 3. Fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA memudahkan untuk bekerja bersama tim 4. Fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA memberikan kemudahan untuk melakukan <i>sharing</i> seputar pekerjaan 5. Fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA dapat memperkuat rasa tanggung jawab bersama atas pekerjaan yang diberikan atasan				

	<p>Chatt Personal:</p> <p>6. Fitur <i>chatt</i> personal pada aplikasi WA memudahkan saya untuk bertanya secara pribadi tentang pekerjaan yang belum saya mengerti</p> <p>7. Fitur <i>chatt</i> personal pada aplikasi WA memberikan saya kemudahan untuk mengetahui rincian pekerjaan</p> <p>8. Fitur <i>chatt</i> personal pada aplikasi WA dapat memberikan kemudahan berkomunikasi saya dengan atasan untuk mengirimkan perintah kerja yang sifatnya rahasia</p> <p>9. Fitur <i>chatt</i> personal pada aplikasi WA memberikan kemudahan untuk berkomunikasi setiap saat</p> <p>10. Fitur <i>chatt</i> personal pada aplikasi WA memberikan kemudahan karena tidak membutuhkan pulsa</p>				
--	---	--	--	--	--

<p>Berbagi informasi dan berita</p>	<p>11. Fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA memudahkan saya untuk mengirimkan bentuk laporan pekerjaan saya</p> <p>12. Fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA memudahkan saya menerima segala bentuk berita dan informasi dari atasan terkait dengan urusan kerja</p> <p>13. Fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA memudahkan distribusi pesan kepada karyawan</p> <p>14. Dengan adanya fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA memberikan pemerataan informasi yang harus diketahui oleh seluruh karyawan</p> <p>15. Dengan adanya fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA karyawan dapat menerima informasi secara cepat</p> <p>16. Dengan adanya fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA, karyawan dapat menerima pesan dan tidak terbatas pada jam kerja</p> <p>17. Dengan menggunakan fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA, perusahaan menjadi lebih terbuka tentang informasi perusahaan</p>				
<p>Video dan <i>voice call</i></p>	<p>18. Aplikasi WA memudahkan saya untuk melakukan panggilan telepon dengan rekan kerja tanpa harus membeli pulsa</p> <p>19. Fitur video call pada aplikasi WA memberikan saya</p>				

	<p>kemudahan ketika memberikan laporan kerja secara langsung</p> <p>20. Fitur video call atau <i>voice call</i> memberikan keyakinan tentang informasi kerja</p> <p>21. Fitur <i>voice call</i> memberikan kemudahan untuk memberikan informasi kerja tanpa harus mengetik pesan</p> <p>22. Fitur <i>video call</i> pada aplikasi WA memberikan kemudahan <i>meeting</i> kerja karena dapat melakukan panggilan video dengan beberapa orang</p> <p>23. Video call dan <i>voice call</i> pada aplikasi WA memberikan kemudahan ketika karyawan membutuhkan panggilan cepat</p> <p>24. Dengan adanya fitur <i>voice call</i> pada aplikasi WA, maka komunikasi kerja menjadi efektif karena pesan langsung tersampaikan dengan baik dan jelas</p>				
Media komunitas	<p>25. Dengan adanya fitur WA <i>group</i>, saya menjadi lebih dekat dengan sesama rekan kerja</p> <p>26. Dengan adanya fitur WA <i>group</i>, kami sesama karyawan PT JNE dapat saling bertukar informasi terkait tugas dan tanggung jawab pekerjaan</p> <p>27. Dengan adanya fitur WA <i>group</i>, dapat menumbuhkan dukungan kerja antara sesama karyawan dan atasan</p>				

	<p>28. Dengan adanya fitur WA <i>group</i>, dapat menumbuhkan motivasi kerja ketika karyawan lain sudah menyerahkan laporan kerja</p> <p>29. Dengan adanya fitur WA <i>group</i>, semua karyawan berlomba dan bersemangat untuk mencapai target kerja</p> <p>30. Dengan adanya fitur WA <i>group</i>, menumbuhkan rasa kekompakan kerja bagi seluruh karyawan PT. JNE</p>				
--	---	--	--	--	--

2. Variabel Y Efektivitas Komunikasi Internal

Indikator	Item Pertanyaan	Pilihan/Kolom Jawaban			
		SS	S	KS	TS
Komunikasi bawah	<p>1. Dengan adanya fitur aplikasi <i>chatt group</i> WA memudahkan atasan memberikan perintah kerja secara lebih cepat kepada karyawan</p> <p>2. Dengan adanya fitur aplikasi <i>chatt group</i> WA dapat membangun hubungan kerja yang baik antara atasan dengan bawahan</p> <p>3. Dengan adanya fitur aplikasi <i>chatt group</i> WA atasan dapat memberikan rincian kerja kepada karyawan tanpa harus bertemu langsung</p> <p>4. Dengan adanya fitur aplikasi <i>chatt group</i> WA, atasan dapat memberikan tugas khusus atau rahasia secara personal kepada salah satu karyawan tanpa diketahui karyawan lain</p> <p>5. Dengan adanya fitur aplikasi</p>				

	<p><i>chatt group</i> WA, atasan dapat melakukan <i>meeting</i> kerja secara <i>online</i> tanpa harus bertemu dengan karyawan</p>				
Komunikasi keatas	<p>6. Dengan adanya fitur aplikasi <i>chatt group</i> WA memberikan karyawan kemudahan untuk melakukan segala bentuk komunikasi dengan atasan tanpa harus bertemu langsung</p> <p>7. Dengan adanya fitur aplikasi <i>chatt group</i> WA memberikan kemudahan bagi karyawan untuk melaporkan hasil kerja</p> <p>8. Dengan adanya fitur aplikasi <i>chatt group</i> WA, bawahan merasa dekat dengan atasan</p> <p>9. Dengan adanya fitur aplikasi <i>chatt group</i> WA, karyawan dapat memberikan laporan hasil kerjanya langsung kepada atasan</p> <p>10. Dengan adanya WA, karyawan bagian lapangan dapat melaporkan kondisi kerja kepada atasan dengan mengirimkan video.</p>				
Komunikasi horizontal	<p>11. Dengan adanya <i>chatt group</i> pada aplikasi WA, membangun kedekatan dan keakraban antara sesama karyawan PT JNE</p> <p>12. Dengan adanya <i>chatt group</i> pada aplikasi WA, maka antara atasan dapat mengenal secara lebih personal karyawannya</p> <p>13. Dengan adanya <i>chatt group</i> pada aplikasi WA tidak menimbulkan jarak atau perbedaan antara sesama karyawan</p>				

	<p>14. Dengan adanya <i>chatt group</i> pada aplikasi WA, para karyawan dapat membangun hubungan kerja yang lebih baik antara satu dengan yang lainnya</p> <p>15. Dengan adanya <i>chatt group</i> pada aplikasi WA, seluruh karyawan dapat memperoleh seluruh informasi tentang perusahaan secara merata</p> <p>16. Dengan adanya <i>chatt group</i> pada aplikasi WA, seluruh karyawan dapat mengenal satu sama lain dan menyimpan nomor kontak masing-masing secara personal</p>				
Komunikasi Persona	<p>17. Dengan adanya fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA, para karyawan dan atasan dapat berkomunikasi secara luas hanya dengan menggunakan <i>smartphone</i></p> <p>18. Dengan adanya fitur <i>chatt</i> pada aplikasi WA, karyawan dan atasan dapat mengirimkan laporan hasil kerja kapan saja tanpa terhalang jam kerja</p> <p>19. Dengan adanya fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA, maka seluruh karyawan dan pimpinan dapat berkomunikasi secara lebih efektif dan efisien</p> <p>20. Dengan adanya fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA, maka secara personal karyawan maupun atasan dapat meluapkan komplain kerja tanpa harus karyawan lain tahu</p> <p>21. Dengan adanya fitur <i>chatt group</i> pada aplikasi WA,</p>				

	secara keseluruhan karyawan mendapat hak yang sama dalam menerima informasi perusahaan				
--	--	--	--	--	--