



**KOMUNIKASI ORGANISASI BERBASIS MEDIA SOSIAL
WHATSAPP DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PENGURUS RW 011 GRAND ORCHARD
KELURAHAN SUKAPURA**

Hidayati Artarini¹ Fransesya Amara Adistira Putri²

Fakultas Ilmu Komunkasi, Universitas Ibnu Chaldun
Jl. Pemuda I Kav. 97 Rawamangun, Jakarta 13220

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how the organizational communication used by the management or RW 011 to all residents of housing in improving the quality of service. The method used in this research is descriptive qualitative research. Researchers only describe the situation of an event or events, and do not seek or explain relationships, nor do they test or make hypotheses or make predictions. In this case based on the facts on the ground. While the research subjects are residents of housing that are directly related to the management of RW 011. Data collection techniques using interview and observation techniques. The discussion was analyzed through the results of interviews and using qualitative data analysis techniques by means of context analysis from the literature and analysis of statements from the results of interviews with informants. There were five informants in this study, where all of the informants were one of the housing administrators and residents. The results showed that the organizational communication that the management or RW011 carried out with the citizens in communicating the organization focused on the quality of service provided by the management or RW011 by using Whatsapp-based media to provide information related to the environment and information from outside.

Keywords: Organizational Communication, Service Quality, Whatsapp.

ABSTRAK

Tujuan dari Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi yang digunakan pengurus atau RW 011 kepada semua warga perumahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti hanya memaparkan situasi atas suatu kejadian atau peristiwa, dan tidak mencari ataupun menjelaskan hubungan, serta juga tidak menguji atau membuat hipotesis atau membuat sebuah prediksi. Dalam hal ini berdasarkan fakta yang ada dilapangan. Sedangkan subjek penelitian adalah, warga perumahan yang berhubungan secara langsung dengan pengurus RW 011. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi. Pembahasannya dianalisis melalui hasil wawancara serta menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan cara analisis konteks dari telah pustaka dan analisis pernyataan

dari hasil wawancara dengan informan. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang, dimana semua informan merupakan salah satu dari pengurus perumahan dan warga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang pengurus atau RW011 jalankan terhadap warga dalam berkomunikasi organisasi terfokus pada kualitas pelayanan yang dilakukan pengurus atau RW011 dengan menggunakan media yang berbasis Whatsapp untuk memberikan informasi terkait lingkungan maupun informasi dari luar.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Kualitas pelayanan, Whatsapp.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

RT dan RW adalah organisasi yang diciptakan untuk menjembatani masyarakat dan mendapatkan hak-hak sebagai warga negara. RT dan RW juga membantu pemerintah, khususnya pemerintah daerah, dalam pengelolaan dan pengaturan kehidupan bermasyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, peran RT berada di bawah tanggung jawab RW, semua kegiatan RT berada di bawah pengawasan dan tanggung jawab RW. Tugas utama dari seorang RT dan RW adalah berperan membantu pemerintah dalam memajukan masyarakat dan membangun bangsa. RW berperan penting dalam menegakkan dan melestarikan nilai-nilai kehidupan masyarakat yang berdasarkan gotong royong dan kekeluargaan, meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas kelurahan dalam pembangunan masyarakat, yang meningkatkan segala peluang swadaya masyarakat dan upaya peningkatan kesejahteraan. keberadaan masyarakat. RW harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada warganya agar tercipta lingkungan yang kondusif di masyarakat. Penelitian kali ini bertempat di RW 011 Perumahan Grand Orchard Kelurahan Sukapura. Adapun struktur keorganisasian kepengurusan Rukun Warga 011 adalah Ketua RW, Wakil RW, Sekretaris RW, Bendahara RW,

Pengurus RT 001-008, Seksi-Seksi, Area manager pengelola lingkungan.

Pengurus RW 011 melakukan berbagai cara agar dapat menciptakan kesejahteraan di Perumahan Grand Orchard. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh Pengurus RW 011 adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada warga Perumahan grand orchard, terutama dalam pengelolaan lingkungan perumahan. Sistem pengelolaan lingkungan tidak sebatas hanya pada pemeliharaan lingkungan, dan keamanan. Tapi juga memberikan layanan tambahan lainnya, mulai dari menerima dan menangani keluhan masyarakat sampai melayani pembayaran iuran pemeliharaan lingkungan. Pada dasarnya Pengurus RW 011 juga leluasa mengurus masalah-masalah utama seperti keamanan, kebersihan, dan penataan lingkungan untuk kepentingan warganya. Pada upaya peningkatan pelayanan dan perkembangan waktu nyata membuat tingkat kebutuhan pelayanan yang berkualitas juga semakin meningkat. Kondisi demikian menunjukkan bahwa tiap-tiap masyarakat memiliki upaya untuk dapat dilayani dan merupakan kewajiban dari Pengurus RW 011. Hal tersebut merupakan serangkaian unsur pemerintah untuk membangun komunikasi dengan masyarakat.

Layanan informasi membutuhkan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif merupakan kunci keberhasilan layanan informasi itu sendiri dan memastikan bahwa layanan informasi diproses dengan cepat sesuai dengan yang diharapkan. Diperlukan media/sarana komunikasi yang memadai untuk menciptakan komunikasi yang efektif. Aplikasi WhatsApp banyak digunakan sebagai sarana komunikasi di masyarakat saat ini. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terkait penggunaan WhatsApp sebagai sarana komunikasi dalam layanan informasi. Kajian dilakukan di Perumahan Grand Orchard, RW 011 Kelurahan Sukapura.

Komunikasi merupakan kunci keberhasilan seseorang dalam mencapai tujuan hidup. Di era modern ini komunikasi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, kemudahan komunikasi saat ini memudahkan manusia dalam melakukan segala hal, karena komunikasi merupakan kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Dalam organisasi, komunikasi sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman. Organisasi harus memiliki tujuan tertentu, dimana dalam proses pencapaian tujuan tersebut, komunikasi memegang peranan penting dalam mencapai tujuan bersama. Komunikasi organisasi didefinisikan sebagai pola dan bentuk komunikasi yang terjadi dalam konteks dan jaringan organisasi.

Komunikasi organisasi meliputi bentuk-bentuk komunikasi formal dan informal, serta bentuk-bentuk komunikasi interpersonal dan komunikasi kelompok. Pembahasan teori-teori komunikasi organisasi antara lain membahas tentang struktur dan fungsi organisasi, hubungan antarmanusia, proses komunikasi dan organisasi, serta budaya dalam suatu organisasi. Kegiatan seperti percakapan telepon, korespondensi pribadi adalah

contoh komunikasi interpersonal. Manusia dalam kehidupan komunikasi interpersonal atau organisasinya tanpa adanya timbal balik tidak akan dapat mencapai tujuannya, karena manusia adalah makhluk sosial, manusia harus saling berinteraksi. Di sini komunikasi berperan penting dalam berhasil tidaknya komunikasi organisasi, baik komunikasi yang dilakukan pengurus RW 011 dengan warga perumahan Grand Orchard, agar tidak terjadi salah paham, melihat betapa pentingnya komunikasi organisasi dalam lingkungan RW 011, maka peran penting ketua RW 011 sebagai pemimpin sangat diperlukan guna menunjang kinerja pengurus untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap warga perumahan Grand Orchard.

Apa yang dihadapi RW dalam melaksanakan tugasnya bertentangan dengan kewajibannya sebagai individu, sehingga pelayanan kepada masyarakat hanya dapat diberikan pada sore hari atau pada hari libur, sedangkan kebutuhan akan pelayanan publik dapat timbul sewaktu-waktu. Dari sudut pandang warga, ini memiliki konsekuensi serius, seperti kurangnya informasi dan terganggunya penyediaan layanan, serta mengalihkan aspirasi warga ke arah yang kurang akomodasi. Hal ini juga berdampak negatif bagi pihak pengelola RW 011, apalagi saat ada pembahasan pemilihan RT/RW, banyak warga yang tidak mau menjadi pengurus RW karena sibuk. Perkembangan teknologi saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi tidak hanya terjadi pada satu bidang saja, tetapi pada semua aspek kehidupan manusia. Dengan berkembangnya teknologi, hal tersebut dapat diatasi dengan adanya media yang mampu memberikan informasi kepada warga terkait acara yang akan diadakan, menghubungi warga, dan memberikan

pelayanan kepada warga. Pentingnya informasi menentukan bahwa informasi tersebut tidak terlambat diterima, tidak boleh ada kesalahan dan relevan dalam penggunaannya, sehingga informasi tersebut menjadi berkualitas dan bermanfaat. Penghuni dan pengelola RW 011 dapat mengakses smartphone untuk memberikan layanan, menyampaikan keinginan, atau sekadar melihat informasi. Dengan sistem ini, RT/RW dapat memberikan pelayanan kepada warga tanpa batasan waktu dan tempat sehingga lebih optimal. Informasi dibutuhkan dan digunakan oleh organisasi untuk mendukung kegiatannya. Adanya perkembangan teknologi yang ada harus dimanfaatkan oleh organisasi. Organisasi harus dapat menggunakan teknologi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Dengan menggunakan smartphone, kita dapat mengakses berbagai aplikasi yang menyediakan berbagai layanan untuk berkomunikasi atau berkomunikasi dengan orang lain menggunakan layanan internet. Komunikasi merupakan gejala yang sudah ada sejak manusia saling berinteraksi untuk memenuhi kebutuhan hidup dan mengembangkannya. Fenomena komunikasi dengan demikian tergantung pada tingkat perkembangan sumber komunikasi, yaitu pesan dan informasi. Manfaat dari komunikasi melalui media yang berkembang berupa era Reformasi dan keterbukaan informasi, salah satunya adalah smartphone yang merupakan bagian integral dari perkembangan teknologi. Saat ini terdapat berbagai macam aplikasi chatting di smartphone yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk bertukar informasi dan berkomunikasi dengan teman lainnya. Salah satu aplikasi WhatsApp paling populer saat ini.

Kehadiran WhatsApp dalam pengelolaan RW 011 berpotensi menyebarkan informasi kepada seluruh warga. Di era digital seperti sekarang ini, komunikasi sangat diperlukan dalam segala aspek aktivitas manusia. Dengan berkomunikasi, orang dapat mengungkapkan gagasan, perasaan, harapan, dan kesan kepada orang lain serta memahami gagasan, perasaan, harapan, dan kesan orang lain. Komunikasi juga mendorong orang untuk menciptakan hubungan sosial dalam kelompok sosial dan memungkinkan adanya umpan balik. Pesatnya perkembangan teknologi saat ini menuntut kita untuk menyikapi segala sesuatu yang berhubungan dengan teknologi canggih sebagai alat komunikasi. Teknologi akan selalu berkembang pesat dan berdampak pada kehidupan manusia. Smartphone merupakan salah satu hasil dari perkembangan teknologi belakangan ini.

Dengan smartphone, kita dapat mengakses berbagai aplikasi, yang menyediakan berbagai layanan untuk berkomunikasi atau berkomunikasi dengan orang lain menggunakan layanan Internet. Komunikasi merupakan gejala yang sudah ada sejak manusia saling berinteraksi untuk memenuhi kebutuhan hidup dan mengembangkannya. Fenomena komunikasi dengan demikian tergantung pada tingkat perkembangan sumber komunikasi, yaitu pesan dan informasi.

Kemampuan sistem teknologi untuk menyampaikan komunikasi dan informasi yang akurat, cepat, dan efisien yang memberikan manfaat luar biasa bagi organisasi dan dapat memenuhi harapan pengguna akan sangat berkontribusi terhadap produktivitas organisasi dan pemangku kepentingan.

1.2. Fokus Penelitian dan Sub Fokus

1.2.1. Fokus Permasalahan

Dalam penelitian kali ini adalah peran pengurus RW 011 dalam memberikan peningkatan pelayanan terhadap Warga perumahan Grand Orchard. “Komunikasi Organisasi Berbasis Media Sosial Whatsapp Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengurus RW 011 Grand Orchard Kelurahan Sukapura“

1.2.2. Sub Fokus Masalah

1. Pentingnya komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepengurusan RW 011
2. Hambatan komunikasi dalam kepengurusan pengelolaan lingkungan RW 011
3. Pemanfaatan media sosial whatsapp untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengurus RW 011 pada Warga.

1.3. Rumusan Masalah

1. Apa pentingnya komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengurus RW 011?
2. Apa saja hambatan komunikasi yang dihadapi oleh pengurus RW 011 dalam memberikan pelayanan kepada Warga Grand Orchard?
3. Bagaimana pemanfaatan media sosial whatsapp dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengurus RW 011 pada Warga?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pentingnya komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengurus RW 011
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan komunikasi yang dihadapi oleh pengurus RW 011 dalam memberikan pelayanan kepada warga Grand Orchard.

3. Untuk mengetahui pemanfaatan media sosial whatsapp dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengurus RW 011 pada Warga.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh melalui kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu komunikasi mengenai Komunikasi Organisasi Berbasis Media Sosial Whatsapp Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas pelayanan. Sehingga diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan, pengalaman, memperluas wawasan dan dapat dijadikan referensi yang bermanfaat bagi penelitian sejenis serta untuk membuktikan teori-teori yang peneliti gunakan berhubungan dengan kenyataan yang ada dilapangan (obyek penelitian).

1.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui komunikasi organisasi berbasis media sosial whatsapp yang dilakukan oleh pengurus perumahan Grand Orchard RW 011 Kelurahan Sukapura dan perumahan lainnya.

LANDASAN TEORI

2.1. Kerangka Teori

2.1.1. Komunikasi

Komunikasi adalah sebuah bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia

sebagai makhluk sosial. Secara etimologis, kata komunikasi berasal dari bahasa latin “communicare” yang artinya “menyampaikan”. Menurut asal katanya tersebut, arti komunikasi adalah proses penyampaian makna dari satu entitas atau kelompok ke kelompok lainnya melalui penggunaan tanda, simbol, dan aturan semiotika yang dipahami bersama. Berdasarkan hal tersebut komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.

Pengertian komunikasi dapat dilihat dari etimologi (bahasa) dan terminologi (istilah) Dari sudut etimologi, menurut Roudhonah dalam buku ilmu komunikasi, dibagi menjadi beberapa kata diantaranya “communicare yang berarti berpartisipasi atau memberitahukan, Communis opinion yang berarti pendapat umum. Raymond S. Ross yang dikutip oleh Deddy Mulyana (2007:46) “Komunikasi atau Communication dalam bahasa Inggris berasal dari kata latin Communis yang berarti membuat sama”. Dari pengertian tersebut peneliti berpendapat bahwa komunikasi adalah suatu penyampaian pesan yang bertujuan untuk membuat sama persepsi atau arti antara komunikator dan komunikan.

Sedangkan secara “terminologi” ada banyak ahli yang mencoba mendefinisikan diantaranya Hovland, Janis dan Kelley seperti yang dikemukakan oleh Forsdale dikutip Arni Muhammad (2014:4) “komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain”. Menurut Laswell bahwa “komunikasi itu merupakan jawaban terhadap who says what in which medium to whom with what effect

(siapa mengatakan apa dalam media apa kepada siapa dengan apa efeknya”. (2014:69).

Dari beberapa pengertian diatas dapat dirangkum bahwa komunikasi adalah suatu proses dalam penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan media tertentu yang berguna untuk membuat pemahamanyang sama diantara mereka, informasi yang disampaikan dapat memberikan efek tertentu kepada komunikan.

Dikutip oleh H.A. W. Widjaja (2000:13-14) bahwa menurut Edward Deparikomunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti, dilakukan oleh penyampai pesan ditujukan pada penerima pesan. Jadi menurut peneliti Maksud dari pengertian diatas adalah seperti menyampaikan amanah dengan melalui komunikasi langsung atau bertatap muka sama penerima pesan.

Berdasarkan definisi diatas peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi, gagasan ataupun pesan dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk menjalin komunikasi dengan baik. Komunikasi itu suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya, membangun hubungan antar sesama manusia, melalui pertukaran informasi untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain serta berusaha mengubah sikap orang lain.

Komunikasi tidak hanya penting untuk manusia tetapi juga penting untuk sistem pengendalian manajemen yang merupakan alat untuk mengarahkan, memotivasi, memonitor atau mengamati serta evaluasi pelaksanaan manajemen perusahaan yang mencoba mengarahkan pada tujuan organisasi dalam perusahaan

agar kinerja yang dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan dapat berjalan lebih efisien dan lancar, yang dimonitor atau yang diatur dalam sistem pengendalian manajemen adalah kinerja dari perilaku manajer di dalam mengelola perusahaan.

2.1.2. Organisasi

Berdasarkan yang kita ketahui sendiri secara sederhana organisasi bisa kita artikan salah satu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi yang memiliki banyak komponen serta melandasi diantara terdapat banyak orang pengertian hubungan kerja hari pekerjaan hingga kemampuan dan spesialisasi tiap manusia masing-masing.

Istilah organisasi berasal dari bahasa Inggris Organization. Menurut Syamsi (2004), menyatakan bahwa organisasi dapat diartikan dua macam, yaitu: (1) Dalam arti statis yaitu organisasi sebagai wadah kerjasama sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai sebuah tujuan yang diinginkan sedangkan, (2) Dalam arti dinamis yaitu organisasi sebagai suatu sistem atau kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Dari teori tersebut dapat dipahami bahwasannya organisasi dapat diartikan sebagai wadah kerjasama orang-orang atau kelompok yang memiliki tujuan yang serupa untuk mencapai tujuan tersebut bersama-sama

Menurut Stephen P. Robbins (1994:43) teori organisasi adalah ilmu yang mempelajari struktur dan desain organisasi. Teori organisasi memfokuskan diri pada perilaku dari organisasi dan menggunakan keefektivan organisasi. Sehingga teori organisasi tidak hanya memperhatikan prestasi dan sikap karyawan, tetapi juga kemampuan untuk mencapai visi dan

misi organisasi. Dari teori tersebut dapat dipahami bahwasannya organisasi berfokus pada perilaku dari organisasi itu sendiri atau sekelompok orang dan efektivitas organisasi sehingga tidak hanya mendukung prestasi dan sikap karyawan tetapi juga kemampuan untuk mencapai visi dan misi organisasi.

Dari kedua teori diatas dapat ditemukan persamaan yaitu sama-sama memfokuskan pada tujuan maupun visi-misi organisasi yang dapat diraih oleh kelompok atau sekumpulan orang yang terlibat dalam organisasi tersebut.

Manullang (2009:59) mengemukakan “Perkataan organisasi berasal dari istilah Yunani organon dan istilah Latin organum yang berarti alat, bagian, anggota, atau badan. Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama. Dari teori tersebut dapat dipahami bahwasannya organisasi merupakan bagian atau anggota yang memiliki tujuan dan dapat mencapainya bersama. Organisasi baik itu organisasi formal maupun informal dalam melakukan segala aktivitasnya pastilah terdapat hubungan diantara orang-saorang yang melaksanakan aktivitas tersebut. Semakin banyak aktivitas yang dilakukan, maka akan semakin kompleks juga hubungan yang terjalin. Mengatasi masalah itu, maka dibuatlah struktur organisasi yang menggambarkan hubungan antar kelompok/bagian.

Organisasi menurut Everett Rogers adalah suatu sistem individu yang stabil yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama lewat suatu struktur hirarki dan pembagian kerja. Tata hubungan di antara anggota organisasi relatif stabil. Kestabilan susunan organisasi menjadikan organisasi berfungsi secara efektif dalam mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian Rogers beranggapan

organisasi sebagai suatu struktur yang melakukan proses pencapaian tujuan yang telah ditentukan di mana operasi dan interaksi antara manusia satu sama lain berjalan harmonis, dinamis dan pasti.

Yang menganggap organisasi sebagai sarana (means) adalah S. Bernard Rosenblatt, Robert Bonnington, dan Berverde E. Needles, Jr. dalam bukunya yang ditulis bersama, berjudul *Modern Business: A Systems Approach*. Para pengarang itu mendefinisikan organisasi sebagai berikut: “organization is the means by which management coordinates material and human resources through the design of a formal structure of tasks and authority.” (Organisasi adalah sarana di mana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang). Rosenblatt dan rekan-rekannya itu menganggap organisasi sebagai sarana manajemen. Organisasi dan manajemen pada kenyataannya memang tidak mungkin dipisahkan. Tujuan yang diterapkan oleh organisasi tidak mungkin tercapai tanpa manajemen.

Bedasarkan pengertian-pengertian organisasi yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah sebuah wadah tempat berkumpulnya orang-orang sebagai anggota organisasi tersebut yang memiliki kepentingan dan tujuan yang sama, dengan tugas pokok, fungsi, peran, dan tanggung jawab yang jelas, yang mematuhi segala aturan dan mengikuti tata cara dan prosedur yang berlaku, dan menerima, memahami, dan melaksanakan nilai-nilai/norma-norma/tradisi bersama secara konsisten, untuk pemecah permasalahan dan pencapaian tujuan organisasi. Apabila teori organisasi diimplementasikan pada organisasi, teori ini perilaku organisasi yang memfokuskan diri dalam

organisasi kepadakepuasan pelayananan. Sehingga teori organisasi dapat menjadi dasar untuk meningkatkan mutu, pelayanan, serta kualitas.

2.1.3. Komunikasi Organisasi

Disetiap lembaga atau perusahaan pasti ada komunikasi, tanpa komunikasi mungkin organisasi tidak akan berjalan dengan baik karena tidak adanya informasi mengenai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh anggota-anggota organisasi tersebut. Dengan begitu komunikasi organisasi diperlukan untuk mencapai tujuan bersama.

Goldhaber (1986:4) dalam bukunya *Organization communication* memberikan definisi komunikasi organisasi adalah “*Organizational communication is the best process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty*” atau dengan kata lain “komunikasi organisasi adalah proses penciptaan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah.” dari kutipan Goldhaber peneliti berpendapat bahwa komunikasi adalah hubungan yang tergantung di suatu organisasi yang bersama-sama dalam mengatasi keadaan lingkungan yang tidak pasti. Disetiap organisasi pasti akan terjadi masalah, maka dari itu komunikasi sangat penting digunakan untuk mengatasinya.

Joseph A. Devito, (1997:340), menurutnya komunikasi organisasi adalah sebagai pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi. Peneliti berpendapat bahwa komunikasi organisasi adalah adanya interaksi penerima pesan dan pemberi pesan yang dilaksanakan di organisasi

formal dan informal dengan tujuan bersama di dalam organisasi tersebut.

Pace & Faules (2009:110) mereka menyebutkan bahwa komunikasi organisasi merupakan sebuah perilaku perorganisasian yang terjadi (di dalam suatu organisasi) dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu melakukan transaksi dan memberi makna atas apa yang telah terjadi. Peneliti berpendapat bahwa komunikasi organisasi adalah adanya perilaku dari anggota organisasi tersebut dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

Dari beberapa pengertian diatas peneliti menyimpulkan kembali bahwa komunikasi organisasi adalah suatu proses adanya pertukaran informasi atau pesan baik penerimaan dan pengiriman di dalam suatu organisasi baik formal dan non formal untuk mencapai tujuan bersama dan dalam mengatasi suatu masalah atau kejadian yang akan berubah-ubah setiap waktunya.

2.1.4. Media Sosial

Kehadiran media dengan segala kelebihanannya telah menjadi bagian hidup manusia. Perkembangan zaman menghasilkan beragam media, salah satunya media sosial. Media sosial merupakan media di internet yang memungkinkan pengguna untuk mewakili dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain, dan membentuk ikatan sosial secara virtual. Media sosial merupakan media digital tempat realitas sosial terjadi dan ruang-waktu para penggunanya berinteraksi. Nilai-nilai yang ada di masyarakat maupun komunitas juga muncul bisa dalam bentuk yang sama atau berbeda di internet.

Media sosial (social media) merupakan suatu media untuk interaksi

sosial dengan kemudahan akses yang menawarkan efisiensi dan daya jelajah yang lebih luas. Media sosial dapat digunakan untuk mengembangkan atau mempertahankan hubungan yang ada atau yang belum ada, dengan mempermudah interaksi sosial.

Media sosial sebagai salah satu jenis dari media siber yang bisa digunakan untuk mempublikasikan konten berupa profil, aktivitas, ataupun pendapat pribadi dalam jejaring sosial di ruang siber. Media sosial mempermudah interaksi antar individu, maupun individu dengan kelompok dengan berbagai fitur yang ditawarkan dalam berbagai aplikasi yang terdapat dalam media sosial

Perkembangan media sosial saat ini membuat para pengguna mengakses dengan mudah tentang informasi, pendidikan, ekonomi, dan lain sebagainya.

Menurut Shirky (2008) media sosial dan perangkat lunak sosial merupakan alat untuk meningkatkan kemampuan pengguna untuk berbagi (to share), bekerja sama (to cooperate) diantara pengguna dan melakukan tindakan secara kolektif yang semuanya berada diluar kerangka institusional maupun organisasi. Pendapat peneliti tentang penggunaan media sosial maka dapat kunci penggunaan media sosial adalah proses atau aktivitas yang dilakukan seseorang dengan sebuah media yang dapat digunakan untuk berbagi informasi, berbagi ide, berkreasi, berfikir, berdebat, menemukan teman baru menggunakan sebuah aplikasi online yang bisa digunakan melalui smartphone.

Van Dijk (2016:11) mengemukakan bahwa media sosial adalah platform media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam

beraktivitas maupun berkolaborasi. Karena itu, media sosial dapat dilihat sebagai fasilitator online. Dari teori tersebut peneliti berpendapat Media sosial mempunyai ciri khas tertentu dalam kaitannya setiap manusia melakukan hubungan sosial di zaman perkembangan teknologi komunikasi.

Dari kedua teori diatas Pendapat peneliti tentang penggunaan media sosial proses yang dilakukan seseorang dengan sebuah media untuk berbagi informasi, berbagi ide, berkreasi, berfikir, berdebat, menemukan teman baru menggunakan sebuah aplikasi online yang bisa digunakan melalui smartphone. Dan juga Media sosial menjadikan masyarakat melakukan hubungan sosial di zaman perkembangan teknologi komunikasi.

Menurut Mandibergh (2012) Media sosial adalah media yang mewadahi kerjasama di antara pengguna yang menghasilkan konten. Peneliti berpendapat bahwa media sosial sebagai kumpulan perangkat lunak yang memungkinkan individu maupun komunitas untuk berkumpul, berbagi, berkomunikasi dan dalam kasus tertentu saling berkolaborasi atau bermain.

Dari berbagai definisi atau pernyataan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa definisi media sosial adalah sebuah media komunikasi secara online, dengan para penggunanya dapat dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi atau konten yang dapat diolah oleh orang yang memiliki akun media sosial itu sendiri.

2.1.5. WhatsApp

Perkembangan kemajuan dunia internet yang saat ini berlangsung, sedang dirasakan oleh semua orang. Perubahan zaman yang begitu cepat membuat kehidupan sosialisasi masyarakat menjadi berubah. Akses informasi dengan mudah didapatkan

berbeda dengan masa lampau. Dengan kecanggihan internet menghadirkan sebuah media sosial yang digunakan untuk kemudahan berkomunikasi jarak jauh antar penggunanya, salah satu media sosial tersebut yaitu whatsapp. Whatsapp adalah aplikasi pesan berbasis pesan untuk smartphone dengan basic mirip Blackberry Messenger. Whatsapp messenger merupakan aplikasi pesan lintas platform yang memungkinkan kita bertukar pesan tanpa biaya sms, karena Whatsapp Messenger menggunakan paket data internet yang sama untuk email, browsing web, dan lain-lain. Jika dibandingkan dengan aplikasi obrolan online yang lain, whatsapp tetap menjadi aplikasi chatting yang banyak digunakan.

Menurut Pranajaya & Hendra Wicaksono (2017), WhatsApp adalah aplikasi berbasis internet yang merupakan salah satu dampak perkembangan teknologi informasi yang paling populer. Aplikasi berbasis internet ini sangat potensial untuk dimanfaatkan sebagai media komunikasi, karena memudahkan penggunanya untuk saling berkomunikasi dan berinteraksi tanpa menghabiskan biaya banyak dalam pemakaiannya, karena whatsapp tidak menggunakan pulsa, melainkan menggunakan data internet. Jadi menurut peneliti whatsapp adalah salah satu contoh aplikasi untuk berkomunikasi yang mudah digunakan oleh masyarakat pada perkembangannya teknologi saat ini

Hartono (2012) mengemukakan bahwa WhatsApp merupakan aplikasi pesan lintas platform yang memungkinkan penggunanya bertukar pesan tanpa biaya SMS, karena WhatsApp menggunakan paket data internet yang sama untuk email, browsing web, dan lain-lain. Menurut peneliti WhatsApp sangat potensial untuk dimanfaatkan sebagai

media komunikasi, karena memudahkan penggunaannya untuk saling berkomunikasi dan berinteraksi tanpa menghabiskan banyak biaya dalam pemakaiannya.

Dari teori kedua diatas peneliti berpendapat bahwa Aplikasi berbasis internet ini sangat bermanfaat bagi masyarakat sebagai media komunikasi, karena memudahkan penggunaannya untuk saling berkomunikasi dan berinteraksi tanpa menghabiskan biaya banyak dalam pemakaiannya, karena whatsapp tidak menggunakan pulsa, melainkan menggunakan data internet.

Menurut Larasati, dkk (2013), WhatsApp merupakan aplikasi untuk saling berkirim pesan secara instan, dan memungkinkan kita untuk saling bertukar gambar, video, foto, pesan suara, dan dapat digunakan untuk berbagi informasi dan diskusi. Larasati menyimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai sarana diskusi pembelajaran ini termasuk dalam kategori efektif. Peneliti berpendapat kalau aplikasi whatsapp bukan hanya merupakan aplikasi chat yang biasa saja, melainkan banyak fitur-fitur lain whatsapp yang lebih dan bisa digunakan oleh masyarakat, dan juga bisa menjadi media komunikasi yang efektif dan bermanfaat bagi penggunaannya

Peneliti menyimpulkan bahwa whatsapp bukan hanya aplikasi biasa yang hanya bisa chat saja, melainkan banyak fitur-fitur lain yang bisa dimanfaatkan. Whatsapp salah satu media komunikasi yang efektif yang bisa membantu masyarakat dalam berkomunikasi pada zaman perkembangan teknologi saat ini.

2.1.6. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari

kualitas desain dan kualitas kesesuaian (conformance quality). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Setiap konsumen juga pasti memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang aspek pelayanan dari suatu produk. Hal inilah yang sangat berpengaruh dalam pemilihan seorang konsumen dalam memilih suatu produk atau perusahaan yang menyalurkannya. Untuk merancang strategi pemasaran efektif, pemasar harus mengerti proses pemahaman konsumen, sehingga mereka dapat merancang informasi pemasaran dengan tepat.

Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 164), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”.

Seorang konsumen juga dapat menentukan atau memutuskan pembelian suatu barang atau jasa, tentu mempunyai beberapa pertimbangan. Adapun pertimbangan seseorang dalam memutuskan pembelian terhadap suatu produk antara lain: pilihan merk suatu produk, toko, dan properti.

Menurut beberapa definisi di atas dapat disimpulkan kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 180), kualitas layanan sebagai ukuran

seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011 : 157), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan/ jasa adalah sebuah aktifitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/ jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik.

Dari beberapa pendapat, dapat diambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada, konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

2.1.7. Warga/Masyarakat

Masyarakat merupakan wadah untuk membentuk kepribadian diri setiap kelompok manusia atau suku yang berbeda satu dengan yang lainnya. Selain itu masyarakat adalah kelompok manusia yang tinggal menetap dalam suatu wilayah yang tidak terlalu jelas batas-batasnya, berinteraksi menurut kesamaan pola tertentu, diikat oleh suatu harapan dan kepentingan yang sama, keberadaannya berlangsung terus-menerus, dengan suatu rasa identitas yang sama.

Antonius Atosokhi Gea dkk, (2003 : 30-31) Dalam bahasa Inggris masyarakat disebut society, yang berasal dari kata Latin "socius" yang berarti: teman atau kawan. Kata masyarakat berasal dari bahasa Arab "syirk" sama-sama menunjuk pada apa yang kita maksud dengan kata masyarakat, yakni

sekelompok orang yang saling mempengaruhi satu sama lain dalam suatu proses pergaulan, yang berlangsung secara berkesinambungan. Pergaulan ini terjadi karena adanya nilai-nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur serta harapan dan keinginan yang merupakan kebutuhan bersama. Hal-hal yang disebut terakhir inilah merupakan tali pengikat bagi sekelompok orang yang disebut masyarakat. Dari teori tersebut dapat dijelaskan bahwasannya masyarakat tidak dipandang sebagai suatu kumpulan individu-individu semata. Masyarakat merupakan suatu pergaulan hidup, oleh karena manusia hidup bersama. Masyarakat merupakan suatu sistem yang terbentuk karena hubungan anggota-anggotanya. Dengan kata lain, masyarakat adalah suatu sistem yang terwujud dari kehidupan bersama manusia, yang lazim disebut dengan sistem kemasyarakatan.

Menurut Horton dalam M. Zaini Hasan dkk, (1996 : 12-13) mengatakan masyarakat adalah sekumpulan manusia yang relatif mandiri, yang hidup bersama-sama dalam waktu relatif lama mendiami kawasan tertentu, memiliki kebudayaan relatif lama, serta melakukan aktivitas yang cukup lama pada kelompok tersebut. Lebih lanjut Horton dalam M. Zaini Hasan dkk, (1996 : 247) mengatakan bahwa masyarakat adalah sekelompok orang yang hidup dalam suatu wilayah tertentu, yang memiliki pembagian kerja yang berfungsi khusus dan saling tergantung (interdependent), dan memiliki sistem sosial budaya yang mengatur kegiatan para anggota, yang memiliki kesadaran akan kesatuan dan perasaan memiliki, serta mampu untuk bertindak dengan cara yang teratur. Dari penjelasan tersebut masyarakat dapat didefinisikan sebagai kelompok orang yang terorganisasi karena memiliki tujuan yang sama. Pengertian

Masyarakat secara Sederhana adalah sekumpulan manusia yang saling berinteraksi atau bergaul dengan kepentingan yang sama. Terbentuknya masyarakat karena manusia menggunakan perasaan, pikiran dan keinginannya memberikan reaksi dalam lingkungannya.

Menurut Kingsley Davis dalam Soerjono Soekanto, (1982 : 266) mengatakan masyarakat adalah “sistem hubungan dalam arti hubungan antara organisasi-organisasi, dan bukan hubungan antar sel-sel”. Dipenjelasan teori tersebut dapat diartikan bahwa warga masyarakat juga merupakan manusia yang hidup bersama, hidup bersama dapat diartikan sama dengan hidup dalam suatu tatanan pergaulan dan keadaan ini akan tercipta apabila manusia melakukan hubungan,

Dari beberapa pendapat para ahli di atas penulis mengambil suatu kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan masyarakat adalah sekelompok manusia yang hidup bersama-sama untuk mendiami wilayah tertentu dan saling bergaul serta mempunyai kebudayaan dan memiliki pembagian kerja, dalam waktu relatif lama, saling tergantung (interdependent), memiliki sistem sosial budaya yang mengatur kegiatan para anggota serta memiliki kesadaran akan kesatuan dan perasaan memiliki, mampu untuk bertindak dengan cara yang teratur dan bekerja sama dalam melakukan aktivitas yang cukup lama pada kelompok tersebut.

2.1. Penelitian Relevan

Judul Penelitian	Nama Peneliti	Hasil Penelitian
(a)	(b)	(c)
Judul : Implementasi SMS Gateway Api Pada Rancang Bangun Media Komunikasi RT/RW.	Erwin Yulianto. 2016.	Dengan telah diimplementasikan media komunikasi RT/RW 10 menggunakan fitur SMS Gateway API dapat membantu Ketua RW dan Team dalam penyampaian informasi. Dapat membantu warga RW 10 Kp. Sukamanah dalam memberikan informasi terhadap lingkungan RT/RW 10.
Persamaan , penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dan tujuan penelitian tentang seberapa baik dan efektif informasi atau komunikasi tersampaikan. Perbedaan , jenis teknologi yang digunakan dalam menyebarkan informasi.		
Jurnal Judul : Pemanfaatan “Whatsapp Messenger” Sebagai Media Komunikasi Pada Remaja Akhir	Ida Sanjaya. 2012	Peneliti menarik kesimpulan bahwa Seseorang cenderung lebih memanfaatkan media komunikasi layaknya Whatsapp sebagai media yang lebih simpel dan efisien untuk saling bertukar Informasi Dengan Pengguna lainnya.
Persamaan , Peneliti bersama dengan peneliti terlebih dahulu sama-sama Menggunakan teori penetrasi sosial dan metode deskriptif kualitatif. Perbedaan , Perbedaan yang terdapat dalam peneliti dan peneliti terlebih dahulu adalah subjek dan objek yang diteliti.		

(a)	(b)	(c)
Skripsi Judul : Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa	Adilawati Taufiq. 2016.	Peranan komunikasi organisasi organisasi dalam proses pelayanan dapat diaplikasikan melalui hubungan antara atasan dan bawahan, memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja, mempengaruhi sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas, mempengaruhi proses pelayanan administratif, meningkatkan profesionalisme melalui tingkat pendidikan, dan memaksimalkan pelaksanaan disiplin. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi organisasi pada kantor KUA Somba Opu kurang berjalan dengan baik sehingga memengaruhi proses pelayanan.
Persamaan , penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, dan pentingnya efektifitas komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Perbedaan , penelitian tidak membahas tentang pemanfaatan teknologi sebagai sarana komunikasi, dan tempat atau lokasi penelitian.		

2.2. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir terkait dengan penelitian yang saya lakukan tentunya selama ini komunikasi organisasi yang berbasis teknologi sangat minim atau sangat masih jarang digunakan dalam penelitian. Penelitian yang sebelumnya telah dilakukan kemudian juga dengan saat ini. Perkembangan teknologi yang makin berkembang dengan pesat kemudian memberikan manfaat besar bagi adanya kegiatan komunikasi untuk organisasi itu sendiri. Dari sinilah peneliti memaksimalkan adanya

perkembangan tersebut untuk meningkatkan komunikasi organisasi dengan berbasis teknologi yang nantinya akan diaplikasikan dengan kerangka berpikir berupa sosial media whatsapp yang memudahkan setiap warga untuk saling berkomunikasi. Dalam hal ini ketika di suatu organisasi yang dimaksud adalah dalam satu perumahan di mana nantinya media sosial tersebut diterapkan untuk memberikan kepada warga agar memahami struktur di perumahan itu sendiri, apa saja yang dibutuhkan dan apa yang harus dilakukan ketika terjadi suatu masalah dan tentunya warga perumahan Grand Orchard bisa menghubungi kontak yang ada. Akan saya susun dalam penelitian kali ini untuk memudahkan komunikasi organisasi dalam warga itu sendiri

Media Sosial WhatsApp atau yang biasa disingkat WA sudah menjadisarana berkomunikasi yang populer saat ini. Di Indonesia pertumbuhan WhatsApp termasuk yang paling tinggi. Berdasarkan hasil pengamatan, rata-rata orang yang memiliki WhatsApp. WhatsApp cenderung digunakan untuk membentuk hubungan sosial dengan orang-orang yang diinginkannya, serta untuk menemukan teman-teman yang juga sama-sama menggunakan aplikasi tersebut untuk bersosialisasi.

Belakangan ini, ketika dunia informasi menjadi sangat penting dalam aspek kehidupan manusia, komunikasi akhirnya tidak bisa ditawar lagi dan menjadi bagian yang sangat penting dalam kelengkapan kehidupan manusia. Perkembangan teknologi komunikasi saat ini sangat pesat dan perkembangan teknologi telah mengubah cara hidup masyarakat dalam beberapa aspek. Contoh nyata dari hasil perkembangan teknologi komunikasi adalah munculnya telepon genggam atau yang lebih dikenal

dengan telepon seluler. Saat ini penggunaan handphone sudah tidak asing lagi karena hampir masyarakat Indonesia sudah menggunakan handphone dalam kehidupan sehari-hari.

Maka dari itu menurut peneliti media sosial whatsapp sangat penting bagi komunikasi organisasi untuk mempermudah pengurus RW dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap warga dan mengurangi hambatan-hambatan yang terjadi sebelum menggunakan media sosial WhatsApp ini.

METODE PENELITIAN

3.1. Subjek dan Objek Penelitian

Objek kajian adalah objek kajian (Kamus Besar Bahasa Indonesia; 1989:622). Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah komunikasi organisasi berbasis media sosial WhatsApp untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengelola RW 011.

Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sampel dalam penelitian. Subjek penelitian adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam konteks pencapaian tujuan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989:862). Dalam penelitian ini, peneliti akan mengeksplorasi pentingnya komunikasi organisasi berbasis media sosial WhatsApp untuk meningkatkan pengalaman RW 011 bagi warga Grand Orchard.

Lokasi dan waktu penelitian ini dilakukan di Perumahan Grand Orchard, RW 011, Kelurahan Sukapura. Diselenggarakan dari Februari 2022 hingga Juli 2022.

3.2. Paradigma Penelitian

Paradigma adalah cara pandang terhadap sesuatu yang akan mempengaruhi cara berpikir seseorang.

Paradigma penelitian menentukan arah penelitian dilakukan, yang akan menentukan model pendekatan dan metodologi peneliti yang akan digunakan sebagai tolak ukur penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan paradigma konstruktivisme.

Penulis ingin menggunakan pendekatan konstruktivis karena ingin lebih memahami cara berpikir setiap orang secara umum, dan bagaimana suatu peristiwa dapat mengarahkan mereka pada pemikiran yang sama, namun tetap memiliki perbedaan dalam pengambilan keputusan.

3.3. Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, yang menekankan pada makna, argumentasi, dan definisi dari suatu situasi tertentu. Penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian deskriptif Menurut Suryabrata (2015: 76), metode deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan situasi atau peristiwa.

Dalam pengertian ini, penelitian deskriptif adalah akumulasi data awal dalam bentuk deskriptif murni, tidak memerlukan membangun atau menjelaskan hubungan, menguji hipotesis, memprediksi, atau menurunkan makna atau konsekuensi, meskipun penelitian yang bertujuan untuk menemukan mereka mungkin juga termasuk penelitian deskriptif metode.

Bogdan dan Taylor, sebagaimana dikutip oleh Lexi J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang dan perilaku yang diamati.

Menurut Denzin Lincoln, pada tahun 1987 dinyatakan bahwa penelitian

kualitatif adalah penelitian yang menggunakan kondisi alam untuk menafsirkan fenomena yang terjadi, yang dilakukan dengan menggunakan berbagai metode yang ada. Dalam pengertian ini, penelitian kualitatif umumnya menggunakan metode seperti wawancara, observasi, dan penggunaan dokumen.

Laporan penelitian ini berisi data yang diperoleh dari skenario wawancara dengan sumber yang tercatat, kemudian data dari wawancara tersebut dikumpulkan, disusun, dijelaskan, kemudian dianalisis, disertai dengan pemecahan masalah atau solusi sesuai dengan masalah yang diteliti.

Tujuan penelitian deskriptif adalah penggambaran yang sistematis, berdasarkan fakta, dan akurat tentang fakta dan karakteristik populasi atau wilayah tertentu. Penelitian ini digunakan untuk mempelajari tentang komunikasi organisasi berbasis media sosial WhatsApp untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi penghuni perumahan Grand Orchard.

3.4. Informan

Informan penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar mengetahui dan menangani masalah serta terlibat langsung dalam pemecahan masalah penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Ketua RW 011 : Bpk. Soenarjo
2. Manager Area : Bpk. Ali Akbar
3. Warga Grand Orchard : Ibu Asni Lysa, Dian Windarwati, dan Rita Damajanti.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1. Data Primer

Data diperoleh dengan melakukan studi terhadap tempat penelitian, terdiri dari:

wawancara, observasi (pengamatan) dan dokumentasi :

1. Wawancara

Wawancara (interview) Menurut Kartono (1986: 171) adalah “sesuatu yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, merupakan proses lisan tanya jawab ketika dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik”. Tujuan wawancara, sebagaimana ditekankan oleh Lincoln dan Guba (1985; 266), antara lain: Untuk membangun informasi tentang orang, peristiwa, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, masalah, dan sebagainya. Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara mendekati responden secara verbal yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan masalah yang diteliti. Menggunakan teknik wawancara yang diperoleh dan akurat dalam penelitian.

2. Observasi

Observasi, menurut Lexi J. Moleong (1988:157), memungkinkan peneliti merasakan apa yang subjek rasakan dan alami. Jadi ini memungkinkan Anda untuk membentuk yang dapat diketahui bersama, baik dari sisi Anda maupun dari sisi subjek. Manfaat yang diperoleh dari penggunaan metode observasional, yaitu pengalaman yang diperoleh secara mendalam, ketika peneliti dapat berhubungan langsung dengan subjek penelitian.

3.5.2. Data Sekunder

Penelitian sejarah bertujuan untuk mengkaji secara sistematis dan objektif data masa lalu, pembentukan, analisis, wacana, semiotik dan analisis isi kualitatif dengan menggunakan metode dokumentasi (Kriyantono, 2014).

Dokumentasi ini merupakan bahan tertulis yang berkaitan erat dengan suatu peristiwa tertentu. Dokumen ini juga dapat berupa gambar atau objek yang terkait dengan tindakan atau peristiwa tertentu.

Peneliti mencari informasi atau data tambahan dari buku, artikel, dan bahan pengumpulan data lainnya terkait penelitian yang dilakukan di Perumahan Grand Orchard RW 011.

3.6. Metode Analisa data

3.6.1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses analisis yang dilakukan untuk menyaring, mengkategorikan, dan menyalurkan hasil penelitian dengan memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting oleh peneliti. Ketika data direduksi, meringkas atau meringkas data dalam laporan yang lebih sistematis dilakukan pada isu-isu penting. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang pengamatan dan memudahkan peneliti untuk menemukan data yang diambil pada saat dibutuhkan. Reduksi data bertujuan untuk memudahkan dalam memahami data yang dikumpulkan selama kerja lapangan dengan cara merangkum dan menyempurnakannya sesuai dengan masalah yang diteliti

3.6.2. Penyajian Data

Tujuan penyajian data adalah untuk lebih meningkatkan pemahaman peneliti terhadap kasus penelitian sehubungan dengan kasus penelitian. Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data yang relevan untuk memahami makna penelitian.

3.6.3. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan untuk Miles & Huberman hanyalah sebagian dari aktivitas konfigurasi lengkap. Temuan juga diuji selama penelitian. Tinjauan dapat sesingkat pemikiran ulang yang terjadi di benak analis (peneliti) saat ia menulis, tinjauan catatan lapangan, atau dapat juga menyeluruh dan memakan waktu, dengan tinjauan dan brainstorming di antara rekan-rekan untuk mencapai kesepakatan intersubjektif, atau seluas. upaya menempatkan salinan output di dataset lain. Singkatnya, nilai-nilai yang muncul dari data lain harus diuji kebenarannya, keandalannya, dan kesesuaiannya, yang merupakan validitasnya.

3.7. Teknik Keabsahan Data

Metode validasi data yang digunakan adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik validasi data yang menggunakan sesuatu selain data untuk memvalidasi atau membandingkan data. Triangulasi dalam uji validitas ini diartikan sebagai pengecekan data pada sudut waktu yang berbeda. Terhadap triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data dan waktu. Berikut artinya:

1. Triangulasi sumber dilakukan dengan memeriksa data dari berbagai sumber.
2. Triangulasi teknis dilakukan dengan cara mengecek data dari sumber yang sama dengan metode yang berbeda.
3. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengecek dengan wawancara, observasi atau metode lain dalam situasi dan waktu yang berbeda.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan melakukan wawancara dan observasi langsung terhadap informan yang diduga sebagai informan, guna memperoleh informasi yang akurat

sehingga proses penelitian dapat dilakukan dalam kurun waktu tertentu.

Serta studi data dari sumber yang berbeda dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Triangulasi sumber dilakukan dengan memeriksa data dari berbagai sumber. Triangulasi teknis dilakukan dengan cara mengecek data dari sumber yang sama dengan metode yang berbeda. Misalnya, data yang diperoleh dari wawancara kemudian diverifikasi dengan observasi, dokumentasi, atau angket. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengecek dengan wawancara, observasi, atau metode lain pada waktu yang berbeda atau dalam situasi yang berbeda. (Sugiyono, 2005: 270)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Grand Orchard adalah salah satu perumahan yang terletak di Kelurahan Sukapura, Kecamatan Cilincing, Kota Administrasi Jakarta Utara, DKI Jakarta. Dibangun pada tahun 2010 oleh PT Summarecon Tbk seluas 24 hektar dengan jumlah rumah 391, yang terbagi menjadi 2 cluster yaitu cluster Ebony dan Clover. Dimana pada masing-masing cluster terdapat beberapa fasilitas seperti taman bermain, klub house, dan kolam renang. Pada tahun 2017 perumahan Grand orchard sudah diambil alih oleh kepengurusan RW 011/RT 001-008.

4.2. Pentingnya Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengurus RW 011

Komunikasi membantu pengurus RW 011 memenuhi tugasnya. Komunikasi berfungsi sebagai dasar untuk perencanaan. Semua informasi

penting harus dikomunikasikan, yang pada gilirannya harus menginformasikan rencana pelaksanaannya. Organisasi juga membutuhkan komunikasi yang efektif dengan orang lain tentang tanggung jawab pekerjaan mereka. Demikian pula pemimpin yaitu pengurus RW 011 harus berkomunikasi secara efektif dengan warganya untuk mencapai tujuan bersama. Kontrol tidak mungkin dilakukan tanpa komunikasi tertulis dan lisan.

Dengan demikian, kita dapat mengatakan bahwa "Komunikasi yang efektif adalah blok bangunan organisasi yang sukses." Dengan kata lain, komunikasi bertindak seperti darah organisasi

Pentingnya komunikasi dalam sebuah organisasi dapat diringkas sebagai berikut: Komunikasi meningkatkan motivasi dengan menginformasikan dan menjelaskan kepada pengurus RW 011 tentang tugas yang harus diselesaikan, bagaimana mereka melakukan tugas, dan bagaimana meningkatkan layanan yang sesuai. Komunikasi adalah sumber informasi bagi anggota organisasi dalam proses pengambilan keputusan, karena membantu mengidentifikasi dan mengevaluasi tindakan alternatif. Komunikasi juga berperan penting dalam mengubah sikap individu, yaitu orang yang berpengetahuan baik akan memiliki sikap yang lebih baik daripada yang tidak berpengetahuan. Komunikasi juga membantu dalam komunikasi. Dalam kehidupan sekarang ini, satu-satunya kehadiran orang lain mendorong komunikasi. Mereka juga mengatakan bahwa tanpa komunikasi seseorang tidak dapat bertahan hidup.

Seperti dibahas sebelumnya, komunikasi juga membantu dalam proses pengendalian. Ini membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi dalam berbagai cara.

Penghuni harus mematuhi aturan, menjalankan fungsinya secara efektif dan melaporkan masalah dan keluhan kepada pengelola RW 011. Dengan cara ini, komunikasi membantu mengontrol fungsi pengelolaan lingkungan perumahan.

Komunikasi organisasi dalam kepengurusan RW 011 sangat penting karena pengelolaan RW 011 berhubungan dengan warga maupun dengan pengurus RW 011 lainnya. Selama ini komunikasi organisasi diterapkan pada pengelolaan RW 011 dengan warga. Misalnya pertemuan antara pengurus RW 011, pemberian informasi kepada warga dan pengurus RW 011, kegiatan terkait volume perumahan Grand Orchard.

Bahwasannya komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pengurus RW 011 sudah banyak dilaksanakan dan berdampak baik bagi sesama pengurus RW 011 dan juga Warga perumahan Grand Orchard. Komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pengurus RW 011 ini tentunya memiliki dampak kepada warga terutama dalam keefektifan penggunaan komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pengurus RW 011.

4.3. Hambatan Komunikasi Dalam Kepengurusan Pengelolaan Lingkungan RW 011

Hambatan komunikasi antara pengurus RW 011 dan warga sering dijumpai pada Grand Orchard. Hal utama yang paling menghambat dalam komunikasi adalah mis komunikasi, Miskomunikasi adalah kesalahan memaknai informasi antara pengirim dan penerima pesan. Baik dua atau lebih individu yang terlibat, semuanya memiliki perbedaan pemahaman akan pesan yang disampaikan. Apabila informasi yang diberikan sangatlah penting, pasti akan menimbulkan permasalahan. Begitu pun jika dibiarkan

terus menerus, hanya perlu menunggu waktu hingga masalah lainnya muncul.

Penyebab terjadinya miskomunikasi bisa dari kurangnya konteks, asumsi, dan ketidakjelasan makna, saluran yang kurang tepat seperti yang dialami oleh pengurus RW 011. Bahwasannya miskomunikasi adalah yang mengakibatkan hubungan antara warga dan pengurus kurang cukup baik atau intens. Maka yang dimaksud adalah “ketidakperdulian” karena adanya kesibukan sehari-hari yang menyita waktu, sehingga tidak sempat untuk memperhatikan, atau lupa dengan peraturan yang sudah disetujui bersama. Jadi membuat warga perumahan kurang bersosialisasi. Maka dari itu diperlukan adanya solusi untuk meminimalisir atas kendala yang dialami oleh Pengurus RW 011.

Solusi yang bisa dilakukan pengurus RW 011 untuk mengatasi hal tersebut antara lain memasang banner atau poster, tetapi yang paling penting adalah menggunakan media whatsapp dimana whatsapp ini sebagai media utama pada era saat ini untuk menyebarkan informasi. Whatsapp juga sangat memudahkan pengurus RW 011 untuk melakukan komunikasi kepada sesama pengurus RW 011 dan kepada warga.

Dengan terjadinya hambatan tersebut diharapkan solusi yang dilakukan oleh pengurus bisa mengurangi miskomunikasi kepada warga untuk membuat komunikasi di perumahan grand orchard lebih baik.

4.4. Pemanfaatan Media Sosial Whatsapp Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengurus RW 011 pada Warga

Organisasi perlu cepat dan tanggap, namun di sisi lain, kendala jarak dan waktu dari setiap anggota organisasi atau lembaga tampaknya memaksa mereka untuk membuat forum

online dengan menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi antara pengurus dan warga. salah satunya adalah WhatsApp-Group by WhatsApp, yang dapat memfasilitasi pertukaran informasi terkait kejadian atau informasi terbaru di kawasan pemukiman, pembahasan agenda yang akan dan telah diadakan, dan berbagai pengumuman lainnya.

Tentu saja banyak orang yang terlibat dalam organisasi, sehingga diperlukan koordinasi yang cepat dan cermat agar pesan dapat tersampaikan dengan cepat. Dalam hal ini jejaring sosial khususnya instant messaging menjadi pilihan yang tepat, terutama bagi organisasi yang perlu berkoordinasi secara cepat dan efisien dengan anggota lain tanpa harus bertatap muka untuk efisiensi waktu yang lebih besar (Puspitasari, 2016).

Jejaring sosial memberikan kesempatan kepada pengguna untuk membentuk komunitas dengan minat yang sama sehingga komunikasi dapat terjalin secara efektif. Jadi ketika sebuah organisasi memutuskan untuk mendirikan sebuah forum online, ini adalah pilihan yang tepat. Selain pesan yang dapat disampaikan dengan cepat, dalam forum online, pesan yang jelas dan baik juga menjadi faktor efektifitas komunikasi itu sendiri. Menurut Pak Soenarjo, ketua RW 011, sebelum pesan itu ditayangkan, ada pesan penting yang sudah direncanakan.

Ia mengatakan ketika memulai percakapan di grup WhatsApp, baik di grup manajemen maupun di antara penghuni Perumahan Grand Orchard, penting untuk menggunakan intro terlebih dahulu untuk melihat berapa banyak orang yang melihat pesan yang dikirim terlebih dahulu. Kemudian terus menyampaikan informasi dalam bahasa yang sederhana, tetapi pada saat yang sama tetap sopan. Selain itu, pengelola sendiri terkadang mengirimkan

informasi penting. Target audience disini adalah seluruh warga Grand Orchard yang tergabung dalam grup Whatsapp untuk pengelolaan perumahan.

Berkenaan dengan struktur pesan, sangat diperlukan ketika menyampaikan informasi rinci yang akan disampaikan kepada peserta lain, dan untuk mencegah kesalah pahaman, agar informasi yang disampaikan benar-benar tersampaikan dengan benar kepada warga.

Komunikasi yang berlangsung di grup WhatsApp cenderung mengutamakan kepentingan dan kebutuhan mendesak dari informasi yang diterima oleh anggota grup. Sehingga pesan atau informasi dapat terkirim dengan cepat tanpa memakan banyak waktu.

Menggunakan jejaring sosial WhatsApp juga tidak terlepas dari pertemuan atau diskusi forum online berupa grup WhatsApp. Hal ini diyakini dapat meningkatkan efisiensi waktu, jarak, dan sumber daya lainnya. Admin RW juga sempat beberapa kali diskusi online di grup whatsapp ketika ada kejadian mendadak atau sangat urgent dengan admin atau warga lainnya.

Diskusi media sosial, khususnya grup WhatsApp, sangat efektif dalam keadaan darurat. Selain efisien dari segi waktu yang digunakan, diskusi kelompok juga efisien dari segi jarak dan sumber daya.

PENUTUPAN

5.1. Kesimpulan

1. Komunikasi organisasi penting dalam kehidupan organisasi sebagai kekuatan dominan untuk mencapai tujuan organisasi. Pentingnya komunikasi dalam sebuah organisasi dapat diringkaskan

sebagai berikut: Komunikasi meningkatkan motivasi dengan menginformasikan dan menjelaskan kepada pengurus RW 011 tentang tugas yang harus diselesaikan, bagaimana mereka melakukan tugas, dan bagaimana meningkatkan layanan yang sesuai. Komunikasi juga memainkan peran penting dalam mengubah sikap individu, yaitu orang yang berpengetahuan luas akan memiliki sikap yang lebih baik daripada yang tidak berpengetahuan.

2. Hal utama yang paling menghambat dalam komunikasi adalah mis komunikasi, Penyebab terjadinya mis komunikasi bisa dari kurangnya konteks, asumsi, ambiguitas atau ketidakjelasan makna, saluran yang kurang tepat seperti yang dialami oleh pengurus RW 011, Solusi yang bisa dilakukan pengurus RW 011 untuk mengatasi hal tersebut antara lain memasang banner atau poster, tetapi yang paling penting adalah menggunakan media whatsapp dimana whatsapp ini sebagai media utama untuk menyebarkan informasi.

3. Penggunaan teknologi dalam bentuk Media Sosial WhatsApp sebagai sarana komunikasi dan penyebaran informasi antara warga dengan pengurus sudah tidak diragukan lagi teramat sangat bermanfaat dan sangat diandalkan, dimana penggunaan teknologi tersebut memang sedang marak dimanfaatkan sebagai sarana informasi masal baik untuk kalangan pribadi hingga korporasi. Keandalan serta efektifitas sarana komunikasi ini berkembang seiring perkembangan teknologi itu sendiri, karena kebutuhan penyebaran informasi yang memang sangat beragam. Sementara itu luasnya kemungkinan media sosial WhatsApp ini sebagai sarana meningkatkan kualitas pelayanan pengurus RW 11, Untuk saat ini warga Rw 011 Grand Orchard Kelurahan Sukapura, merasakan

manfaat dari teknologi ini sudah sangat membantu dan sangat diandalkan.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Praktis

1. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan untuk penelitian selanjutnya mengenai komunikasi organisasi berbasis media sosial whatsapp dalam meningkatkan kualitas pelayanan

2. Pengurus RW 011 perlu bersosialisasi kepada para warga grand orchard untuk memanfaatkan media lainnya seperti pengadaan web terintegrasi khusus perumahan dalam rangka peningkatankualitas pelayanannya lebih baik lagi

3. Selalu mengarsipkan data-data masukkan atau komplainan secara teratur dan berkala agar dapat dikerjakan dan tersimpan dengan baik bila terjadi kesalahan di jaringan sosial media whatsapp

4. Menjalinkan komunikasi organisasi lebih aktif lagi oleh warga dan sesama pengurus RW untuk mewujudkan pengelolaan lingkungan Grand Orchard lebih maksimal.

5.2.2. Saran Akademis

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk menggali kajian dari berbagai sumber dan referensi yang terkait dengan komunikasi organisasi berbasis media sosial whatsapp dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik serta dan juga lebih lengkap.

Peneliti juga lebih mempersiapkan lagi dalam pengembalian data, pengumpulan data dan segala sesuatu yang terkait dengan penelitian. Sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan baik dan lebih memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar dan Siregar, 2010.** *Kualitas pelayanan penyuluhan pertanian dan kepuasan petani.* Jurnal Pengetahuan Pertanian, Vol. 5(1), 1-15.
- Anthony, Atosochi, Gaia. dan lain-lain. 2003.** *Pembentukan karakter II Hubungan dengan orang lain.* Jakarta: Gramedia
- Adilavati Taufik. 2016,** Topik skripsi: Peran komunikasi organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Departemen Agama Kabupaten Somba-Opu Kabupaten Gowa.
- Erwin Julianto. 2016.** *Judul : Implementasi Api SMS Gateway dalam Perancangan Komunikasi RT/RW.*
- Bogdan dan Taylor. 1975** *Metodologi penelitian kualitatif.* Bandung: Remaja Karya
- Danang, Sunyoto. 2012.** *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT Buku Seru.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 1989,** *Kamus bahasa Indonesia,* Buku Satu, Jakarta: Perpustakaan Utama
- Fandy, Chiptono. 2011.** *Manajemen layanan yang memberikan layanan prima.* Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ida Sanjaya, 2012** *Menggunakan*

"Whatsapp Messenger" sebagai media massaMedia komunikasi pada masa remaja akhir

Goldhaber, GM (1993).*Komunikasi organisasional*. Dubuque: Coklat dan Standar

Lateef, Judy dan Idi Subandi Ibrahim. 1996.*Bahasa dan Kekuasaan: Politik Wacana di Panggung Orde Baru*.Bandung: Mizan Pustaka.

Lexi J. Moleong, 1996 *Metodologi Penelitian Kualitatif*,Bandung: Pemuda Rosdakarya.

Lovelock, K., & John Wirtz, 2011. "Perspektif Layanan Pemasaran, Edisi 7". Jakarta: Erlanga.

Moleong, Lexi J. 1988. *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Muhammad, Arnie, 2014 *Komunikasi organisasional*, (Jakarta: Bumi Literasi).

Mulyana, Ayah. 2007.*Riset Komunikasi: Sebuah Pengantar*.Bandung: Pemuda Rosdakarya.

Robbins, Stephen P., 1994.*Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*,Terjemahan oleh Yusuf Uday, Jakarta, Arkan

Sugiyono, 2013,*Metodologi penelitian kuantitatif*,Kualitas dan R&D. (Bandung: ALPHABETA)

Syamsi, Ibnu. (2004).*Efisiensi, sistem dan prosedur kerja*. Jakarta: PT. sastra duniawi.

Chiptono & Chandra, G.

(2011).*Pelayanan, kualitas dan kepuasan. Edisi ketiga*.Yogyakarta: ANDI

Tgyptono, Fandi., 2012,*Pemasaran layanan. Yogyakarta: Penerbit Andy*

Wijaya, AW 2000.*Ilmu Komunikasi Pengantar*.Jakarta: Rineka Chipta

<https://offeringkaduapsip.wordpress.com/2017/10/27/pegunaanawhasap-p-as-forum-diskusi-dan-penyebaran-Materi-pembelajaran-pada-mahasiswa/>

<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/17111/BAB%20II.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

<file:///C:/Users/Muchlis/Downloads/552-1371-1-PB.pdf>

http://repository.upi.edu/17628/4/S_MBS_1001311_Bibliografi

<http://ilmukomunikasi.uma.ac.id/2020/12/30/importance-communicationDalam-organisasi/>