



**ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL *WHATSAPP*
SEBAGAI SARANA PENDUKUNG KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS DI PT. WELLEN BROTHERS)**

LAPORAN SKRIPSI

Sulis Setyowati

UNIVERSITAS

44115120063

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sulis Setyowati

NIM : 44115120063

Progam Studi : Broadcasting

Judul Laporan Skripsi : ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL
WHATSAPP SEBAGAI SARANA PENDUKUNG
KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS DI PT.
WELLEN BROTHERS)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Januari 2022



Sulis Setyowati

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Sulis Setyowati
NIM : 44115120063
Progam Studi : Broadcasting
Judul Laporan Skripsi : ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL
WHATSAPP SEBAGAI SARANA PENDUKUNG
KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS DI PT.
WELLEN BROTHERS)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Progam Studi/ Bidang Studi Broadcasting, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana

Disahkan oleh :

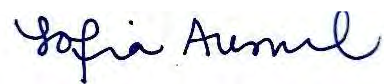
Pembimbing 1 : Dr. Suraya, M.Si

NIDN : 0327116802



Ketua Penguji : Sofia Aunul, SE.M.Si

NIDN : 0314097601



Penguji Ahli : Christina Arsi Lestari, M.I.Kom

NIDN : 0324028801



Menyetujui Ketua Bidang Studi



(Dr. Suraya, M.Si)

Jakarta, 23 Februari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dr. Elly Yulawati, M Si

Dr. Farid Hamid Umarela, M Si

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sulis Setyowati

NIM : 44115120063

Progam Studi : Broadcasting

Judul Laporan Skripsi : ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL
WHATSAPP SEBAGAI SARANA PENDUKUNG
KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS DI PT.
WELLEN BROTHERS)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Februari 2023

Yang menyatakan,



Sulis Setyowati

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul Analisis Penggunaan Media Sosial *Whatsapp* Sebagai Sarana Pendukung Kinerja Karyawan (Studi Kasus Di PT. Wellen Brothers) ini dengan tepat waktu untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) Bidang Studi Broadcasting, Universitas Mercu Buana.

Ada banyak hal terjadi selama penulisan Tugas Akhir ini, baik berupa hambatan yang datang silih berganti yang membuat semangat penulis pasang dan surut, terlebih proses penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini terjadi di tengah wabah Covid-19 sehingga banyak hal yang sudah direncanakan menjadi terhambat, salah satunya yaitu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Namun, dari sekian banyaknya hal yang sudah penulis lalui dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang telah memberikan kontribusi dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, yang dengan uluran tangan mereka Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, sebagai rasa hormat atas doa, uluran tangan, bimbingan, serta dorongan dari semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Suraya, M.Si selaku dosen pembimbing sekaligus Ketua Bidang Studi Broadcasting yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir, yang dengan sabar dan penuh perhatian membantu penulis, memberi masukan, semangat, dan motivasi, agar penulisan Tugas Akhir ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
2. Bpk. Ridho Azlam Ambo Asse, M.Ikom, selaku Sekretaris Bidang Studi Broadcasting.
3. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang selama penulis menuntut ilmu telah memberikan banyak pengetahuan dan pembelajaran di setiap proses perkuliahan yang terjadi baik secara *online* maupun *offline*.

4. Orang tua penulis yang berkat do'a-nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan penuh semangat dan ikhlas. Terima kasih untuk setiap dukungan yang Imim dan Bapak berikan selama proses kuliah, baik itu berupa moril dan materil, semoga Allah senantiasa menyehatkan dua orang terbaik di kehidupan penulis.
5. Simbok yang senantiasa mendoakan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih untuk setiap kasih sayang dan doa yang Simbok panjatkan untuk Penulis.
6. MbK Fitria yang memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Terima kasih untuk dukungan dan masukannya.
7. Teman-teman penulis selama proses perkuliahan yaitu Nani Arpan, Elprida Risma D, Nur Hayati, Stefany L Mokoagow, Eka Afriyanti, Desi Nurpriyanti, Darmawan, Enggar Prasetyo, Muhammad Jihad, Kholiludin, Johan Dwi J, Rifki Ardianto, terima kasih untuk dukungan dan masukannya.
8. Teman-teman penulis yang tidak dapat penulis tuliskan namanya satu per satu, terima kasih untuk selalu mendengarkan setiap keluhan, untuk memberikan dukungan agar Tugas Akhir ini lekas terselesaikan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 01 Januari 2023



Sulis Setyowati

(44115120063)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis	
2.2.1 Pengertian Komunikasi	18
2.2.2 Pengertian Media Sosial.....	20
2.2.3 Penggunaan Media Sosial	21
2.2.4 WhatsApp (WA).....	23
2.2.4. 1 Karakteristik WhatsApp.....	26
2.2.4.2 Keunggulan WhatsApp dibandingkan media chat lainnya.	27
2.2.5 Proses Penggunaa WhatsApp	28
2.2.6 Kinerja Karyawan.....	29
2.2.7 Pengukuran Kinerja.....	30
2.2.8 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	31
2.2.9 Indikator Kinerja	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian.....	33

3.2 Metode Penelitian.....	34
3.3 Subyek Penelitian.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1 Deskripsi PT. Wellen Brphers.....	41
4.1.2 Deskripsi Whatsapp	41
4.1.3 Deskripsi Identitas Key Informan	42
4.2 Hasil Penelitian	46
4.3 Pembahasan.....	70

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	77
5.2 Saran	78
5.2.1 Saran Akademis	78
5.2.2 Saran Praktis	78

DAFTAR PUSTAKA	80
-----------------------------	----

LAMPIRAN	84
-----------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pertumbuhan Pengguna WhatsApp.....	3
Gambar 2. Penyampaian informasi di grup WA	48
Gambar 3. Penggunaan fitur kirim gambar di grup WA	50
Gambar 4. Penyampaian informasi melalui WA grup	51
Gambar 5. Koordinasi dilakukan melalui grup WA	52
Gambar 6. Komunikasi dalam WA grup 1 divisi	54
Gambar 7. Penyampaian informasi dalam grup divisi	55
Gambar 8 . Penggunaan fitur kirim video.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.3.1 Informan dalam Penelitian	35

