

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Komunikasi melalui WhatsApp pada CV Mulia Buana Jaya

Klara Euigenia Ponto ¹, I Gusti Ngurah Satria Wijaya ^{2*}, Maryam Dunggio ³

^{1,2*,3} Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Bisnis dan Vokasi, Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali, Kota Denpasar, Provinsi Bali, Indonesia.

Corresponding Email: ngurah_satria@stikom-bali.ac.id ^{2*}

Histori Artikel:

Dikirim 10 Maret 2025; *Diterima dalam bentuk revisi* 20 April 2025; *Diterima* 6 Mei 2025; *Diterbitkan* 10 Mei 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Perkembangan teknologi komunikasi mendatangkan inovasi, yaitu munculnya platform komunikasi digital seperti WhatsApp yang memudahkan komunikasi bahkan melintasi batas geografis. Aplikasi ini digunakan CV Mulia Buana Jaya sebagai media komunikasi perusahaan. Meskipun menawarkan kemudahan dan kecepatan berkomunikasi, pemanfaatan WhatsApp dalam mendukung komunikasi internal dan eksternal perusahaan perlu dievaluasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan WhatsApp dalam komunikasi internal dan eksternal perusahaan serta ada tidaknya pengaruhnya terhadap efektivitas komunikasi perusahaan. Kebaruan studi ini terletak pada penggunaan mix method yang menggabungkan kualitatif dengan teknik analisis data tematik dan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda. Pengumpulan data melalui wawancara semi terstruktur kepada enam informan (purposive sampling) dan kuesioner kepada 60 responden (rumus Slovin dan stratified random sampling). Data yang diberikan oleh responden dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang diolah menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan ada tiga faktor yang mempengaruhi pemanfaatan WhatsApp dalam komunikasi internal dan eksternal perusahaan, yaitu faktor kemudahan, faktor kegunaan, dan faktor keamanan data di mana ketiga faktor tersebut secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas komunikasi perusahaan. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi perusahaan dalam mengevaluasi dan mengoptimalkan pemanfaatan WhatsApp untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal dan eksternal perusahaan.

Kata Kunci: WhatsApp; Komunikasi Internal; Komunikasi Eksternal; Efektivitas Komunikasi.

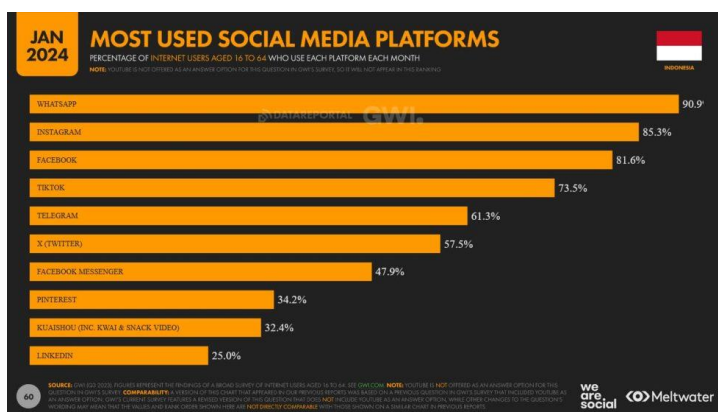
Abstract

The development of communication technology has brought innovations such as digital platforms communication like WhatsApp, making communication easier across distances. CV Mulia Buana Jaya uses WhatsApp for both internal and external communication. Although it offers convenience and speed, its use in supporting corporate communication requires evaluation. This study aims to analyze the factors influencing the utilization of WhatsApp in internal and external communication in the company and their impact on communication effectiveness. The novelty of this study is mix method approach, combining qualitative method using thematic analysis through and and quantitative method using multiple linear regression analysis. Data collection was done through semi-structured interviews with six informants (purposive sampling) and questionnaires distributed to 60 respondents (Slovin's formula and stratified random sampling). The data provided by respondents used a Likert scale and analyzed with IBM SPSS Statistics 25. The result of this research findings reveal three key factors influencing the utilization of WhatsApp in internal and external communication in company is ease of use, usefulness, and security. These factors positively and significantly impact communication effectiveness, both individually and collectively. The findings offer practical implications for the company in evaluating and optimizing the use of WhatsApp to improve internal and external communication effectiveness.

Keyword: WhatsApp; Internal Communication; External Communication; Communication Effectiveness.

1. Pendahuluan

Di era digital, teknologi komunikasi telah menjadi salah satu pilar utama yang mendukung berbagai aspek kehidupan. Salah satu inovasi besar dalam teknologi komunikasi adalah munculnya platform komunikasi digital seperti WhatsApp yang memudahkan individu maupun organisasi untuk berinteraksi secara cepat dan efisien bahkan melintasi batas geografis. Sebelumnya, manusia berkomunikasi dengan metode tradisional yang mengandalkan surat sebagai media komunikasi yang memerlukan waktu dan sering kali tidak praktis terutama saat memerlukan respons cepat. Sekarang, manusia berkomunikasi dengan cara yang modern dengan mengandalkan platform komunikasi digital sebagai media komunikasi utama dalam kehidupan sehari-hari sehingga mempermudah dalam menyampaikan informasi. WhatsApp sebagai platform komunikasi digital telah menjadi aplikasi pesan instan paling populer di dunia (Bustomi & Yuliana, 2023). Di Indonesia, WhatsApp menjadi media sosial nomor satu yang sering digunakan. Menurut DataReportal pada Januari 2024 dengan tingkat penggunaan mencapai 90,9% dari populasi usia 16–64 tahun (Rahmawati, 2024; Suryanada & Aprilia, 2024).



Gambar 1. Grafik tentang Media Sosial yang Sering Digunakan di Indonesia

WhatsApp adalah aplikasi pesan instan yang memanfaatkan kondisi sinyal baik untuk mengirimkan pesan teks, suara, audio, video, dan foto (Adawiyah *et al.*, 2024). Dalam lingkup bisnis, komunikasi yang efektif berbasis teknologi seperti WhatsApp semakin menjadi kebutuhan utama dalam suatu bisnis. WhatsApp menjadi pilihan sebagai media komunikasi dalam lingkungan kerja karena mempermudah komunikasi dan koordinasi kerja (Rahmansari, 2018). Hal tersebut karena WhatsApp mudah diakses dan cepat dalam penyampaian informasi. Selain itu, WhatsApp mendukung berbagai format pesan baik berupa teks, suara, gambar, video, dan file. Platform komunikasi ini juga memiliki fitur grup yang memudahkan untuk melakukan komunikasi secara kelompok (Adawiyah *et al.*, 2024; Sakib, 2021). Penyampaian informasi antar karyawan menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien. CV Mulia Buana Jaya merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengadaan bahan pangan untuk rumah sakit di Makassar. Pada tahun 2024 hingga saat ini, CV Mulia Buana Jaya menjalin kontrak dengan salah satu rumah sakit di Makassar. Bahan pangan tersebut meliputi bahan basah (daging, telur, sayuran serta buah-buahan) dan bahan kering (susu bubuk, minyak, beras, tepung, makanan kaleng, dan lain-lain). Perusahaan ini beroperasi di Makassar dengan cakupan proyek bersifat lokal (Makassar dan sekitarnya). Pesanan akan diberikan oleh rumah sakit secara harian kecuali pada hari raya Idul Fitri (Lebaran), hari raya Idul Adha (Lebaran Haji), dan hari tahun baru nasional (1 Januari), pesanan yang diberikan ganda. Jumlah transaksi harian adalah 5 – 10 transaksi dengan *supplier* yang berbeda sesuai kebutuhan bahan pangan berdasarkan orderan harian dari rumah sakit. CV Mulia Buana Jaya menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi internal dan eksternal perusahaan. Komunikasi internal mencakup komunikasi antar karyawan seperti koordinasi kerja, informasi terkait kegiatan perusahaan serta kelebihan dan kekurangan bahan pangan

yang dikirimkan ke rumah sakit (Sakib, 2021). Komunikasi eksternal mencakup pada komunikasi terkait pemesanan dan pembayaran barang dengan *supplier* dan komunikasi terkait penyesuaian orderan dan pembayaran bulanan dengan pihak rumah sakit. Selain itu, pihak rumah sakit juga terkadang melakukan komunikasi jika ada kebutuhan bahan pangan yang sifatnya mendesak. Meskipun WhatsApp menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam berkomunikasi, pemanfaatannya dalam mendukung komunikasi internal dan eksternal belum banyak diteliti. Adapun penelitian telah dilakukan sebelumnya yang dilakukan oleh Pustaka (2019), WhatsApp adalah media komunikasi yang paling banyak digunakan oleh pemustaka ketika membutuhkan layanan jasa informasi. Selain itu, dalam penelitian ini WhatsApp menjadi pilihan karena simpel dan mudah dipahami (Rahartri, 2019). Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Arianto (2022) menyatakan bahwa media sosial dapat digunakan untuk memperkuat relasi, *branding*, dan membentuk komunikasi dua arah dengan pelanggan (Arianto, 2022). Listyorini dan Susanty (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa komunikasi internal melalui WhatsApp berkontribusi secara signifikan terhadap kinerja karyawan dengan memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih cepat dan komunikasi yang lebih jelas (Listyorini & Susanty, 2019).

cBeberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan komunikasi berbasis digital menggunakan media sosial, tetapi penelitian-penelitian tersebut hanya berfokus pada salah satu aspek, yaitu komunikasi internal atau komunikasi eksternal. Pada penelitian ini, kedua aspek tersebut, yaitu komunikasi internal dan eksternal akan dianalisis dan dieksplorasi. Selain itu, penelitian yang menganalisis dan mengeksplorasi mengenai pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi internal dan eksternal pada CV Mulia Buana Jaya belum dilakukan. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk menganalisis dan mengeksplorasi secara spesifik mengenai pemanfaatan WhatsApp dalam komunikasi internal dan eksternal pada perusahaan. Penelitian ini penting dilakukan karena WhatsApp dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan komunikasi baik antar karyawan dalam perusahaan (internal) maupun dengan pihak luar (eksternal) seperti pemasok (*supplier*) dan mitra bisnis. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi perusahaan mengenai pemanfaatan WhatsApp dalam komunikasi perusahaan sehingga perusahaan dapat mengoptimalkan pemanfaatan WhatsApp dalam mendukung komunikasi internal dan eksternal di perusahaan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan *mix method*, yaitu metode yang menggabungkan metode dengan metode kuantitatif dalam satu proyek yang sama (Rodas, 2023). Metode kualitatif menggunakan teknik analisis data tematik dan metode kuantitatif menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Menurut Naughton dan Hughes, teknik analisis tematik adalah teknik dengan melihat dan menemukan tema dan kategori dari data yang telah dicodingkan (Nurjanah *et al.*, 2022). Teknik analisis ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis dan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan WhatsApp dalam efektivitas komunikasi internal dan eksternal pada CV Mulia Buana Jaya. Beberapa tahapan pada teknik ini adalah sebagai berikut (Heriyanto, 2018; Martins *et al.*, 2024):

1) Memahami Data

Tahap ini bertujuan untuk memahami data yang diperoleh dari proses pengumpulan data. Beberapa cara yang dapat dilakukan oleh peneliti untuk memahami data adalah mendengarkan rekaman wawancara serta membaca transkrip wawancara atau catatan lapangan secara berulang kali agar dapat memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap data-data yang dimiliki.

2) Pengkodean Data (Coding)

Pengkodean data adalah proses memecah data menjadi bagian-bagian kecil yang disebut kode untuk mengelompokkan informasi penting atau bermakna. Kode diibaratkan sebagai sebuah label atau istilah yang terdapat dalam data sehingga harus ditulis dengan jelas agar mudah dipahami.

Tahap ini membantu peneliti dalam mengorganisasi dan memahami isi data dengan lebih jelas dan sistematis. Proses pengkodean data dapat menggunakan tabel dengan yang terdiri dari dua kolom utama, yaitu kolom data seperti transkrip wawancara dan kolom kode yang berisikan label atau istilah yang mewakili makna inti dari data-data tersebut (Willig & Rogers, 2017). Selanjutnya, kode-kode yang memiliki kemiripan dikelompokkan ke dalam satu kelompok (kategori) dan diberikan nama yang merepresentasikan makna dari kelompok kode tersebut.

3) Mengidentifikasi Tema

Mengidentifikasi tema adalah proses di mana peneliti mencari pola atau hubungan di antara kode-kode tersebut dan mengelompokkannya lalu menentukan tema utama yang sesuai dengan tujuan penelitian. Tema ditentukan berdasarkan hasil pengelompokan kode ke dalam kelompok (kategori) atas dasar kesamaan makna. Selanjutnya, kategori-kategori yang memiliki makna serupa dikumpulkan kembali menjadi satu kelompok untuk membentuk sebuah tema. Tema-tema yang telah ditemukan harus ditinjau kembali penamaannya untuk memastikan konsistensi dan relevansinya dengan fenomena yang diteliti.

4) Penulisan Laporan

Tahap terakhir dalam teknik analisis data tematik adalah penulisan laporan di mana peneliti melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan tema-tema yang telah diidentifikasi sebelumnya dan menghubungkannya dengan teori yang ada.

Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian dengan mengumpulkan data yang dapat diukur menggunakan teknik statistik, matematika, atau komputasi (Sidik & Denok, 2017). Teknik analisis regresi linear berganda adalah teknik statistik yang menganalisis lebih dari satu variabel bebas dengan tujuan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh signifikan dari variabel-variabel bebas tersebut (Mona *et al.*, 2015). Teknik ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian kedua, yaitu menganalisis ada atau tidaknya pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap efektivitas komunikasi internal dan eksternal pada CV Mulia Buana Jaya. Beberapa pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1) Uji Instrumen Penelitian

- a) Uji Validitas yang bertujuan untuk menilai valid (sah) atau tidaknya suatu alat ukur. Setiap indikator yang diidentifikasi dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid (sah) apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Darma, 2021).
- b) Uji Reliabilitas adalah uji yang bertujuan untuk menunjukkan keandalan suatu alat ukur. Apabila Cronbach Alpha $> 0,6$ dinyatakan reliabel sedangkan Cronbach Alpha $< 0,6$ dinyatakan tidak reliabel (Dilasari *et al.*, 2022).

2) Uji Asumsi Klasik

- a) Uji Normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi dengan normal atau tidak. Pengujian ini menggunakan uji One Sample Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2 tailed*) $> 0,05$ artinya data berdistribusi dengan normal sedangkan nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2 tailed*) $< 0,05$ artinya data tidak berdistribusi dengan normal (Mardiatmoko, 2020).
- b) Uji Multikolinearitas menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*. Kriterianya adalah nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* $> 0,1$, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas (Swarjana, 2022).
- c) Uji Autokorelasi menggunakan uji Durbin-Watson (DW) dengan kriteria: (1) $1,65 < DW < 2,35$ artinya tidak terjadi autokorelasi, (2) $1,21 < DW < 1,65$ atau $2,35 < DW < 2,79$ artinya tidak dapat disimpulkan, dan (3) $DW < 1,21$ atau $DW > 2,79$ artinya terjadi autokorelasi (Swarjana, 2022).
- d) Uji Heteroskedastisitas menggunakan scatterplot dengan kriteria jika titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi (Diah, 2020).
- e) Uji Linearitas adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui linear atau tidaknya hubungan antara variabel-variabel independen dan variabel dependen (Nasar *et al.*, 2024). Kriterianya adalah nilai

sig Deviation from Linearity (DVL) > 0,05 artinya terdapat linearitas sedangkan jika nilai sig Deviation from Linearity (DVL) < 0,05 artinya tidak terdapat linearitas (Billy Nugraha, 2022).

3) Analisis Regresi Linear Berganda dan Hipotesis

- a) Analisis Regresi Linear Berganda adalah model regresi linear dengan dua atau lebih variabel bebas atau independen dan satu variabel terikat atau dependen (Muthahharah & Inayanti Fatwa, 2022). Rumusnya sebagai berikut (Wijaksana *et al.*, 2020):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

a = Konstanta

b = Koefisien regresi variabel independen

X = Variabel independen

e = Kesalahan pengganggu (nilai ini biasanya diabaikan dalam perhitungan)

- b) Koefisien Determinasi (R²) menunjukkan seberapa besar variabel-variabel independen memberikan kontribusi terhadap variabel dependen. Hasil analisis akan berbentuk persentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.
- c) Uji t (Parsial) adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial atau masing-masing berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kriterianya adalah Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi < 0,05 artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Agustina, Nur Aulia, sumowo, seno, Wijayanti, 2018; Swarjana, 2022).
- d) Uji F (Simultan) adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kriterianya adalah Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi < 0,05 artinya variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Gofur, 2019; Swarjana, 2022).

Populasi adalah suatu kelompok di mana semua komponennya memiliki satu atau lebih ciri yang sama menurut Cronin, Coughlan, dan Smith (Swarjana, 2022). Jadi, populasi dapat diartikan sebagai sekelompok orang yang memiliki ciri yang sama untuk diteliti. Dalam penelitian ini, populasi sebanyak 149 dengan jumlah karyawan sebanyak 24 orang, jumlah supplier sebanyak 45 toko atau perusahaan, dan jumlah pihak rumah sakit bagian Instalasi Gizi yang menjalin kontrak dengan perusahaan adalah 80 orang. Sampel yang dipilih harus menggambarkan karakteristik populasi agar hasil yang diberikan akurat dan tepat. Dalam penelitian ini, sampel adalah beberapa dari karyawan, supplier, dan pihak rumah sakit yang menjalin kontrak dengan CV Mulia Buana Jaya dengan syarat (1) merupakan karyawan, supplier, atau pihak rumah sakit yang sedang menjalin kontrak dengan CV Mulia Buana Jaya, (2) untuk karyawan, minimal telah bekerja selama setahun, (3) memiliki ponsel pintar (*smartphone*), dan (4) aktif menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi dalam/dengan perusahaan. Karyawan dengan masa kerja minimal satu tahun dipilih karena dianggap telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan WhatsApp sebagai alat komunikasi di lingkungan perusahaan, sehingga dapat memberikan jawaban yang lebih relevan dan akurat terkait efektivitas penggunaannya. Penelitian ini dimulai dari tahap kualitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini pada tahap kualitatif sebanyak enam orang, yaitu dua orang dari karyawan CV Mulia Buana Jaya (direktur dan manajer), dua orang dari supplier (pemilik), dan dua orang dari pihak Rumah Sakit yang sedang menjalin kontrak dengan CV Mulia Buana Jaya (staf Instalasi Gizi). Pemilihan enam informan dalam penelitian kualitatif ini didasarkan pada prinsip purposive sampling, yaitu memilih individu yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap topik yang diteliti. Jumlah tersebut dipandang memadai karena informan mewakili peran penting dalam komunikasi

internal dan eksternal perusahaan. Setelah penelitian kualitatif akan dilanjutkan dengan penelitian kuantitatif. Kuesioner dirancang berdasarkan hasil temuan dari wawancara pada tahap kualitatif. Pengambilan sampel untuk penelitian ini dalam tahap kuantitatif menggunakan rumus Slovin dan perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = n = \frac{149}{1+149(0.10)^2} = 59,83 = 60 \text{ responden (dibulatkan)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batasan toleransi kesalahan (margin of error) = 10%

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel untuk tahap kuantitatif adalah 60 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *stratified random sampling*. Dalam penelitian ini, responden terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu karyawan, *supplier*, dan pihak rumah sakit bagian Instalasi Gizi. Perhitungannya sebagai berikut:

- 1) Karyawan = Jumlah Karyawan/Populasi x Jumlah Sampel
= 24/149 x 60 = 9,66 = 10 responden (dibulatkan)
- 2) *Supplier* = Jumlah *Supplier*/Populasi x Jumlah Sampel
= 45/149 x 60 = 18,12 = 18 responden (dibulatkan)
- 3) Pihak Rumah Sakit = Jumlah Pihak RS/Populasi x Jumlah Sampel
= 80/149 x 60 = 32,21 = 32 responden (dibulatkan)

Dari total 60 responden, sebanyak 10 responden berasal dari karyawan, 18 responden berasal dari *supplier*, dan 32 responden berasal dari pihak rumah sakit. Dalam pengumpulan data, penulis telah menyertakan petunjuk pengisian yang jelas guna menghindari kesalahpahaman responden. Selain itu, terdapat pertanyaan penyaring (*filter question*) mengenai penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi dengan/dalam CV Mulia Buana Jaya. Responden yang menjawab "ya" akan melanjutkan ke pertanyaan-pertanyaan berikutnya, sedangkan responden yang menjawab "tidak" tidak melanjutkan pengisian kuesioner karena dianggap tidak memenuhi kriteria sebagai pengguna aktif dalam konteks penelitian ini. Hal ini dilakukan untuk mencegah bias dalam data. Pada tahap kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur merupakan wawancara yang menggabungkan pertanyaan dengan fleksibilitas untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam dari informan (Mariyono, 2024). Pada tahap kuantitatif, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang adalah suatu teknik pengumpulan data melalui formulir yang berisi pertanyaan yang dibagikan kepada sekelompok orang untuk mendapatkan respons atau jawaban yang kemudian akan dianalisis (Cahyo *et al.*, 2019).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Berdasarkan analisis data pada tahap kualitatif dengan menggunakan teknik analisis data tematik, terdapat tiga faktor yang mempengaruhi pemanfaatan WhatsApp dalam komunikasi internal dan eksternal pada CV Mulia Buana Jaya seperti yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Identifikasi Tema dalam Data

No.	Tema	Kategori	Deskripsi
1.	Kemudahan Penggunaan WhatsApp	Kemudahan	Kemudahan pengoperasian WhatsApp sebagai media komunikasi.

Faktor Kemudahan (<i>Ease of Use</i>)	Kenyamanan Penggunaan WhatsApp	WhatsApp memberikan kenyamanan saat digunakan.
	Jaringan	WhatsApp bergantung pada koneksi internet yang stabil agar dapat digunakan tanpa gangguan teknis..
	Alternatif Media Komunikasi Lain	Ada atau tidaknya pertimbangan menggunakan media komunikasi lain untuk melakukan komunikasi.
2. Faktor Kegunaan (<i>Usefulness</i>)	Peran WhatsApp dalam Komunikasi Internal dan Eksternal	WhatsApp digunakan secara luas dalam berbagai aktivitas komunikasi internal dan eksternal perusahaan.
	Fitur WhatsApp yang Sering Digunakan	Fitur-fitur WhatsApp yang sering digunakan oleh karyawan CV Mulia Buana Jaya, <i>supplier</i> , dan pihak Rumah Sakit untuk berkomunikasi.
	Kecepatan Komunikasi	WhatsApp membantu proses komunikasi berlangsung lebih cepat.
	Manfaat WhatsApp dalam Komunikasi	Fitur WhatsApp mendukung komunikasi berlangsung secara efektif.
3. Faktor Keamanan Data (<i>Security</i>)	Aturan Berkomunikasi	Aturan terkait penggunaan WhatsApp dalam berkomunikasi.
	Pertimbangan Keamanan dalam Komunikasi	Keamanan menjadi hal penting yang dipertimbangan dalam berkomunikasi.
	Perlindungan Data	Pentingnya tindakan untuk menjaga privasi dan data pada WhatsApp.
	Risiko Keamanan	Potensi ancaman siber seperti kebocoran data, <i>hacking</i> , dan penipuan yang dapat mengancam keamanan informasi dalam komunikasi melalui WhatsApp.

Faktor kemudahan (*ease of use*) berkaitan dengan kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi. Dari sisi pengoperasian, WhatsApp dianggap mudah digunakan oleh karyawan, *supplier*, dan pihak rumah sakit karena tampilannya yang sederhana, fitur yang lengkap, serta fleksibilitas dalam penggunaannya. WhatsApp juga dinilai nyaman karena komunikasi dapat dilakukan secara daring tanpa mengganggu jam kerja secara langsung, serta tidak adanya iklan yang mengganggu saat aplikasi digunakan. Selain itu, ketersediaan jaringan atau koneksi internet juga merupakan hal penting karena WhatsApp mengandalkan koneksi internet untuk berfungsi secara optimal. Jika jaringan tidak stabil, maka akan mengurangi hambatan teknis seperti, loading yang lama dan tertundanya pengiriman dan penerimaan pesan. Sebaliknya, jika jaringan internet tidak stabil akan menyebabkan hambatan teknis seperti pesan tidak terkirim dan hal tersebut membuat WhatsApp menjadi sulit digunakan. Pertimbangan untuk menggunakan media komunikasi lain juga masuk ke dalam faktor ini karena pilihan untuk menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi didasarkan pada familiaritas dan kenyamanan dalam penggunaan. Faktor kegunaan (*usefulness*) mengacu pada sejauh mana WhatsApp memberikan manfaat atau nilai guna bagi pengguna dalam melakukan komunikasi. WhatsApp digunakan dalam berbagai aktivitas komunikasi internal dan eksternal karena fitur-fiturnya yang mendukung komunikasi menjadi efektif dan efisien. Beberapa fitur yang sering digunakan adalah pesan teks, panggilan suara, voice note, grup, serta pengiriman gambar dan file. Adapun peran WhatsApp dari sisi internal untuk penyampaian informasi terkait kegiatan perusahaan dan rincian orderan rumah sakit sedangkan dari sisi eksternal. WhatsApp

digunakan untuk pemesanan barang dan pembayaran dengan pihak supplier serta penyesuaian orderan dan *follow up* pembayaran bulanan dengan pihak Rumah Sakit. WhatsApp juga memungkinkan komunikasi berlangsung lebih cepat dibandingkan dengan media komunikasi lain seperti *e-mail*. Pesan dapat dikirim dan diterima secara instan, yang membantu dalam mempercepat koordinasi, penyampaian informasi, pemesanan barang, dan penyesuaian orderan rumah sakit. Selain itu, adanya aturan dalam berkomunikasi juga menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp telah diatur dengan baik untuk meningkatkan efektivitas komunikasi.

Kedua faktor tersebut didasari oleh konsep *Technology Acceptance Model* (TAM). Konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa penggunaan suatu teknologi sangat dipengaruhi oleh niat untuk menggunakannya (*behavioral intention to use*) (Purba & Kristanto, 2021). *Behavioral intention* adalah suatu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku atau tindakan tertentu (Aditya & Wardhana, 2016). Dalam konsep TAM, Pengguna (*user*) cenderung menggunakan suatu sistem apabila sistem tersebut mudah digunakan (*perceived ease of use*) dan memberikan manfaat yang nyata untuk pengguna (*perceived usefulness*) (Purba & Kristanto, 2021). Faktor keamanan data (*security*) menjadi pertimbangan dalam melakukan komunikasi melalui WhatsApp. Faktor ini berhubungan dengan perlindungan data dan informasi yang dikirim melalui WhatsApp. Hal tersebut karena adanya risiko keamanan seperti kebocoran data dan kejahatan siber seperti *hacking*, dan penipuan (Pangaribuan *et al.*, 2023) sehingga para informan menyampaikan pentingnya faktor keamanan agar tidak terjadi hal-hal seperti itu. Dua informan juga menyoroti pentingnya privasi dalam penggunaan WhatsApp. Salah satu tindakan yang dapat dilakukan adalah mengunci WhatsApp agar pesan-pesan di dalam WhatsApp tidak dapat diakses oleh sembarang orang dan tidak mengklik link atau file yang tidak jelas sumbernya. Data yang telah dikumpulkan akan diverifikasi keabsahannya menggunakan triangulasi data. Jenis triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, yaitu adalah pengujian data dengan cara memverifikasi data yang diperoleh selama penelitian melalui berbagai sumber atau informan sehingga dapat meningkatkan kredibilitas data (Susanto *et al.*, 2023). Hasil triangulasi dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Triangulasi Sumber

No.	Kategori	Informan		
		Karyawan CV Mulia Buana Jaya	Supplier	Pihak RS UNHAS
1.	Peran WhatsApp	Internal: penyampaian kegiatan perusahaan dan rincian orderan rumah sakit. Eksternal: melakukan pemesanan barang ke <i>supplier</i> dan penyesuaian orderan dengan pihak rumah sakit.	Penerimaan pesanan dan mengirimkan nota serta produk yang dijual dengan CV Mulia Buana Jaya.	Penyesuaian orderan baik berupa kekurangan atau permintaan tambahan yang disampaikan kepada CV Mulia Buana Jaya.
2.	Fitur WhatsApp yang Sering Digunakan	Fitur grup, pesan teks, dan panggilan suara.	Pesan teks, panggilan suara, pengiriman gambar.	Pesan teks, panggilan suara, dan <i>voice note</i> .
3.	Kemudahan Penggunaan WhatsApp	Mudah digunakan.	Mudah digunakan.	Mudah digunakan.
4.	Kecepatan Komunikasi	Membantu mempercepat komunikasi.	Membantu mempercepat komunikasi.	Membantu mempercepat komunikasi.

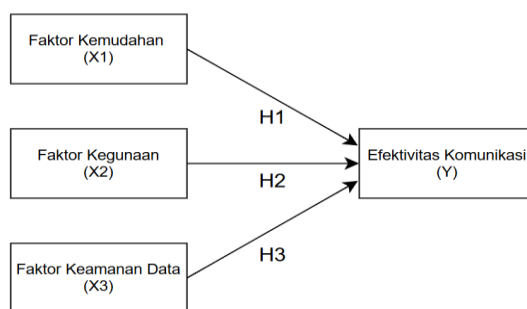
5.	Kenyamanan Penggunaan WhatsApp	Nyaman digunakan dan komunikasi di luar jam kerja tidak mengganggu.	Nyaman digunakan dan komunikasi di luar jam kerja tidak mengganggu.	Nyaman digunakan dan komunikasi di luar jam kerja tidak mengganggu.
6.	Pertimbangan Keamanan dalam Komunikasi	Keamanan adalah faktor yang dipertimbangkan dalam berkomunikasi.	Keamanan adalah faktor yang dipertimbangkan dalam berkomunikasi.	Keamanan adalah faktor yang dipertimbangkan dalam berkomunikasi.
7.	Perlindungan Data	Tidak ada pembahasan.	Mengunci WhatsApp dan mengarsipkan pesan.	Mengunci WhatsApp.
8.	Risiko Keamanan	Risiko kebocoran data.	Mencegah kebocoran data <i>customer</i> dan harga barang.	Kejahatan siber seperti <i>hacking</i> dan penipuan.
9.	Jaringan	WhatsApp bergantung ke jaringan internet sehingga mempengaruhi efektivitas komunikasi.	WhatsApp bergantung ke jaringan internet sehingga mempengaruhi efektivitas komunikasi.	WhatsApp bergantung ke jaringan internet sehingga mempengaruhi efektivitas komunikasi.
10.	Manfaat fitur WhatsApp dalam komunikasi	Fitur WhatsApp membantu dalam berkomunikasi terutama fiturnya yang mendukung berbagai format pesan.	Fitur WhatsApp membantu dalam berkomunikasi terutama fiturnya yang mendukung berbagai format pesan.	Fitur WhatsApp mendukung komunikasi menjadi lebih efektif.
11.	Aturan dalam Berkomunikasi	Menggunakan bahasa yang baik dan sopan serta membatasi komunikasi yang tidak mendesak di luar jam kerja.	Hanya terkait jam operasional untuk Toko Jaya Sentosa sedangkan untuk Ibu Nurbaya mempersilakan menghubungi jika ada pesanan.	Tidak ada aturan tertentu, selama ada keperluan silakan menghubungi.
12.	Alternatif Media Komunikasi Lain	Direktur mempertimbangkan menggunakan Slack sedangkan manajer tidak memiliki pertimbangan untuk menggunakan media komunikasi lain.	Tidak ada pertimbangan menggunakan media komunikasi lain.	Tidak ada pertimbangan, tapi menggunakan Gmail sebagai media komunikasi untuk mengirim orderan harian.

Berdasarkan triangulasi data menggunakan triangulasi sumber yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Peran WhatsApp bagi karyawan CV Mulia Buana Jaya, *supplier*, dan pihak Rumah Sakit Universitas Hasanuddin (UNHAS) Makassar digunakan untuk menyampaikan informasi sesuai kebutuhan masing-masing.

- 2) Fitur-fitur yang sering digunakan oleh ketiga kelompok adalah pesan teks dan panggilan suara. Adapun fitur lain yang digunakan adalah fitur grup untuk karyawan, fitur pengiriman gambar untuk *supplier*, dan fitur *voice note* untuk pihak rumah sakit.
- 3) Ketiga kelompok menilai WhatsApp mudah dan nyaman digunakan serta membantu mempercepat komunikasi.
- 4) Keamanan menjadi faktor yang dipertimbangkan oleh ketiga kelompok dalam berkomunikasi. Perbedaannya adalah para karyawan tidak ada membahas mengenai privasi data sedangkan pihak *supplier* dan pihak rumah sakit menyampaikan mengenai mengunci WhatsApp.
- 5) Ketiga kelompok menyatakan risiko keamanan dalam penggunaan WhatsApp. Pihak karyawan dan pihak *supplier* menyatakan risiko keamanan berupa kebocoran data sedangkan pihak Rumah Sakit Universitas Hasanuddin (UNHAS) Makassar menyatakan risiko keamanan berupa *backing* dan penipuan.
- 6) Ketiga kelompok menyatakan bahwa jaringan internet mempengaruhi efektivitas komunikasi karena WhatsApp adalah aplikasi yang mengandalkan jaringan internet untuk melakukan komunikasi.
- 7) Ketiga kelompok menyetujui bahwa fitur-fitur WhatsApp memiliki manfaat dalam mendukung efektivitas komunikasi terutama fiturnya yang mendukung berbagai format pesan yang dinyatakan oleh pihak karyawan dan *supplier*.
- 8) Pihak karyawan memiliki aturan dalam berkomunikasi menggunakan WhatsApp sedangkan pihak rumah sakit tidak. Untuk pihak *supplier*, salah satu informan (Toko Jaya Sentosa) memiliki aturan terkait jam operasional sedangkan informan yang lain (Ibu Nurbaya) tidak ada aturan seperti itu.
- 9) Adanya pertimbangan menggunakan Slack sebagai media komunikasi perusahaan yang dinyatakan oleh Direktur CV Mulia Buana Jaya sedangkan Manajer CV Mulia Buana Jaya, pihak *supplier*, dan pihak rumah sakit tidak ada pertimbangan menggunakan media komunikasi lain.

Tahap kuantitatif diawali dengan membuat kerangka berpikir dan menentukan hipotesis penelitian kemudian dilanjutkan dengan analisis data menggunakan regresi linear berganda. Kerangka berpikir pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Berpikir

Setelah kerangka berpikir dibuat, maka langkah selanjutnya adalah menentukan hipotesis penelitian. Adapun hipotesis penelitian ini:

- H1: Faktor kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas komunikasi pada CV Mulia Buana Jaya.
 H2: Faktor kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas komunikasi pada CV Mulia Buana Jaya.
 H3: Faktor keamanan data berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas komunikasi pada CV Mulia Buana Jaya.

Analisis data dengan regresi linear berganda meliputi uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda dan hipotesis. Pengujian akan menggunakan IBM SPSS *Statistics* 25.

1) Uji Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk setiap pernyataan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Kode Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Faktor Kemudahan (X1)	X1.1	0,718	0,2542	Valid
	X1.2	0,837		Valid
	X1.3	0,787		Valid
	X1.4	0,823		Valid
Faktor Kegunaan (X2)	X2.1	0,672	0,2542	Valid
	X2.2	0,828		Valid
	X2.3	0,833		Valid
	X2.4	0,719		Valid
	X2.5	0,656		Valid
Faktor Keamanan Data (X3)	X3.1	0,831	0,2542	Valid
	X3.2	0,808		Valid
	X3.3	0,806		Valid
Efektivitas Komunikasi (Y)	Y1.1	0,718	0,2542	Valid
	Y1.2	0,867		Valid
	Y1.3	0,780		Valid
	Y1.4	0,707		Valid
	Y1.5	0,785		Valid
	Y1.6	0,739		Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid karena semua pernyataan memiliki nilai Rhitung > Rtabel (0,2542).

b) Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas untuk setiap variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
Faktor Kemudahan (X1)	0,803	0,6	Reliabel
Faktor Kegunaan (X2)	0,791	0,6	Reliabel
Faktor Keamanan Data (X3)	0,743	0,6	Reliabel
Efektivitas Komunikasi (Y)	0.858	0,6	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel yang diukur dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha untuk variabel X adalah 0,803, 0,791, 0,743, dan untuk variabel Y adalah 0,858 di mana nilai-nilai tersebut > 0,6. Hasil ini sudah sesuai dengan standar seperti yang dinyatakan pada penelitian yang dilakukan oleh Dilasari *et al.* pada tahun 2022. (Dilasari *et al.*, 2022).

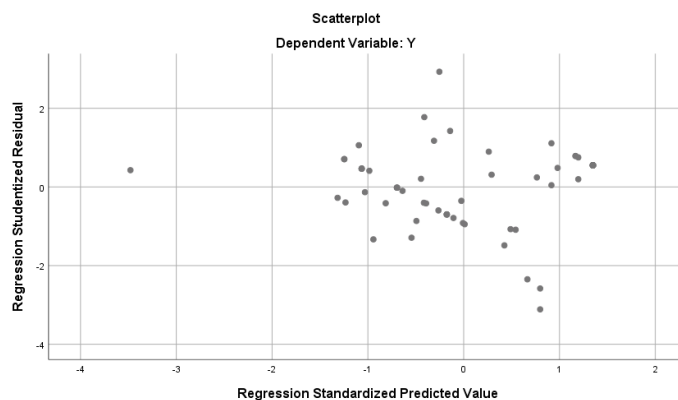
2) Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 5 di bawah ini:

Tabel 5. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil	Keterangan
Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	<i>Asymp. Sig. 2 tailed</i> = 0,053	Data terdistribusi normal (nilai signifikansi > 0,05)
Uji Multikolinearitas	X1 = 0,502 (<i>Tolerance</i>) = 1,992 (VIF)	Tidak ada gejala multikolinearitas (nilai <i>tolerance</i> > 0,1 dan nilai VIF < 10)
	X2 = 0,480 (<i>Tolerance</i>) = 2,084 (VIF)	
	X3 = 0,762 (<i>Tolerance</i>) = 1,312 (VIF)	
Uji Autokorelasi (Durbin Watson)	DW = 1,790	Tidak ada gejala autokorelasi (1,65 < DW > 2,35)

Berdasarkan Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi gejala multikolinearitas dan autokorelasi karena hasil analisis sudah sesuai dengan standar seperti yang dinyatakan pada penelitian yang dilakukan oleh Swarjana pada tahun 2022 (Swarjana, 2022). Hasil uji normalitas menunjukkan data terdistribusi dengan normal. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan *scatterplot* menunjukkan titik-titik pada *scatterplot* menyebar secara acak dan tidak membentuk pola-pola yang jelas artinya tidak ada gejala heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas (*Scatterplot*)

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah variabel independen dan variabel dependen linear atau tidak linear. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6. Uji Linearitas

Variabel Independen	<i>Deviation from Linearity Sig</i>	Sig.	Keterangan
X1	0,568	0,000	Linear
X2	0,297	0,000	Linear
X3	0,320	0,000	Linear

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai *deviation from linearity* X1 adalah 0,568, nilai *deviation from linearity* X2 adalah 0,297, dan nilai *deviation from linearity* X3 adalah 0,320 di mana nilai-nilai tersebut > 0,05 yang artinya ketiga variabel independen tersebut linear dengan variabel dependen. Berdasarkan

hasil uji asumsi klasik, dapat disimpulkan bahwa model regresi sudah baik karena tidak adanya gejala multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas serta data terdistribusi dengan normal ($0,053 > 0,05$) dan terdapatnya hubungan linear antara variabel-variabel independen dan variabel dependen.

3) Analisis Regresi Linear Berganda dan Hipotesis

a) Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda adalah $Y = -0,042 + 0,246X_1 + 0,507X_2 + 0,222X_3$. Berdasarkan persamaan regresi linear berganda, maka diperoleh beberapa poin sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (a) adalah -0,042, yang berarti jika semua variabel independen konstan atau bernilai nol, maka nilai dari efektivitas komunikasi (Y) sebesar -0,042 satuan. Hal ini bukan berarti efektivitas komunikasi menjadi -0,042 secara harfiah, tapi bahwa model tidak menganggap adanya efektivitas jika semua faktor (variabel X) bernilai nol.
- 2) Nilai koefisien regresi X1 (b1) adalah 0,246, yang artinya setiap peningkatan satu-satuan pada faktor kemudahan (X1) akan diikuti peningkatan efektivitas komunikasi (Y) sebesar 0,246 satuan dengan asumsi variabel lain tetap konstan.
- 3) Nilai koefisien regresi X2 (b2) adalah 0,507, yang artinya setiap peningkatan satu-satuan pada faktor kegunaan (X2) akan diikuti peningkatan efektivitas komunikasi (Y) sebesar 0,507 satuan dengan asumsi variabel lain tetap konstan.
- 4) Nilai koefisien regresi X3 (b3) adalah 0,222, yang artinya setiap peningkatan satu-satuan pada faktor keamanan data (X3) akan diikuti peningkatan efektivitas komunikasi (Y) sebesar 0,222 satuan dengan asumsi variabel lain tetap konstan.

b) Koefisien Determinasi (R²)

Hasil uji R² adalah 0,634 yang artinya bahwa faktor kemudahan, faktor kegunaan, dan faktor keamanan data berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi 0,634 atau 63,4% dan sisanya 36,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model.

c) Uji t (Parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hasil uji t (parsial) dapat dilihat pada Tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7. Uji t (Parsial)

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.	Keterangan
X1	2,030		0,047	Berpengaruh signifikan
X2	3,982	2,003	0,000	Berpengaruh signifikan
X3	2,644		0,011	Berpengaruh signifikan

Hasil uji t menyatakan bahwa ketiga variabel independen secara parsial atau masing-masing berpengaruh signifikan terhadap efektivitas komunikasi.

d) Uji F (Simultan)

Hasil uji F (simultan) bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 8 di bawah ini:

Tabel 8. Uji F (Simultan)

F _{hitung}	F _{tabel}	Sig.	Keterangan
32,335	2,769	0,000	Berpengaruh signifikan

Hasil uji F menyatakan bahwa ketiga variabel independen secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas komunikasi.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan, dapat diketahui bahwa hasil penelitian sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang meneliti efektivitas komunikasi menggunakan WhatsApp. Temuan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahartri (Rahartri, 2019) yang menyoroti kemudahan penggunaan WhatsApp sebagai faktor utama dalam pemanfaatannya sebagai alat komunikasi di Puspipstek, yang juga menjadi salah satu variabel independen yang diuji dalam penelitian ini. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa WhatsApp mempercepat penyampaian informasi dan mempermudah koordinasi sebagaimana ditemukan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Sumirat (2017) (Sumirat, 2017). Hal ini juga selaras dengan faktor kegunaan yang juga menjadi variabel independen. Selain kedua faktor tersebut, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor keamanan data sebagai variabel yang mempengaruhi efektivitas komunikasi yang belum banyak dibahas dalam penelitian terdahulu. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut berpengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun parsial terhadap efektivitas komunikasi, sebagaimana ditemukan dalam penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum dan Pramonojati (2019) (Ningrum & Pramonojati, 2019) yang menyatakan bahwa penggunaan WhatsApp berpengaruh secara positif terhadap efektivitas komunikasi di lingkungan pegawai Dinas Pariwisata DIY. Selain itu, uji statistik menunjukkan bahwa faktor kegunaan memiliki pengaruh paling dominan terhadap efektivitas komunikasi (koefisien regresi sebesar 0,507). Dominansi ini relevan dengan karakteristik bisnis pengadaan bahan pangan yang memerlukan respons cepat dan komunikasi yang efisien untuk menunjang kelancaran operasional. Meskipun dalam konteks berbeda, temuan ini selaras dengan studi Bonsu *et al.*, yang melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan WhatsApp memiliki pengaruh lebih besar dibanding kemudahan penggunaan dalam konteks media pembelajaran (Bonsu *et al.*, 2021). Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi terhadap manfaat fungsional aplikasi cenderung menjadi faktor utama dalam berbagai konteks penggunaan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Analisis Pemanfaatan WhatsApp sebagai Media Komunikasi Internal dan Eksternal (Studi Kasus pada CV Mulia Buana Jaya)” yang telah dilakukan, maka diperoleh beberapa kesimpulan. WhatsApp adalah media komunikasi utama perusahaan untuk komunikasi secara internal dan eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi antar karyawan seperti dalam penyampaian kegiatan perusahaan dan informasi terkait rincian orderan harian rumah sakit sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi dengan supplier terkait pemesanan barang serta komunikasi dengan pihak rumah sakit terkait penyesuaian orderan harian dan informasi permintaan tambahan yang sifatnya mendesak. Hasil analisis data pada tahap kualitatif melalui teknik analisis data tematik menunjukkan terdapat tiga faktor yang mempengaruhi pemanfaatan WhatsApp dalam komunikasi internal dan eksternal perusahaan, yaitu (1) faktor kemudahan yang berkaitan dengan kemudahan dan kenyamanan penggunaan WhatsApp, (2) faktor kegunaan yang berkaitan dengan nilai guna atau nilai manfaat bagi pengguna dalam berkomunikasi menggunakan WhatsApp, (3) faktor keamanan data yang menjadi pertimbangan dalam komunikasi menggunakan WhatsApp karena agar tidak terjadinya hal-hal negatif seperti kebocoran data dan kejahatan siber.

Hasil analisis data pada tahap kuantitatif melalui uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa faktor kemudahan, faktor kegunaan, dan faktor keamanan data secara parsial (uji t) maupun simultan (uji F) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas komunikasi pada perusahaan. Di antara ketiganya, faktor kegunaan adalah faktor yang berpengaruh paling dominan. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa besar pengaruh faktor kemudahan, faktor kegunaan, dan faktor keamanan data terhadap efektivitas komunikasi pada perusahaan adalah 63,4%. Dengan demikian, hipotesis H1, H2, dan H3 dapat diterima dan dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat rekomendasi dari penulis kepada CV Mulia Buana Jaya. Faktor keamanan data adalah faktor yang

memerlukan perhatian khusus karena berhubungan dengan perlindungan data dan informasi serta berpotensi terjadinya risiko kebocoran data dan kejahatan siber. Oleh karena itu, disarankan kepada perusahaan untuk dapat melakukan sosialisasi secara berkala terkait pentingnya keamanan data dan pelatihan singkat tentang cara menjaga keamanan WhatsApp. Sosialisasi ini mencakup edukasi tentang pemahaman fitur enkripsi WhatsApp, potensi risiko kebocoran data serta pelatihan terkait langkah-langkah preventif yang dapat dilakukan untuk menjaga keamanan WhatsApp. Untuk pengembangan selanjutnya, penelitian ini perlu memperkuat dimensi kualitatif melalui thick description tentang praktik komunikasi riil di lapangan. Pada aspek kuantitatif, penambahan variabel moderasi seperti intensitas penggunaan atau literasi digital akan memperkaya model penelitian.

5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang berkontribusi dalam penelitian ini terutama pada CV Mulia Buana Jaya. Terima kasih juga kepada para informan dari perusahaan, *supplier*, dan pihak rumah sakit yang berkenan memberikan waktu untuk wawancara dan memberikan berbagai informasi serta kepada para dosen dan teman-teman yang telah mendukung dalam proses penelitian ini. Harapan penulis adalah penelitian ini memberikan manfaat kepada para pembaca dan untuk menambah wawancara pada bidang bisnis digital dan komunikasi.

6. Daftar Pustaka

- Adawiyah, V. R. A., Reffiansyah, N. A., & Anbiya, B. F. (2024). Teknologi Pembelajaran: Peran WhatsApp dalam Interaksi Pendidik dan Peserta Didik. *Jurnal Edukasi*, 2(2), 84-98. <https://doi.org/10.60132/edu.v2i2.271>.
- Aditya, R., & Wardhana, A. (2016). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap behavioral intention dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) pada pengguna Instant Messaging LINE di Indonesia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 20(1), 24-32. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol20.iss1.art3>.
- Arianto, B. (2022). Peran media sosial dalam penguatan komunikasi bisnis kewargaan di era ekonomi digital. *Jurnal Ekonomi Perjuangan*, 4(2), 132-146.
- Bonsu, N. O., Bervell, B., Armah, J. K., Aheto, S. P. K., & Arkorful, V. (2021). WhatsApp use in teaching and learning during COVID-19 pandemic period: Investigating the initial attitudes and acceptance of students. *Library Philosophy and Practice*, 6362.
- Cahyo, K. N., Martini, M., & Riana, E. (2019). Perancangan sistem informasi pengelolaan kuesioner pelatihan pada PT Brainmatics Cipta Informatika. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 1(1), 45-53.
- Darma, B. (2021). *Statistika penelitian menggunakan SPSS (Uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, uji F, R2)*. Guepedia.
- Dilasari, E. M., & Yosita, G. (2022). Pengaruh Cita Rasa Dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kopi Janji Jiwa Bandar Lampung. *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 3(1), 25-40. <https://doi.org/10.24042/revenue.v3i1.10448>.

- Gofur, A. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNLAT*, 4(1). <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>.
- Heriyanto, H. (2018). Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif. *Anuva*, 2(3). <https://doi.org/10.14710/anuva.2.3.317-324>.
- Listyorini, M. D., & Susanty, A. I. (2019). *Corporate Internal Communication through the Use of WhatsApp Messaging Application and the Employee Performance of an IT Company in Indonesia*. <https://doi.org/10.2991/icebef-18.2019.170>.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda (studi kasus penyusunan persamaan allometrik kenari muda [*canarium indicum* l.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333-342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>.
- Mariyono, D. (2024). *MENGUASAI PENELITIAN KUALITATIF Metode, Analisis Terapan, dan Arab Masa Depan*. Cipta Media Nusantara.
- Martins, L. V., Yanto, F., Novianto, U., Dewi, K. A. K., Fuah, R. W., Peswarissa, L. F., ... & Budiarti, S. (2024). Pengantar Metodologi Penelitian: Strategi dan Teknik. *Intelektual Manifes Media*.
- Mona, M., Kekenusa, J., & Prang, J. (2015). Penggunaan Regresi Linear Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa. Studi Kasus: Petani Kelapa Di Desa Beo, Kecamatan Beo Kabupaten Talud. *D'CARTESLAN*, 4(2). <https://doi.org/10.35799/dc.4.2.2015.9211>.
- Muthahharah, I., & Inayanti Fatwa. (2022). Analisis Regresi Linear Berganda Untuk Media Pembelajaran Daring Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa di STKIP Pembangunan. *Jurnal MSA (Matematika Dan Statistika Serta Aplikasinya)*, 10(1). <https://doi.org/10.24252/msa.v10i1.25145>.
- Nasar, A., Saputra, D. H., Arkaan, M. R., Ferlyando, M. B., Andriansyah, M. T., & Pangestu, P. D. (2024). Uji Prasyarat Analisis. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(6), 786-799.
- Ningrum, N. A. P., & Pramonojati, T. A. (2019). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Whatsapp terhadap Efektivitas Komunikasi Organisasi di Lingkungan Pegawai Dinas Pariwisata DIY. *eProceedings of Management*, 6(1).
- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan uji statistik: Implementasi metode regresi linier berganda dengan pertimbangan uji asumsi klasik*. Pradina Pustaka.
- Nurdiana, D. (2020). Pengaruh Profitabilitas Dan Kebijakan Deviden Terhadap Return Saham. *Rekaman: Riset Ekonomi Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 4(1), 84-91.
- Nurjanah, M., Dewi, D. T., Al Fathan, K. M., & Mawardini, I. D. (2022). LITERASI NUMERASI DALAM PEMBELAJARAN TEMATIK SISWA KELAS 3 SD/MI. *Muallimuna : Jurnal Madrasah Ibtidaiyah*, 7(2). <https://doi.org/10.31602/muallimuna.v7i2.6499>.
- Pangaribuan, T., Diana Sari, Caecilia Suprpti Dwi Takariani, & Simatupang, O. (2023). KESADARAN KEAMANAN DAN PRIVASI DATA PENGGUNA WHATSAPP (STUDI

KASUS DI PROVINSI JAWA BARAT). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 27(1), 93–108.
<https://doi.org/10.17933/jskm.2023.5129>.

Purba, F. F., & Kristanto, Y. I. (2021). Analisis Pengaruh Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Penggunaan Media Sosial Instagram. *Researchgate. Net, no. July*, 0-6.

Rahartri, L. I. P. I. (2019). " WHATSAPP" MEDIA KOMUNIKASI EFEKTIF MASA KINI (STUDI KASUS PADA LAYANAN JASA INFORMASI ILMIAH DI KAWASAN PUSPIPTEK. *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 21(2), 147-156.

Rahmansari, R. (2018). Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 1(2). <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v1i2.788>.

Rahmawati, A. F. (2024). *ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI WHATSAPP BERDASARKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (Doctoral dissertation, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA).

Risqi, M., Septiazi, F., & Yuliana, N. (2023). Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial Analisis Pengaruh Media Sosial Terhadap Gerakan Boikot Produk Israel Di Indonesia. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 2(4), 2023-2054.

Rodas, M. A. (2023). *Everyone, Everywhere, All at Once: A Mixed-Method Approach About the Use of WhatsApp for Work Purposes* (Doctoral dissertation, Rutgers The State University of New Jersey, Graduate School-Newark).

Sakib, S. M. (2016). Influence of WhatsApp on communication in internal organizational. *Influence of WhatsApp on communication in internal organizational (October 1, 2016)*.

Sumirat, P. PENGARUH SOSIAL MEDIA WHATSAPP TERHADAP EFEKTIFITAS KOMUNIKASI KARYAWAN PT. ASIA DWIMITRA INDUSTRI TANGERANG. *JURNAL KOMUNIKASI STIKOM PROSLA*, 40.

Suryanada, A. K., & Aprilia, M. P. (2024, December). The Communication Patterns In Whatsapp Groups To Enhance Communication Effectiveness (A Case Study In “Guyub Rukun” Family Whatsapp Group). In *International Conference on Communication and Media Digital* (Vol. 1, No. 1, pp. 181-194).

Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1).
<https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>.

Swarjana, I. K., & Skm, M. P. H. (2022). *Populasi-sampel, teknik sampling & bias dalam penelitian*. Penerbit Andi.

Wijaksana, W. K., Rahayu, W. I., Saputra, M. H. K., & ST, M. (2020). *Regresi Linear Untuk Prediksi Jumlah Pengunjung Terhadap Jumlah Petugas Dalam Menentukan Penjadwalan Penjagaan*. CV. Kreatif Industri Nusantara.

Willig, C., & Rogers, W. S. (Eds.). (2017). *The SAGE handbook of qualitative research in psychology*. Sage.