

Penggunaan Aplikasi Pesan Whatsapp Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Gelatik Supra Pekanbaru

Sahira Nadia Eka Putri, Rummyeni

Universitas Riau

Email: sahiranadia0429@student.unri.ac.id

Abstrak

Aplikasi pesan WhatsApp semakin luas penggunaannya dalam kehidupan masyarakat. Saat ini, WhatsApp tidak hanya digunakan sebagai media obrolan antar keluarga dan teman, lebih dari itu WhatsApp juga digunakan untuk menunjang aktivitas karyawan dalam bekerja di sebuah perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi pesan WhatsApp terhadap kinerja karyawan PT. Gelatik Supra Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan responden penelitian adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT. Gelatik Supra Pekanbaru yang berjumlah 98 orang. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner, selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan regresi linear sederhana dengan uji statistik menggunakan software SPSS versi 23. Hasil analisis menunjukkan bahwa hipotesis alternatif dalam penelitian ini diterima yaitu terdapat pengaruh antara penggunaan aplikasi pesan WhatsApp terhadap kinerja karyawan pada PT. Gelatik Supra Pekanbaru. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0.086, bermakna kinerja karyawan di PT. Gelatik Supra Pekanbaru sebesar 8,6% dipengaruhi oleh media sosial WhatsApp sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Kata kunci: Media sosial, kinerja karyawan, WhatsApp

Abstract

The WhatsApp messaging application is increasingly being used in people's lives, To day, WhatsApp is not only used as a chat medium between family and friends, more than that WhatsApp is also used to support employee activities in working in a company. The purpose of this study was to determine the effect of using the WhatsApp messaging application to employee's performance of PT. Gelatik Supra Pekanbaru. This study uses quantitative methods with research respondents are all employees who work at PT. Gelatik Supra Pekanbaru, totaling 98 people. The data was collected by distributing questionnaires, then the data was analyzed using simple linear regression with statistical tests using SPSS version 23 software. The results showed that the alternative hypothesis in this study was accepted, namely that there was an influence between the use of the WhatsApp messaging application on employee performance at PT. Supra Sparrow Pekanbaru. The coefficient of determination (R^2) is 0.086, meaning that the employees' performance of PT. Gelatik Supra Pekanbaru 8,6% is influenced by social media whatsapp while the rest is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Social media, Employee performance, WhatsApp

PENDAHULUAN

WhatsApp merupakan sebuah aplikasi pesan yang dirancang untuk memudahkan penggunaannya dalam berkomunikasi. WhatsApp merupakan aplikasi pesan yang dalam penggunaannya hanya memerlukan data internet dan tidak memerlukan pulsa seperti SMS dan telepon seluler (Sitepu & Sagala, 2021; Andjani, et al, 2018). WhatsApp memiliki banyak fitur, mulai dari mengirim pesan teks, pesan suara, melakukan percakapan personal maupun dalam grup, dan media ini juga memungkinkan untuk mengirim gambar dan file dalam bentuk PDF, Word maupun Excel (Musdalifah & Iswandari, 2020). Fitur yang lengkap membuat media ini mudah digunakan dan kehadirannya diterima oleh hampir semua kalangan.

Aplikasi pesan WhatsApp penggunaannya semakin luas saat ini. WhatsApp kini bukan hanya sekedar media obrolan sesama anggota keluarga, teman dan kerabat, namun juga digunakan untuk keperluan pekerjaan. WhatsApp sebagaimana media sosial yang lain memiliki beberapa indikator menurut Mayfield (2008), diantaranya adalah partisipasi, keterbukaan, percakapan, komunitas dan saling terhubung. Karakteristik yang dimiliki oleh WhatsApp ini membuat karyawan lebih leluasa untuk berbagi informasi terkait dengan pekerjaan meskipun mereka tidak berinteraksi secara langsung.

Pimpinan perusahaan atau instansi bisa

memanfaatkan layanan grup *chat* yang tersedia dengan tujuan agar informasi yang disampaikan menjadi lebih menyeluruh tanpa harus mengirim informasi satu per satu. Selain itu dengan adanya grup chat tersebut komunikasi antar pegawai beserta pimpinan bisa lebih efektif. Komunikasi tersebut berguna untuk mengarahkan karyawan agar dapat bekerja sesuai prosedur organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai.

PT. Supra Gelatik Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan *outsourcing* di Kota Pekanbaru yang dalam kesehariannya menggunakan aplikasi WhatsApp dalam menunjang kinerja karyawannya. WhatsApp digunakan sebagai media dalam mengirim pesan dan melakukan panggilan antar sesama karyawan. Perusahaan tersebut juga memiliki grup *whatsapp* untuk menyampaikan informasi dari atasan hingga kepada karyawan. Penggunaan aplikasi pesan WhatsApp juga ditujukan untuk meningkatkan kinerja. Kinerja karyawan adalah hasil secara kualitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Gusnetti, 2014).

Selanjutnya, untuk menilai kinerja karyawan dapat digunakan indikator antara lain: ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, kualitas hasil kerja, usaha mengatasi kesulitan dalam pekerjaan, kerjasama, dan kejujuran pegawai melaksanakan pekerjaan (Siagian, 2011).

Pengaruh aplikasi pesan WhatsApp terhadap kinerja karyawan dapat dijelaskan melalui teori Stimulus – Respons (S-R). Teori S-R menunjukkan komunikasi sebagai suatu proses aksi-reaksi yang sangat sederhana. Teori ini mengasumsikan bahwa kata-kata verbal (lisan-tulisan) isyarat-isyarat non verbal, gambar-gambar dan tindakan-tindakan tertentu akan merangsang orang lain untuk memberikan respons dengan cara tertentu. Stimulus-respons merupakan suatu prinsip belajar yang sederhana, dimana efek dari komunikasi adanya reaksi terhadap stimulus tertentu. Dengan demikian dapat dipahami adanya kaitan pesan pada media dan reaksi dari audiens (Mulyana, 2007:143).

Penelitian sebelumnya tentang pengaruh penggunaan media WhatsApp terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teori S-R pernah dilakukan oleh Sitepu & Sagala (2021), hasilnya menunjukkan hubungan yang cukup signifikan antara kedua variabel tersebut. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Andjani, et al (2018) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara penggunaan media komunikasi WhatsApp dengan kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Musdalifah dan Iswandari (2020) memperlihatkan adanya pengaruh antara penggunaan media WhatsApp terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian lain oleh Jaya (2021) menunjukkan bahwa penggunaan media WhatsApp juga terbukti turut

mendukung dalam mengoptimalkan kinerja para jurnalis di masa pandemik Covid-19.

Berdasarkan uraian latar belakang, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh antara penggunaan aplikasi pesan WhatsApp terhadap kinerja karyawan PT. Gelatik Supra Pekanbaru.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah pernyataan sementara terhadap hasil penelitian. Oleh karenanya hipotesis adalah ramalan terhadap hasil penelitian nanti. Hipotesis penelitian memiliki arah yang jelas pengujiannya dengan kata lain hipotesis membimbing peneliti dalam melakukan penelitian, baik secara objek pengujian maupun dalam pengumpulan data (Bungin, 2011).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₀: Tidak ada pengaruh penggunaan aplikasi pesan WhatsApp terhadap kinerja karyawan PT. Gelatik Supra Pekanbaru.

H_a: Terdapat pengaruh penggunaan aplikasi pesan WhatsApp terhadap kinerja karyawan PT. Gelatik Supra Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan jenis eksplanatif. Penelitian eksplanatif digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Bungin, 2011)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Gelatik Supra Pekanbaru bagian *Marchandiser Promotion Specialist* yang berjumlah 98 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *total sampling* yaitu teknik mengambil seluruh populasi sebagai responden. Penelitian dilakukan sejak bulan Januari hingga Maret 2022.

Data dikumpulkan dengan menyebarkan angket kepada seluruh responden penelitian yang berjumlah 98 orang. Setiap item pernyataan pada penelitian ini dinyatakan valid dengan nilai *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel (0,361). Kedua variabel dependen dan independen juga dinyatakan reliabel dengan nilai *cronbach's alpha* lebih besar 0.6.

Data yang telah diperoleh dari lapangan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis ini dipilih karena dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel bebas dan satu variabel terikat yang ingin dilihat pengaruhnya. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis statistik SPSS versi 23.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah keseluruhan karyawan PT. Gelatik Supra Pekanbaru bagian *Marchandiser Promotion Specialist* yang berjumlah 98 orang. Peneliti mengumpulkan data karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, dan Pendidikan. Data ini diperlukan guna menganalisis latar belakang responden dalam penelitian ini. Data tentang karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1: Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	8	9
Perempuan	90	91
Usia (tahun)		
≤ 20	9	9
21-25	15	15
≥ 26	74	76
Pendidikan		
SLTA sederajat	82	84
Diploma	5	5
Sarjana	11	11

Sumber: olahan peneliti, 2022

Responden dalam penelitian ini hampir keseluruhan berjenis kelamin perempuan yang jumlahnya mencapai 91 persen, dengan usia rata-rata di atas 26 tahun. Tingkat pendidikan responden didominasi oleh mereka yang berpendidikan SLTA dengan jumlah mencapai 84 persen.

2. Tanggapan Responden Penelitian pada Variabel Aplikasi Pesan WhatsApp

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian sebanyak 98 orang.

Masing-masing pernyataan dalam kuesioner diberi 4 opsi jawaban yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Rekapitulasi jawaban responden untuk pertanyaan pada variabel aplikasi pesan WhatsApp tersaji pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2: Rekapitulasi jawaban responden pada variabel aplikasi pesan WhatsApp

Indikator	Kategori Jawaban	Skor Total	Rata-Rata
Partisipasi	Setuju	424	4,32
Keterbukaan	Setuju	611	6,23
Percakapan	Setuju	345	3,52
Komunitas	Setuju	492	5,01
Saling terhubung	Setuju	517	5,27

Sumber: Olahan peneliti, 2022

Terdapat 5 indikator dalam variabel aplikasi pesan WhatsApp dengan 11 pernyataan. Item pernyataan dengan pilihan tertinggi untuk variabel independen terletak pada indikator keterbukaan yaitu sebesar 6,23 dengan F sebesar 611 dengan 3 pernyataan namun item tertinggi pada pernyataan kedua yaitu “Melalui fitur info grup, media grup pada *whatsapp merchandiser promotion specialist* mudah berbagi informasi dan mengkoscek informasi yang dibutuhkan (promo, *monitoring visibility*, HK)” Sedangkan pernyataan dengan pilihan paling terendah ada pada indikator percakapan yaitu dengan nilai rata-rata 3,52 dan F sebesar 3,45.

3. Tanggapan Responden Penelitian pada Variabel Kinerja Karyawan

Terdapat 5 indikator pada variabel kinerja karyawan yaitu ketepatan waktu, kualitas hasil kerja, usaha mengatasi kesulitan, Kerjasama dan kejujuran dengan total 10 pernyataan. Hasil rekapitulasi jawaban responden untuk variabel kinerja karyawan tersaji pada table 3.

Tabel 3: Rekapitulasi jawaban responden pada variabel kinerja karyawan

Indikator	Kategori Jawaban	Skor Total	Rata-Rata
Ketepatan waktu	Setuju	313	3,19
Kualitas hasil kerja	Setuju	412	4,19
Usaha mengatasi kesulitan	Setuju	465	4,53
Kerjasama	Setuju	498	5,07
Kejujuran	Setuju	473	4,82

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden, hasil pilihan tertinggi terletak pada indikator kerjasama dengan 2 pernyataan dan yang tertinggi pada pernyataan kedua yaitu “Saya meminta ide dan pendapat untuk membantu kesulitan dalam mengerjakan tugas/pekerjaan” dengan nilai rata-rata 5,07 atau F sebesar 498 menjawab setuju. Sedangkan pernyataan dengan pilihan paling terendah ada pada indikator ketepatan waktu penyelesaian dengan pernyataan “*Merchandiser promotion specialist* mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan menggunakan *whatsapp*) dengan nilai rata-rata 3,19.

4. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui apakah kedua variabel berpengaruh yaitu antara aplikasi pesan WhatsApp terhadap kinerja karyawan PT. Agency Gelatik Supra Pekanbaru khususnya bagian *Merchandiser Promotion Specialist*, maka pengujian hipotesisnya dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Tabel 4: Hasil Analisis Regresi

No	Variabel	Koefisien Regresi	T Hitung	T Tabel	Sig	Ket
1.	Konstanta	20.167	3.012	1.98	0,00	Sig
	Aplikasi pesan WhatsApp (X)	.308				

Sumber: olahan peneliti, 2022

Pada tabel 4 dapat dilihat hasil regresi linear sederhana, diperoleh nilai koefisien regresi pada penelitian ini adalah $Y = 20.167 + 0.308x$. Diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 20.167 dan koefisien media sosial *whatsapp* sebesar 0.308. Sementara itu thitung 3.012 lebih besar jika dibandingkan dengan t tabel sebesar 1.98 dengan tingkat signifikansi 0,00 lebih kecil $\alpha = 0.05$. Berdasarkan perhitungan statistik yang diperoleh, maka hipotesis untuk penelitian ini yaitu H_a terdapat pengaruh media sosial *whatsapp* terhadap kinerja karyawan di PT. Gelatik Supra Pekanbaru.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel bebas yaitu aplikasi pesan WhatsApp menjelaskan variabel terikat yaitu kinerja karyawan. Semakin kecil nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Nilai koefisien determinasi yang semakin mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel bebas yang digunakan memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat.

Hasil dari koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 5: Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.294 ^a	.086	.077	3.752

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat *model summary* tersebut memperlihatkan bahwa nilai $R = 0.294$ dan koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,086. Angka tersebut menunjukkan pengertian bahwa sumbangan pengaruh variabel-variabel pada aplikasi pesan WhatsApp mempengaruhi variabel kinerja karyawan sebesar 8,6%. Dalam hal ini pengaruh media sosial *whatsapp* terhadap kinerja karyawan di PT Gelatik Supra Pekanbaru dimaknai dalam kategori tingkat rendah, dimana sisanya sebesar 91,4 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam riset ini.

6. Pembahasan

Berdasarkan pengolahan data dari 98 responden yang diolah melalui program SPSS for windows versi 23 menunjukkan hasil regresi linear sederhana, diperoleh nilai koefisien regresi pada penelitian ini adalah $Y = 20.167 + 0.308x$. Nilai konstanta (a) sebesar 20.167 dan koefisien media sosial *whatsapp* sebesar 0.308. Sementara itu thitung 3.012 lebih besar jika dibandingkan dengan t tabel sebesar 1.98 dengan tingkat signifikansi 0,00 lebih kecil $\alpha = 0.05$. Selanjutnya peneliti melakukan analisis koefisien determinasi (R^2).

Analisis Koefisien determinasi (R^2) yang digunakan untuk Koefisien determinasi atau R^2 sebesar 0,086 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang relative kecil antara penggunaan aplikasi WhatsApp terhadap kinerja karyawan *merchandiser promotion specialist* PT. Gelatik Supra Pekanbaru.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian sejenis terdahulu di mana rata-rata penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan atau pengaruh yang cukup kuat antara penggunaan aplikasi WhatsApp dengan kinerja karyawan (Sitepu & Sagala, 2021; Andjani, et al, 2018; Musdalifah & Iswandari, 2020).

Perbedaan hasil ini berdasarkan analisis peneliti dikarenakan karyawan PT. Gelatik Supra Pekanbaru khususnya bagian *Marchandiser Promoton Specialist* adalah karyawan yang terbiasa bekerja di lapangan dan terbiasa berkomunikasi secara tatap muka baik dengan klien maupun sesama karyawan, sehingga dalam kaitannya dengan kinerja, aplikasi pesan WhatsApp hanya dijadikan sebagai sarana penunjang dalam berkomunikasi saja.

Meskipun hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang relatif kecil antara penggunaan aplikasi pesan WhatsApp terhadap kinerja karyawan, namun hasil ini relevan dengan teori S-R dimana proses komunikasi dianggap sebagai pertukaran atau pemindahan informasi, yang bersifat timbal balik dan mempunyai efek yang dapat mengubah tindakan komunikasi

berikutnya (Mulyana, 2007). Dalam penelitian *Stimulus* berupa penggunaan aplikasi pesan WhatsApp mempengaruhi *Response* (perubahan perilaku) berupa kinerja karyawan *Marchandiser Promotion Specialist* di PT Gelatik Supra Pekanbaru.

PENUTUP

Penelitian ini menemukan hasil bahwa penggunaan aplikasi pesan WhatsApp dengan indikator partisipasi, keterbukaan, percakapan, komunitas, dan saling terhubung memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Gelatik Supra Pekanbaru. Pada penelitian ini indikator yang mendapat respon tertinggi adalah keterbukaan dan yang terendah adalah percakapan.

Selanjutnya, pada tabel perhitungan nilai koefisien determinasi memperlihatkan bahwa nilai $R = 0.294$ dan koefisien determinasi (R_{square}) adalah sebesar 0, 086. Angka tersebut menunjukkan pengertian bahwa sumbangan pengaruh variabel-variabel media komunikasi *whatsapp* mempengaruhi variabel kinerja karyawan di PT Gelatik Supra Pekanbaru sebesar 8,6% pada kategori sangat kuat. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar PT. Gelatik Supra Pekanbaru lebih mengoptimalkan lagi penggunaan aplikasi pesan WhatsApp guna meningkatkan kinerja karyawannya. Selanjutnya untuk peneliti yang akan datang disarankan untuk meneliti dengan menggunakan metode yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, A., Ratnamulyani, I. A., & Kusumadinata, A. A. (2018). Penggunaan Media Komunikasi Whatsapp Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan. *Jurnal Komunikatio*, 4(1), 41–50.
- Mayfield, Antony. 2008. *Whats is Social Media?.* London: *icrossing*.
<http://ebooksoneverything.com/marketing/WhatisSocialMedia.pdf>
- Bungin, B. (2011). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Gusnetti. 2014. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT. Garuda Indonesia Pekanbaru. *JOM FISIP*, 1, 1–11.
- Jaya, K. 2021. Pemanfaatan Media Komunikasi WhatsApp untuk Mengoptimalkan Kinerja Jurnalis di Tengah Pandemi Covid-19. *Widya Duta*, Vol 16 (2)
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi; Suatu Pengantar*.
- Musdalifah & Iswandari, R. 2020. Pengaruh Penggunaan Media WhatsApp terhadap Kinerja Karyawan. *SEBATIK*, Vol. 24 (2).
- Siagian, S. P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sitepu, E & Sagala, N. 2021. Pengaruh Komunikasi Melalui Grup WhatsApp untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Smartphone Lenovo Medan. *Social Opinion*, Vol. 6 (1)**