

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL WHATSAPP SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI ORGANISASI DI SENTRA GALIH PAKUAN BOGOR

FADHIIL DHIYA'ULHAQ



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “Efektivitas Penggunaan Media Sosial WhatsApp sebagai Media Komunikasi Organisasi di Sentra Galih Pakuan Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2025

Fadhiil Dhiya’Ulhaq
J0301211389

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

RINGKASAN

FADHIIL DHIYA'ULHAQ. Efektivitas Penggunaan Media Sosial WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Organisasi di Sentra Galih Pakuan Bogor. Dibimbing oleh LEONARD DHARMAWAN dan ENDEN DARJATUL ULYA.

Transformasi komunikasi organisasi dari metode konvensional menuju pendekatan berbasis digital telah menjadi kebutuhan strategis bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas. Media sosial WhatsApp, dengan tingkat penetrasi 90,9% dari pengguna internet Indonesia (APJII, 2024), muncul sebagai solusi potensial dalam mendukung komunikasi organisasi modern. Sentra Galih Pakuan, sebagai unit pelaksana teknis yang menyelenggarakan program Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI), membutuhkan sistem komunikasi yang cepat, efisien dan dapat diandalkan. Program ATENSI bertujuan membantu masyarakat yang mengalami masalah sosial melalui layanan rehabilitasi sosial komprehensif, termasuk pemenuhan kebutuhan dasar, perawatan sosial, dukungan keluarga, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat termasuk penyandang disabilitas dan lansia.

Adopsi WhatsApp sebagai solusi komunikasi organisasi di Sentra Galih Pakuan diharapkan dapat menjembatani kebutuhan koordinasi yang kompleks dan meningkatkan efektivitas komunikasi dalam pelaksanaan program ATENSI. Penelitian ini menganalisis karakteristik individu terhadap efektivitas penggunaan media sosial WhatsApp dan efektivitas penggunaan media sosial WhatsApp dalam komunikasi organisasi di Sentra Galih Pakuan, dengan menguji pengaruh karakteristik individu terhadap efektivitas komunikasi organisasi melalui penggunaan WhatsApp. Menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling*, penelitian ini melibatkan 58 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Hasil menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap efektivitas komunikasi organisasi (koefisien jalur 0,229, p-value 0,036) dan penggunaan WhatsApp berpengaruh sangat signifikan terhadap efektivitas komunikasi organisasi (koefisien jalur 0,706, p-value 0,000). Analisis ukuran efek mengungkapkan dominasi penggunaan WhatsApp dengan nilai f^2 sebesar 0,977 (kategori efek sangat besar), sementara karakteristik individu menunjukkan efek yang lebih kecil ($f^2 = 0,103$). Penggunaan WhatsApp tidak memediasi pengaruh karakteristik individu terhadap efektivitas komunikasi organisasi (nilai efek mediasi 0,0113). Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan efektivitas tinggi WhatsApp sebagai media komunikasi organisasi lintas berbagai sektor dan konteks.

Kata Kunci: Efektivitas Komunikasi, Karakteristik Individu, Komunikasi Organisasi, Media Sosial, WhatsApp



SUMMARY

FADHIIL DHIYA'ULHAQ. *The Effectiveness of WhatsApp Social Media as an Organizational Communication Medium at Sentra Galih Pakuan Bogor. Supervised by LEONARD DHARMAWAN and ENDEN DARJATUL ULYA.*

The transformation of organizational communication from conventional methods to digital-based approaches has become a strategic necessity for government institutions to enhance efficiency and responsiveness. WhatsApp social media, with a penetration rate of 90.9% among Indonesian internet users (APJII, 2024), emerges as a potential solution to support modern organizational communication. Sentra Galih Pakuan, as a technical implementing unit that administers the Social Rehabilitation Assistance Program (ATENSI), requires a communication system that is fast, efficient, and reliable. The ATENSI program aims to assist communities experiencing social problems through comprehensive social rehabilitation services, including fulfillment of basic needs, social care, family support, and improvement of community welfare including people with disabilities and the elderly. The adoption of WhatsApp as an organizational communication solution at Sentra Galih Pakuan is expected to bridge complex coordination needs and enhance communication effectiveness in implementing the ATENSI program.

This research analyzes individual characteristics toward the effectiveness of WhatsApp social media usage and the effectiveness of WhatsApp social media usage in organizational communication at Sentra Galih Pakuan, by examining the influence of individual characteristics on organizational communication effectiveness through WhatsApp usage. Using descriptive quantitative methods with a Partial Least Squares Structural Equation Modeling approach, this study involved 58 respondents selected through purposive sampling techniques. The results show that individual characteristics significantly influence organizational communication effectiveness (path coefficient 0.229, p-value 0.036) and WhatsApp usage has a very significant effect on organizational communication effectiveness (path coefficient 0.706, p-value 0.000). Effect size analysis reveals the dominance of WhatsApp usage with an f^2 value of 0.977 (very large effect category), while individual characteristics show a smaller effect ($f^2 = 0.103$). WhatsApp usage does not mediate the influence of individual characteristics on organizational communication effectiveness (mediation effect value 0.0113). These findings are consistent with previous research demonstrating WhatsApp's high effectiveness as an organizational communication medium across various sectors and contexts.

Keywords: Communication Effectiveness, Individual Characteristics, Organizational Communication, Social Media, WhatsApp



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL WHATSAPP SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI ORGANISASI DI SENTRA GALIH PAKUAN BOGOR

FADHIIL DHIYA'ULHAQ

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Komunikasi Digital dan Media

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan Media Sosial WhatsApp sebagai Media Komunikasi Organisasi di Sentra Galih Pakuan Bogor

Nama : Fadhiil Dhiya'Ulhaq

NIM : J0301211389

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1:
Dr. Leonard Dharmawan SP., MSi.



Pembimbing 2:
Enden Darjatul Ulya, S.Pt., M.Si.



Diketahui Oleh:

Ketua Program Studi:
Dr. Hudi Santoso, S.Sos., M.P.
NPI. 201807198005241001



Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NPI. 196607171992031003



Tanggal Ujian: 16 Juni 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga Penelitian Terapan ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak bulan Januari hingga Mei 2025 ini ialah “Efektivitas Penggunaan Media Sosial WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Organisasi di Sentra Galih Pakuan Bogor”

Penelitian terapan ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Terima kasih penulis ucapkan:

1. Kepada Bunda tercinta, Ibu Yati Mulyati terimakasih atas segala dukungan, kasih sayang, cinta, nashiat, motivasi, mendidik penulis sampai berada di titik ini, serta doa-doa yang baik yang terus dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Terimakasih juga telah menjadi alasan penulis untuk bersemangat dalam mengerjakan penelitian ini, agar penulis dapat menjadi sarjana terapan.
2. Kepada Ayah, Bapak Sutrisno terimakasih juga yang selalu memberi dukungan, nasihat moral, motivasi, pelajaran hidup yang berharga, mendidik penulis sampai berada di titik ini. Kelak apa yang telah diajarkan akan menjadi tuntunan hidup penulis kedepannya.
3. Kepada Kakak penulis, Naura Abdilla Nuraini terimakasih telah membantu penulis selama ini dalam memberikan semangat, motivasi, dan dukungannya selama penelitian ini.
4. Kepada Dr. Leonard Dharmawan SP., M.Si selaku pembimbing pertama yang telah membimbing, memberikan saran, masukan, serta meluangkan waktu dan mendukung yang sangat bermanfaat bagi penulis selama penulisan penelitian terapan.
5. Kepada Enden Darjatul Ulya, S.Pt., M.Si. selaku pembimbing kedua yang telah membimbing dan memberikan saran, masukan, serta meluangkan waktu dan mendukung yang sangat bermanfaat bagi penulis selama penulisan penelitian terapan.
6. Kepada Dr. Hudi Santoso, S.Sos., M.P. selaku Ketua Program Studi Komunikasi Digital dan Media Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor dan seluruh jajaran dosen Program Studi Komunikasi Digital dan Media atas segala pengalaman dan pembelajarannya selama masa perkuliahan.
7. Kepada seluruh pegawai Sentra Galih Pakuan yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
8. Kepada sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih selalu penulis yang selalu memberikan semangat dan hiburan saat proses pengerjaan skripsi dari awal hingga selesai skripsi.
9. Kepada seluruh anabul dirumah Same, Oyen, Leon, Ireng yang selalu membuat penulis tidak jenuh dalam mengerjakan penelitian ini dan selalu memberikan kasih sayang kepada penulis selama proses penelitian ini.
10. Kepada teman-teman Komunikasi Digital dan Media 58 yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih karen telah memberikan dukungan semangat, doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. *Last but not least, I wanna thank me I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doinng all this hard work I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting I wanna thank me for*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

always being a giver and tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong I wanna thank me for just being me at all times.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan dan kesempurnaan dalam penelitian terapan ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2025

Fadhiil Dhiya'Ulhaq

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	3
II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori	4
2.2 Penelitian Terdahulu	8
2.3 Kerangka Pemikiran	17
2.4 Hipotesis Penelitian	18
III METODE	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Lokasi dan Waktu	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data	20
3.4 Subyek Penelitian	21
3.5 Teknik Analisis Data	22
3.6 Alat dan Bahan Penelitian	25
3.7 Definisi Operasional	25
3.8 Luaran Penelitian	27
IV PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Sentra Galih Pakuan	28
4.2 Analisis dan Pembahasan	30
V SIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Simpulan	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	55
RIWAYAT HIDUP	61



DAFTAR TABEL

1	Penelitian Terdahulu	9
2	Skala Penilaian Likert	22
3	Definisi Operasional	25
4	Profil Usia Responden	30
5	Data Persentase Jenis Kelamin Pegawai	31
6	Profil Tingkat Pendidikan Pegawai	31
7	Profil Golongan atau Jabatan Pegawai	32
8	Profil Masa Kerja Pegawai	32
9	Analisis Statistik Deskriptif	33
10	<i>Outter Loading</i>	36
11	Uji Reliabilitas	38
12	<i>Heterotrait-monotrait</i>	38
13	Fornell Lecker	39
14	<i>Inner VIF</i>	40
15	Koefisien Jalur	40
16	Koefisien Determinasi	43
17	Ukuran Efek	44
18	Uji hipotesis	46
19	Uji Mediasi	48
20	Uji Efek Mediasi	48

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka Berpikir	18
2	Kantor UPT Kemensos RI Sentra Galih Pakuan Bogor	28
3	Struktur Organisasi Sentra Galih Pakuan Bogor	29
4	<i>Loadings Factor</i>	36
5	Koefisien Jalur	41

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Kuesioner Penelitian	56
2.	Kuesioner Variabel X (Karakteristik Individu)	57
3.	Kuesioner Variabel Y (Penggunaan Media Sosial WhatsApp)	58
4.	Kuesioner Variabel Z (Efektivitas Komunikasi Organisasi)	59
5.	Nilai <i>Discriminant Validity</i>	60