



**EFEKTIVITAS MEDIA SOSIAL *WHATSAPP*
SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI
DI PT PUTRA BANTEN ENGINEERING**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelas sarjana

Muhammad Nadhif Alfasya

44122110009

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Nadhif Alfasya

NIM : 44122110009

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Efektivitas Media Sosial Whatsapp Sebagai Media
Komunikasi di PT. Banten Engineering

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

Jakarta, 27 Pebruari 2025



Muhammad Nadhif Alfasya

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Nadhif Alfasya
NIM : 44122110009
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Efektivitas Media Sosial Whatsapp Sebagai Media Komunikasi di PT. Banten Engineering

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

Disahkan oleh:

Pembimbing : Drs. Riswandi M.Si

NIDN : 0309065903

Ketua Penguji : Novi Erlita, S.Sos., MA

NIDN : 0309118502

Penguji : Christina Arsi Lestari, S.Ikom, M.Ikom (

NIDN : 0324028801

Jakarta, 27 Februari 2025

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana)



(Dr. Farid Hamid M.Si)

KATA PENGANTAR

Rasa syukur Kami panjatkan kepada Allah Subhana Wataala, sehingga Kami dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini mengambil judul “ Efektivitas Media Sosial *Whatsapp* Sebagai Media Komunikasi Di PT. Putra Banten Engineering “.

Kami menyadari skripsi ini dapat selesai berkat dukungan semua pihak termasuk teman, orang tua, dosen pembimbing skripsi, dosen pembimbing akademis dan lain-lain. Secara khusus Kami ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Farid Hamid M.Si, selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
2. Ibu Gustina Romaria, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing akademis.
3. Bapak Drs. Riswandi, MSI, selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Ibu Novi Erlita S.Sos., MA, selaku ketua penguji
5. Ibu Christina Arsi Lestari S.Iko., M.Ikom
6. Seluruh staf pengajar yang telah memberikan ilmunya.
7. Orang tua Kami Bapak Syamsul hadi dan Ibu Heny Febriyani yang telah memberikan doa dan support atas selesainya skripsi ini.
8. Adik tercinta, Zahra Putri Hesya dan Alifya Dzikrina Hesya, yan telah memberikan andil dan doanya.
9. Semua teman dan pihak yang telah membantu dan mendukung sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Kami menyadari penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, sehingga kami mengharapkan banyak masukan dari semua pihak demi sempurnanya sripsi ini.

Jakarta, 27 Pebruari 2025

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Nadhif Alfasya
NIM : 44122110009
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Efektivitas Media Sosial WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Di PT. Putra Banten Engineering

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, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/penciptaan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Pebruari 2025

Yang menyatakan,



(Muhammad Nadhif Alfasya)

ABSTRAK

Nama : Muhammad Nadhif Alfasya
NIM : 44122110009
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Efektivitas Media Sosial *Whatsapp* Sebagai Media
Komunikasi Di PT. Putra Banten Engineering

Dosen Pembimbing : Bapak Drs. Riswandi, M.Si

Kami menyusun penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas *Whatsapp* digunakan sebagai sarana komunikasi organisasi di PT. Putra Banten Engineering (PT. PBE). Variabel yang diamati dalam penelitian ini adalah efektivitas media sosial *Whatsapp* yang diukur dengan tujuh parameter yaitu : Identitas, Percakapan, Berbagi, Kehadiran, Hubungan, Reputasi dan Kelompok.

Untuk menunjang penelitian, pendekatan kuantitatif dengan metode survei digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. PBE yang berjumlah 45 orang, yang sekaligus dijadikan sebagai sampel penelitian dengan teknik total sampling. Skala Likert digunakan sebagai pengukuran yang digunakan dalam kuesioner dengan menggunakan lima pilihan jawaban.

Data diperoleh dianalisis untuk mengetahui efektivitas *Whatsapp* sebagai media komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari tujuh dimensi yang diukur, lima di antaranya, yaitu Percakapan, Berbagi, Kehadiran, Hubungan, dan Kelompok, menunjukkan efektif dalam penggunaan *Whatsapp* sebagai media komunikasi organisasi. Nilai rata-rata keseluruhan dimensi adalah 3.49, dengan dimensi Percakapan memiliki skor tertinggi sebesar 3.81, diikuti oleh dimensi Berbagi dengan skor 3.73.

Whatsapp merupakan sarana komunikasi yang efektif bagi karyawan PT. PBE dalam mendukung komunikasi internal perusahaan juga sebagai peluang untuk pengembangan lebih lanjut pemanfaatan media sosial di lingkungan kerja. Demikian kesimpulan penelitian kami.

Kata Kunci : Efektivitas, *Whatsapp*, Komunikasi organisasi, Media sosial, Karyawan PT. PBE

ABSTRACT

Name : Muhammad Nadhif Alfasya
NIM : 44122110009
Study Program : Communication Science (Broadcasting)
Thesis Title : The Effectiveness of *Whatsapp* Social Media as a
Communication Medium at PT. Banten Engineering
Counsellor : Mr. Drs. Riswandi, M.Si

We conducted this study with the objective of examining the effectiveness of *Whatsapp* as a medium for organizational communication at PT. Putra Banten Engineering (PT. PBE). The variable observed in this research is the effectiveness of the *Whatsapp* social media platform, measured using seven parameters: Identity, Conversation, Sharing, Presence, Relationships, Reputation, and Groups.

To support the study, a quantitative approach with a survey method was employed. A questionnaire was used as the instrument for data collection. The population in this study consisted of all employees of PT. PBE, totaling 45 individuals, who were also taken as the research sample using the total sampling technique. A Likert scale with five response options was applied as the measurement tool in the questionnaire.

The collected data were analyzed to determine the effectiveness of *Whatsapp* as a communication medium. The findings indicate that, out of the seven measured dimensions, five—namely Conversation, Sharing, Presence, Relationships, and Groups—proved to be effective in the use of *Whatsapp* as an organizational communication medium. The overall mean score across all dimensions was 3.49, with the Conversation dimension recording the highest score of 3.81, followed by the Sharing dimension with a score of 3.73.

Whatsapp is considered an effective communication tool for PT. PBE employees in supporting internal corporate communication, as well as providing opportunities for further development of social media utilization in the workplace. This serves as the conclusion of our study.

Keywords: Effectiveness, *Whatsapp*, Organizational Communication, Social Media, PT. PBE Employees

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSEPAKATAN PUBLIKASI.....	v
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.4.1.Manfaat Akademis.....	3
1.4.2.Manfaat Praktis	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Penelitian Terdahulu	5
2.2. Landasan Teori Dan Konsep Yang Menjadi Rujukan	10
2.2.1.Pengertian Komunikasi.....	10
2.2.2. Komunikasi Organisasi.....	12
2.2.4.Whatsapp Messenger	16
2.2.5. Efektivitas Komunikasi	17

BAB III.....	18
METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Paradigma Penelitian.....	18
3.2. Metode Penelitian.....	18
3.3. Populasi dan Sampel	19
3.3.1 Populasi.....	19
3.3.2 Sampel	19
3.4. Periode Penelitian.....	19
3.5. Teknik Pengumpulan Data	20
3.5.1 Data Primer	20
3.5.2 Data Sekunder.....	20
3.6. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	21
3.6.1 Definisi Konsep	21
3.6.2 Operasionalisasi Konsep.....	21
3.7 Teknik Analisis Data	23
3.7.1. Analisis Tabulasi Sedehana	23
3.7.2 Skor Rata-rata	24
BAB IV	26
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
4.1. Gambaran Umum Dan Lokasi Penelitian	26
4.2. Hasil Penelitian.....	28
4.3. Pembahasan	55
BAB V.....	56
KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2. Usulan.....	56
5.2.1. Usulan Akademis	56
5.2.2. Usulan Praktis	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 3. 1. Operasional Konsep	21
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	25
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	28
Tabel 4. 2 Jabatan Responden.....	28
Tabel 4. 3 Umur Responden	29
Tabel 4. 4 Pendidikan terakhir	29
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Indikator 1 dari Dimensi 1	30
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner Indikator 2 Dari Dimensi 1	31
Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner Indikator 3 Dari Dimensi 1	32
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner Indikator 1 Dari Dimensi 2	33
Tabel 4. 9 Hasil Kuesioner Indikator 2 Dari Dimensi 2	34
Tabel 4. 10 Hasil Kuesioner Indikator 3 Dari Dimensi 2	35
Tabel 4. 11 Hasil Kuesioner Indikator 1 Dari Dimensi 3	37
Tabel 4. 12 Hasil Kuesioner Indikator 2 Dari Dimensi 3	38
Tabel 4. 13 Hasil Kuesioner Indikator 3 Dari Dimensi 3	39
Tabel 4. 14 Hasil Kuesioner Indikator 1 Dari Dimensi 4	40
Tabel 4. 15 Hasil Kuesioner Indikator 2 Dari Dimensi 4	41
Tabel 4. 16 Hasil Kuesioner Indikator 3 Dari Dimensi 4	42
Tabel 4. 17 Hasil Kuesioner Indikator 1 Dari Dimensi 5	43
Tabel 4. 18 Hasil Kuesioner Indikator 2 Dari Dimensi 5	44
Tabel 4. 19 Hasil Kuesioner Indikator 3 Dari Dimensi 5	45
Tabel 4. 20 Hasil Kuesioner Indikator 1 Dari Dimensi 6	47
Tabel 4. 21 Hasil Kuesioner Indikator 2 Dari Dimensi 6	47
Tabel 4. 22 Hasil Kuesioner Indikator 3 Dari Dimensi 6	49
Tabel 4. 23 Hasil Kuesioner Indikator 4 Dari Dimensi 6	50
Tabel 4. 24 Hasil Kuesioner Indikator 1 Dari Dimensi 7	51
Tabel 4. 25 Hasil Kuesioner Indikator 2 Dari Dimensi 7	52
Tabel 4. 26 Hasil Kuesioner Indikator 3 Dari Dimensi 7	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Nilai Rata-Rata Tiap Dimensi Dan Keseluruhan Dimensi 54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Kuesioner	61
---------------------------------	----

