

PERAN PENGGUNA MEDIA SOSIAL WHATSAPP TERHADAP KOMUNIKASI ANTAR INTERPERSONAL KARYAWAN DI PERUSAHAAN GARMEN SAMKYUNG JAYA BUSANA

THE ROLE OF WHATSAPP SOCIAL MEDIA USERS IN INTERPERSONAL COMMUNICATION OF EMPLOYEES AT THE SAMKYUNG JAYA BUSANA GARMENT COMPANY

Dini Ramdhani¹, Yka Febri Anjani², Margaretha Evi Yuliana³

Universitas Duta Bangsa, Indonesia

Email: diniramdhani4@gmail.com¹, ykaanjani8@gmail.com², margaretha@udb.ac.id³

Abstract

This research aims to study the role of WhatsApp social network users in improving or breaking interpersonal communication between employees of the Samkyung Jaya Busana Garment Company. WhatsApp has become an inseparable part of everyday life, including in the work environment. The research results show that the use of WhatsApp can facilitate interpersonal communication between employees of the Garment Company Samkyung Jaya Busana. However, this research also identifies possible communication disruptions due to the use of WhatsApp. Too many notifications, ineffective group discussions, and constant changes in work schedules can disrupt employee productivity. Additionally, misunderstood or rude messages can create interpersonal tension. In summary, WhatsApp plays an important role in communication between employees of the Samkyung Jaya Busana textile company. Proper use and awareness of potential disruptions are essential to ensure WhatsApp contributes positively to communication in the work environment. By understanding the positive and negative impacts of social media use, businesses can develop appropriate guidelines to ensure effective and healthy communication between employees.

Keywords: Social Media Users, WhatsApp, Interpersonal Communication

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari peran pengguna jejaring sosial *WhatsApp* dalam meningkatkan atau memutus komunikasi *interpersonal* karyawan Perusahaan Garmen Samkyung Jaya Busana. *WhatsApp* sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari, termasuk di lingkungan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *WhatsApp* dapat memperlancar komunikasi *interpersonal* antar karyawan Perusahaan Garmen Samkyung Jaya Busana. Namun penelitian ini juga mengidentifikasi kemungkinan gangguan komunikasi akibat penggunaan *WhatsApp*. Terlalu banyak notifikasi, diskusi kelompok yang tidak efektif, dan perubahan jadwal kerja yang terus-menerus dapat mengganggu produktivitas karyawan. Selain itu, pesan yang salah paham atau kasar dapat menimbulkan ketegangan antarpribadi. Ringkasnya, *WhatsApp* berperan penting dalam komunikasi antar karyawan perusahaan tekstil Samkyung Jaya Busana. Penggunaan yang tepat dan kesadaran akan potensi gangguan sangat penting untuk memastikan *WhatsApp* berkontribusi positif terhadap komunikasi di lingkungan kerja. Dengan memahami dampak positif dan negatif penggunaan media sosial, bisnis dapat mengembangkan pedoman yang tepat untuk memastikan komunikasi yang efektif dan sehat antar karyawan.

Kata Kunci: Pengguna Media Sosial, *WhatsApp*, Komunikasi *Interpersonal*

PENDAHULUAN

Perkembangan media sosial memiliki dampak yang signifikan terhadap industri pakaian. Sebelumnya, industri ini hanya sebatas promosi melalui toko fisik dan saluran pemasaran tradisional. Namun, dengan munculnya media sosial seperti *Instagram*,

WhatsApp, dan *Pinterest*, perusahaan pakaian kini memiliki *platform* yang kuat untuk memasarkan produk perusahaan ke khalayak yang lebih luas. Perusahaan dapat menggunakan foto dan video untuk menampilkan desain terkini, berinteraksi dengan calon pelanggan, dan mendapatkan wawasan tentang *tren fashion* terkini. Selain itu, media sosial juga memungkinkan merek pakaian menjalankan kampanye periklanan yang lebih efektif dan terukur, memperluas jangkauan global dan memperkuat pengenalan merek industri. Oleh karena itu, jejaring sosial telah menjadi alat penting yang mendorong pertumbuhan dan kesuksesan industri pakaian di era digital. Menurut (Lewis dalam Ahmad, 2023) Media sosial merupakan label yang mengacu pada teknologi digital yang berpotensi memungkinkan orang terhubung dan berinteraksi, membuat dan berbagi pesan.

Dalam era digital ini, *WhatsApp* telah berperan sebagai platform media sosial yang populer kini menjadi sarana komunikasi yang semakin populer digunakan oleh karyawan untuk berinteraksi satu sama lain. Munculnya *WhatsApp* dalam lanskap komunikasi bisnis membawa potensi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi antar karyawan. Namun, ada juga pertanyaan mengenai sejauh mana penggunaan *WhatsApp* dapat memfasilitasi atau menghambat komunikasi antarpribadi di lingkungan kerja. Faktor-faktor seperti penggunaan yang tepat, keterbatasan waktu, dan kebijakan perusahaan yang tepat memainkan peran penting dalam menentukan dinamika komunikasi di perusahaan-perusahaan tersebut. Menurut penelitian (Dewi dalam Rahayu et al, 2023), aplikasi *WhatsApp* menjadi salah satu aplikasi dari sekian banyak aplikasi pesan instan yang keberadaannya paling populer di dunia ini. Seperti pada aplikasi pesan instan yang lainnya, sesama pengguna *WhatsApp* juga dapat saling bertukar pesan yang berupa teks, video dan gambar serta file sekalipun secara gratis. Selain itu, juga dapat melakukan kegiatan grup secara online yaitu chat grup, video call dan lain sebagainya.

PT Sam Kyung Jaya Busana menjadi subjek penelitian ini yang merupakan perusahaan penanaman modal asing bertempat di Kecamatan Ampel, Boyolali. Perusahaan ini adalah anak perusahaan dari *GG International Manufacturing Company Limited* dari Korea. GG Internasional berdiri sejak 1997 di Seoul. Perusahaan Garmen Sam Kyung Jaya Busana adalah perusahaan garmen yang bergerak di bidang industri garmen. Perusahaan ini fokus memproduksi berbagai jenis pakaian, mulai dari pakaian sehari-hari hingga pakaian khusus seperti seragam sekolah atau seragam kantor. Perusahaan memiliki fasilitas manufaktur yang dilengkapi dengan mesin modern dan tenaga kerja terampil untuk menjamin kualitas tinggi pada setiap pakaian yang di produksi. Dengan beragam desain, bahan dan gaya pakaian, perusahaan ini memenuhi kebutuhan pelanggan yang berbeda baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Dengan pengalaman bertahun-tahun di industri garmen, perusahaan ini telah menjadi salah satu perusahaan terkemuka di industri manufaktur pakaian. Di era modern ini, perusahaan seperti Sam Kyung Jaya Busana menghadapi tantangan dalam memfasilitasi komunikasi yang efektif antar karyawan, terutama dalam situasi di mana sebagian besar karyawannya dapat berpartisipasi dalam pekerjaan produksi memerlukan kerja kelompok dan koordinasi yang baik.

Penelitian mengenai Peran Pengguna Media Sosial *Whatsapp* Terhadap Komunikasi Interpersonal Antar Karyawan di Perusahaan Garmen Sam Kyung Jaya Busana menghadapi

beberapa permasalahan. Pertama, terdapat tantangan untuk memahami sejauh mana *WhatsApp* mempengaruhi dinamika komunikasi di lingkungan perusahaan. Kedua, diperlukan analisis lebih lanjut mengenai penggunaan *WhatsApp* dalam konteks komersial seperti pakaian. Selain itu, permasalahan lainnya berkaitan dengan privasi dan keamanan data, yang penting saat menggunakan *WhatsApp* untuk komunikasi bisnis. Dalam penelitian ini perlu dijelaskan dampak positif dan negatif penggunaan *WhatsApp* serta upaya mitigasi risiko yang mungkin timbul dalam konteks tersebut.

Peran Penggunaan Media Sosial *Whatsapp* Terhadap Komunikasi Interpersonal Antar Karyawan Perusahaan Garmen Sam Kyung Jaya Busana membuahkan hasil yang signifikan. Dengan mengeksplorasi dinamika komunikasi di tempat kerja melalui platform digital ini, peneliti dapat memberikan wawasan berharga bagi bisnis dan karyawan untuk memahami sejauh mana *WhatsApp* dapat mempengaruhi kolaborasi dan hubungan interpersonal. Komunikasi interpersonal yaitu penyampaian pesan yang terjadi antara seorang komunikator atau dari seseorang ke seseorang lainnya dan menghasilkan pengaruh dan umpan balik langsung. Hal ini sangat efektif dalam upaya mengubah karakter, pendapat, dan kepribadian seseorang. (Mandili, 2022) Hasil penelitian ini dapat membantu perusahaan merancang kebijakan komunikasi yang lebih efektif, meningkatkan produktivitas karyawan, dan memperkuat hubungan interpersonal di lingkungan kerja. Selain itu, penelitian ini berpotensi memberikan pemahaman lebih dalam mengenai dampak teknologi terhadap dunia kerja, terkait dengan perubahan yang sedang berlangsung dalam cara karyawan berkomunikasi dan bekerja.

Tujuan penelitian Mengenai Peran Penggunaan Media Sosial *Whatsapp* Dalam Komunikasi Antar Interpersonal Karyawan Di Perusahaan Garmen Sam Kyung Jaya Busana adalah untuk menentukan sejauh mana *WhatsApp* berkontribusi dalam memfasilitasi pertukaran informasi dan komunikasi di antara karyawan secara lebih efisien, serta untuk mengidentifikasi dampak penggunaan *WhatsApp* terhadap penguatan hubungan interpersonal di lingkungan kerja.

Penelitian ini berpedoman dengan beberapa judul penelitian terdahulu, diantaranya “Dampak Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi *Whatsapp*”, terungkap bahwa persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi keamanan secara parsial atau bersama-sama mempengaruhi minat menggunakan aplikasi *WhatsApp* (Rahayu et al, 2023). Kemudian penelitian yang menggunakan topik “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada Perusahaan Garmen di Batam”, menyatakan bahwa kerja sama tim mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan dan mempunyai pengaruh baik kerja sama tim dalam suatu perusahaan dengan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan tersebut (Antoni & Dhita, 2022).

Penelitian penulis menunjukkan kesamaan dengan penelitian sebelumnya dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi aktivitas kerja dan kerja sama tim terkait penggunaan jejaring sosial *WhatsApp* dalam konteks bisnis. Namun perbedaan yang signifikan terletak pada fokus penelitian. Penelitian ini berfokus pada peran unik jejaring sosial *WhatsApp* dalam mempengaruhi dan memperkuat hubungan interpersonal di antara karyawan Perusahaan Garmen Sam Kyung Jaya Busana.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Definisi Teknologi Informasi dan Komunikasi

Teknologi informasi dan komunikasi adalah suatu sistem yang kegunaannya untuk proses pengolahan data, yang mana didalam pengolahan data tersebut mencakup proses mendapatkan dan proses penyusunan hingga proses penyusunan, penyimpanan dan pemanipulasian data dengan dilakukannya menggunakan bermacam-macam cara sehingga nantinya akan dihasilkan suatu informasi yang dibutuhkan baik dari segi waktu dan keakuratan datanya (Rogers dalam Sari, 2020).

Kotler dan Keller dalam Haryanto (2020) juga menuturkan, suatu sumber informasi utama terbagi kedalam empat kelompok, diantaranya sumber:

- a. Pribadi, yang termasuk kedalam ini adalah keluarga, tetangga, sahabat.
- b. Komersial, yang termasuk kedalam ini adalah sebuah iklan, wiraniaga, situs web, dan lain sebagainya.
- c. Publik, yang termasuk kedalam ini adalah media-media massa.
- d. Eksperimental, yang termasuk kedalam ini adalah suatu bentuk penanganan atas peristiwa yang terjadi, penggunaan hingga pemeriksaan sebuah produk yang dihasilkan.

2. Definisi Media Sosial

Media sosial merupakan media yang dijalankan secara online untuk memudahkan seluruh penggunanya dalam kegiatan komunikasi. Teknologi yang digunakan oleh media sosial adalah yang berbasis aplikasi atau website sehingga akan lebih memudahkan penggunanya untuk berdialog secara interaktif. Sesuai namanya, sosial media adalah media yang digunakan oleh penggunanya untuk dapat berkegiatan secara online seperti kegiatan sosialisasi, interaksi, dan bekerja sama. Selain itu, media sosial ini juga dapat digunakan sebagai pemenuh kebutuhan seperti kebutuhan informasi, pendidikan, pengetahuan, dan hiburan sekalipun (Nasrullah dalam Puspitarini, 2019).

Mayfield dalam Putriana (2022) menuturkan, ada sedikitnya lima karakteristik utama, diantaranya :

- a. Participation
Yaitu sebuah tindakan yang orientasi atas tindakan tersebut yaitu terlibatnya para pengguna pada penggunaan media sosial, ini dapat berkaitan dengan lama penggunaan atau juga frekuensi atas kunjungan pada media sosial tertentu.
- b. Openness
Yaitu sebuah kondisi yang mana media sosial minim hambatan atas pengaksesan suatu informasi.
- c. Conversation
Yaitu percakapan yang mana terjadi dalam sebuah media sosial itu dapat disebar secara cepat, biasanya kondisi ini disebut sebagai penyebaran yang seperti virus karena penyebarannya yang cenderung luas dan juga cepat.
- d. Community

Yaitu suatu media sosial akan melakukan penawaran terkait dengan mekanisme yang berhubungan dengan seseorang dan juga organisasi untuk nantinya dapat dibentuk suatu komunitas dengan pengkategorian berdasarkan minat.

e. Connectedness

Yaitu informasi yang ada pada media sosial akan bersifat viral, sehingga akan dapat memberi kemudahan untuk seluruh penggunanya agar dapat saling terhubung satu sama lainnya.

3. Definisi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal yaitu cara yang dilakukan oleh manusia yang ada di muka bumi ini untuk dapat saling melakukan komunikasi. Biasanya kegiatan ini akan beracuan pada tingkat kepehaman beserta penerapan pada proses kirim serta terima suatu pesan yang dilakukan secara verbal maupun nonverbal (Wilkins dalam Barus dkk, 2020). Pada hakikat sebenarnya, komunikasi interpersonal mempunyai titik fokus yaitu pada proses interaksi antar individu daripada konten secara verbal dari interaksi yang terbangun tersebut (Ramaraju dalam Barus dkk, 2020).

4. Definisi Garmen

Garmen sendiri adalah perusahaan tekstil atau pakaian yang mempunyai sistem manajemen yang tertata dan cenderung lebih baik tatanannya dibandingkan dengan konveksi. Garmen juga disebut dengan pabrik yang mana didalamnya akan memproduksi berbagai jenis pakaian yang nantinya akan kembali dijual diluar pabrik dengan berbagai perusahaan yang telah bekerja sama, sehingga garmenpun juga mempekerjakan orang dalam jumlah besar hingga ribuan pekerja dalam satu pabrik. Proses produksi garmen cenderung sangat cepat, desain yang elegan serta terjaminnya mutu atas produk yang dihasilkan. Ini karena penggunaan alat pada perusahaan yang dijalankan memanfaatkan alat yang sangat canggih dan terbaru sehingga mempercepat dan mempermudah proses produksi serta terjaga kualitasnya. Umumnya, garmen akan mengirimkan barang-barangnya kepada supermarket atau pusat perbelanjaan. Proses pengerjaannya pun tersendiri dari potong kain hingga proses finishing (Oscas.co.id, 2022).

METODE

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif dengan tujuan agar mendapat lebih dalam lagi suatu pemahaman tentang peran media sosial *WhatsApp* dalam konteks komunikasi interpersonal antar karyawan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menitikberatkan pada pemahaman permasalahan kehidupan sosial atas dasar kondisi yang realistis serta lingkungan alam holistik, rinci, dan juga kompleks. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan induktif yang bertujuan untuk membangun suatu teori (hipotesis) dengan melewati proses mengungkapkan suatu fakta (Murdiyanto, 2020). Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan karyawan yang secara aktif menggunakan *WhatsApp* sebagai alat komunikasi, sementara observasi partisipatif akan memberikan pemahaman kontekstual dalam praktik penggunaan *WhatsApp* di lingkungan

organisasi sehari-hari. Analisis data ini akan membuka pola dan tema yang berkaitan dengan peran *WhatsApp* dalam komunikasi interpersonal di antara karyawan. Pendekatan penelitian ini memungkinkan peneliti mendapatkan wawasan tentang dampak *WhatsApp* pada interaksi dan komunikasi karyawan, serta bagaimana *platform* ini memfasilitasi pencapaian tujuan komunikasi di antara karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

WhatsApp resmi berdiri semenjak tahun 2009 yang didirikan oleh bekas karyawan Yahoo! bernama Jan Koum serta Brian Acton. Pada awal berdiri, aplikasi ini hanya diperuntukkan oleh pengguna *iPhone* saja, yang kemudian disusul dengan berkembangnya aplikasi untuk *platform Android, Blackberry, dan Windows Phone*. Program ini pertama kalinya muncul sebagai alternatif pesan *SMS* dengan tarif mahal di luar negeri. Akan tetapi, karena popularitas daripada aplikasi ini semakin mengalami peningkatan, *WhatsApp* dengan sangat cepat menjadi aplikasi dengan pengguna terbanyak didunia (Saefudin & Rahartri, 2019).

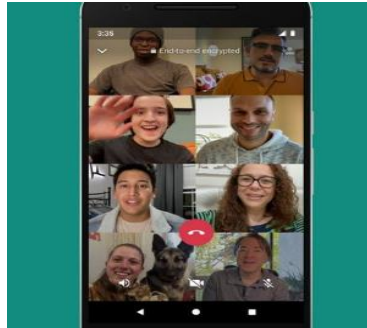
Perkembangan media *WhatsApp* telah mengubah cara komunikasi interpersonal antar karyawan secara signifikan. *WhatsApp* memungkinkan karyawan berbagi informasi dengan cepat, berkoordinasi secara *real time*, dan mengatasi hambatan geografis atau jarak yang terkadang dapat membatasi komunikasi dalam konteks perusahaan dengan cabang atau tim yang tersebar. Selain itu, grup obrolan *WhatsApp* memungkinkan kolaborasi yang lebih baik antara berbagai tim atau departemen proyek. *WhatsApp* telah menjadi alat yang berharga untuk memperkuat hubungan interpersonal antar karyawan, memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif, dan memungkinkan kolaborasi yang lebih erat di *Workplace*.



Gambar 1. Chatting

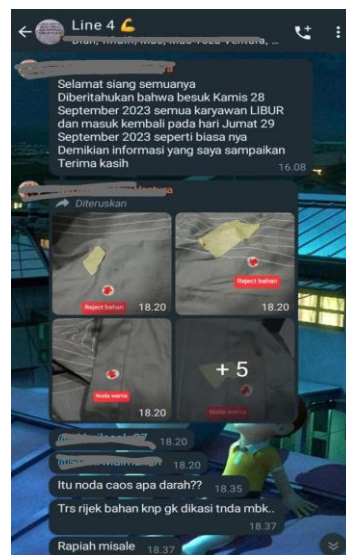
Chatting dapat dijelaskan sebagai fitur yang memungkinkan pengguna internet untuk berkomunikasi berbentuk teks yang dilakukan langsung dengan pengguna yang lain bahkan di seluruh dunia sekalipun yang juga *online* disaat yang bersamaan (Putri dan Serafica, 2022). Fungsi *Whatsapp* sebagai chatting berperan penting dalam komunikasi interpersonal di Perusahaan Garmen Sam Kyung Jaya Busana. Sehingga memungkinkan karyawan untuk

berinteraksi dengan cepat dan efektif, baik mendiskusikan aspek-aspek mendesak dari suatu proyek, mengirimkan informasi penting, atau sekadar berkomunikasi secara informal.



Gambar 2. Panggilan Video Call

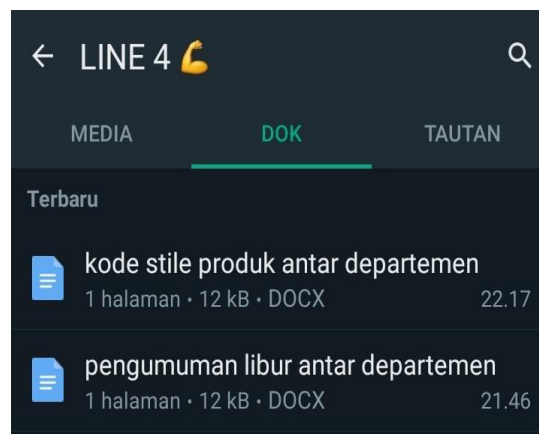
WhatsApp merupakan alat komunikasi yang sangat efektif sebagai pengguna jejaring sosial untuk memfasilitasi komunikasi interpersonal antar karyawan Perusahaan Garmen Samkyung Jaya Busana. Fitur panggilan video call *WhatsApp* memungkinkan karyawan untuk berkomunikasi secara gratis, bahkan di lokasi terpencil, memungkinkan kolaborasi lebih mudah dan pertemuan virtual yang efektif, yang sangat membantu dalam meningkatkan produktivitas dan memecahkan masalah di tempat kerja. Video call mempermudah berkomunikasi secara visual tanpa perlu melakukan kegiatan fisik secara langsung (Kamaruddin, 2019).



Gambar 3. Grup Obrolan

Fungsi *WhatsApp* sebagai platform obrolan grup memudahkan karyawan Sam Kyung Jaya Busana Garment Company untuk membentuk grup komunikasi yang efektif. Dalam konteks ini, karyawan dapat membentuk tim proyek, departemen, atau bahkan diskusi khusus mengenai topik tertentu. Dengan fitur ini, anggota tim memiliki kemampuan untuk berbagi informasi, bertukar ide, dan berkoordinasi secara efektif, sehingga meningkatkan

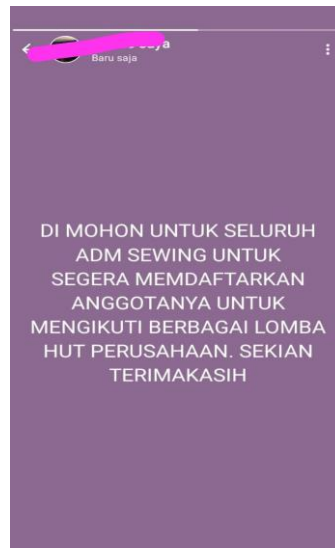
komunikasi interpersonal dan mendukung produktivitas bisnis. Menurut (Ramadani, 2021) Grup *WhatsApp* berperan penting dalam mempercepat aliran informasi yang diperlukan. Anggota grup diharapkan berpartisipasi aktif dengan merespons pembicaraan yang terjadi dalam grup terkait dengan aktivitas perusahaan. Meskipun demikian, penting untuk mempertimbangkan tingkat keamanan dalam grup, terutama dalam hal data yang dibagikan, apakah bersifat rahasia atau tidak, harus selalu sesuai dengan peraturan dan etika yang berlaku di lingkungan kerja. Meskipun grup *WhatsApp* menyediakan informasi yang berguna, perlu diingat bahwa sebagai media komunikasi informal, *WhatsApp* belum dapat menjadi dasar utama dalam menjalankan tugas pekerjaan. Informasi yang diperlukan oleh anggota grup harus tetap tersedia, tetapi penting untuk menjaga keseimbangan antara komunikasi informal dan komunikasi formal dalam bekerja.



Gambar 4. Berbagi File dan Dokumen

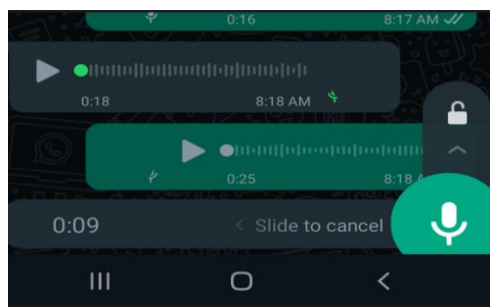
WhatsApp berperan penting dalam membantu karyawan Perusahaan Garmen Sam Kyung Jaya Busana dengan mudah berbagi *file* dan dokumen, seperti presentasi, laporan atau foto, memfasilitasi pertukaran informasi yang relevan dan mendorong kerja sama yang efektif pada setiap proyek. *WhatsApp* juga memungkinkan pengguna untuk mengirim berkas dalam berbagai format, seperti dokumen, PDF, atau tampilan *slide*. Fitur ini sangat bermanfaat untuk pertukaran informasi antar karyawan (Teori Whatsapp, 2019).

Dalam konteks peran pengguna jejaring sosial *WhatsApp* dalam komunikasi interpersonal antar karyawan Perusahaan Sam Kyung Jaya Busana Garment, beberapa fitur *WhatsApp* memegang peranan penting. Fitur utama yang mendukung komunikasi antar karyawan adalah “obrolan grup”, yang memungkinkan mereka berpartisipasi dalam obrolan grup, berbagi informasi, dan menyinkronkan tugas secara efektif. Selain itu, fitur “status” memungkinkan karyawan untuk berbagi pembaruan singkat tentang pekerjaan di perusahaan, menciptakan transparansi dan meningkatkan keterlibatan tim. Selain itu, panggilan video dan catatan suara memfasilitasi komunikasi verbal waktu nyata, meningkatkan efisiensi kolaborasi dalam lingkungan kerja yang *fleksibel*. Oleh karena itu, *WhatsApp* menyediakan banyak fitur yang mendukung interaksi interpersonal yang efektif di Perusahaan Garmen SamKyung Jaya Busana.



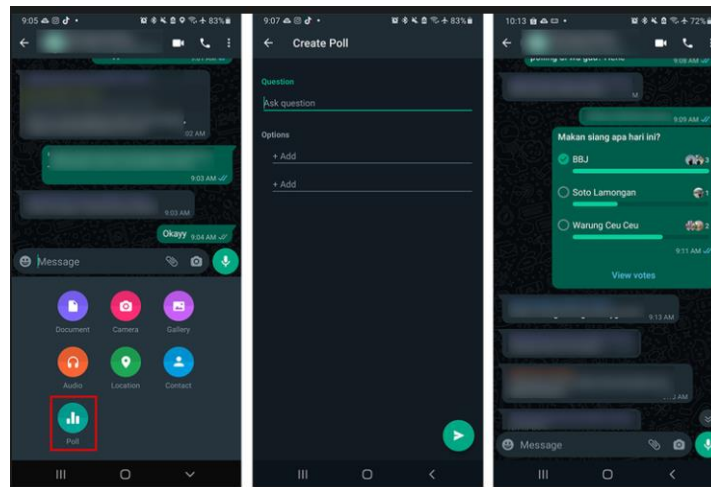
Gambar 5. Fitur Status

Fitur Status *WhatsApp* memungkinkan karyawan untuk berbagi pembaruan singkat, gambar, atau video yang menjelaskan kinerja karyawan, sehingga memudahkan pengiriman pemberitahuan cepat dan memberikan gambaran visual kepada rekan satu tim tentang status proyek yang sedang perusahaan jalankan. Menurut (Pratama dan Yudha, 2022) seluruh pengguna *WhatsApp* akan disediakan fitur untuk mengunggah konten baik foto, video dan juga teks dalam bentuk status, yang kemudian akan secara otomatis hilang dalam kurun waktu 24 jam kedepan. Status *WhatsApp* atau status WA juga bisa digunakan untuk mengetahui kabar terkini dari teman, saudara dan orang yang nomornya tersimpan sebagai kontak di *WhatsApp*.



Gambar 6. Fitur Pesan Suara

Fitur Pesan Suara *WhatsApp* memungkinkan karyawan untuk merekam dan mengirim pesan suara sebagai alternatif pesan teks, memperkaya komunikasi antar rekan kerja di Perusahaan Garmen Sam Kyung Jaya Busana dengan cara yang lebih efektif, terutama ketika pesan suara dapat menyampaikan informasi dengan lebih rinci dan mendalam. Pengguna dapat mengirim pesan melalui rekaman suara. Pesan suara (*voice note*) adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk merekam pesan suara dengan opsi untuk menjeda (*pause*) rekaman sebelum mengirimnya. Selain itu, pengguna juga dapat memutar pesan suara, bahkan setelah pengguna keluar dari obrolan (Saskia, 2022).



Gambar 7. Fitur Polling WhatsApp

Fitur *polling WhatsApp* ini digunakan PT Samkyung Jaya Busana untuk membuat suatu keputusan melalui voting. Hal ini nantinya akan juga memudahkan ketua anggota untuk pengambilan keputusan yang cepat dan tepat dengan suara terbanyak. Karena hakikatnya seluruh anggota yang ada pada suatu grup atau forum tersebut akan memberikan jawabannya yang mana akan sangat berpengaruh pada pengambilan suatu keputusan mengenai sesuatu yang sedang ditanyakan atau diperbincangkan (Hardiansyah, 2023).



Gambar 8. Fitur Joinable Call

Dengan *joinable call*, PT Samkyung Jaya Busana dapat menggabungkan panggilan grup *WhatsApp* tak terjawab antar departemen. Selain itu, fitur ini memungkinkan untuk keluar dan bergabung dengan panggilan grup *WhatsApp* selama panggilan tersebut tetap mengalir bebas. Fitur ini rilis pada bulan Juli 2021 kemarin, yang mana memudahkan seluruh pengguna untuk dapat bergabung pada saat berlangsungnya panggilan tersebut (CNN, 2021).

Dalam konteks inovasi dan penggunaan aktif *WhatsApp* di Perusahaan Sam Kyung Jaya Busana Garment, beberapa fitur *WhatsApp* telah membantu memperkaya komunikasi interpersonal karyawan. *WhatsApp* menjadi alat yang berharga untuk meningkatkan kolaborasi dan koordinasi antar tim, menciptakan ruang yang lebih terhubung bagi karyawan untuk berbagi ide dan informasi serta mendorong kesuksesan bersama.

Dengan melalui serangkaian wawancara yang melibatkan karyawan perusahaan dan teknik observasi partisipan. Hasil wawancara Teknologi komunikasi telah memainkan peran

penting dalam hubungan interpersonal di tempat kerja. Khususnya di jejaring sosial *WhatsApp*, jejaring sosial ini berperan penting dalam memperlancar komunikasi antar karyawan Perusahaan Garmen Samkyung Jaya Busana. Pada tahun 2023, *WhatsApp* akan memungkinkan karyawan untuk terhubung, berbagi informasi secara efektif, dan menjaga komunikasi tim yang terbuka. Selain itu, pesan *WhatsApp* yang disimpan dapat diakses dan karyawan dapat dengan mudah merujuk ke percakapan sebelumnya. Hal ini membantu menghindari kebingungan atau kesalahpahaman yang sering muncul selama komunikasi verbal. Pesan teks juga dapat menjadi catatan berguna dalam situasi di mana dokumentasi diperlukan.

Hasil penelitian ini memberikan wawasan tentang peran pengguna jejaring sosial *WhatsApp* dalam komunikasi interpersonal di kalangan karyawan Perusahaan Garmen SamKyung Jaya Busana. Melalui wawancara dan teknik observasi partisipan, para peneliti berupaya merinci *WhatsApp* menjadi pilar komunikasi penting dalam lingkungan bisnis. Karyawan sering mengatakan bahwa *WhatsApp* memfasilitasi komunikasi sehari-hari, mempercepat pertukaran informasi, dan meningkatkan kolaborasi antar rekan kerja. Pendapat pertama menyatakan “Anggota sering menggunakan *WhatsApp* untuk berbagi *update* pesanan dan status produksi” dan “Hal ini memungkinkan anggota untuk tetap *sinkron* di seluruh proyek perusahaan”. Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa *WhatsApp* memiliki dampak signifikan terhadap dinamika interpersonal di tempat kerja, mendorong hubungan yang lebih erat, mendorong kolaborasi yang lebih efektif, dan menawarkan tantangan baru tentang batasan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Pentingnya peran *WhatsApp* dalam memperkaya dan mengubah cara karyawan berinteraksi di Perusahaan Garmen SamKyung Jaya Busana, sehingga memberikan kontribusi berharga untuk pemahaman yang lebih mendalam tentang peran media sosial dalam konteks kerja.

KESIMPULAN

Berdasar pada penjabaran hasil penelitian diatas, tersimpulkan bahwa *WhatsApp* telah memainkan peran penting dalam memfasilitasi komunikasi interpersonal di Perusahaan Garmen Sam Kyung Jaya Busana. Fitur-fitur seperti obrolan grup, panggilan suara dan video, berbagi file, status, dan pesan suara telah membantu karyawan berinteraksi secara efisien, mempercepat pertukaran informasi, dan meningkatkan kolaborasi. *WhatsApp* juga telah berperan dalam memperkuat hubungan antara karyawan dan mengatasi kendala geografis dalam komunikasi. Seiring dengan kemajuan teknologi, sangat penting bagi perusahaan untuk selalu mengikuti pembaruan dan fitur baru yang diperkenalkan oleh *WhatsApp* guna memastikan bahwa setiap karyawan tetap menggunakan alat komunikasi yang paling efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad. (2023). Pengertian Media Sosial, Sejarah, Fungsi, Jenis, Manfaat dan Perkembangannya. Kompak.or.Id. <https://kompak.or.id/pengertian-media-sosial/>

- Antoni, W., & Asri, D. H. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada Perusahaan Garmen di Batam. *Jesya*, 5(2), 1997–2007. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.708>
- Barus, Rehia Karenina Isabella, dkk. (2020). Komunikasi Interpersonal Tenaga Kerja Indonesia dan Anak. *Journal Of Education, Humaniora and Social Science*. Vol 3(2) Hal 369-376.
- CNN. (2021). Cara Pakai Joinable Call, Fitur Baru di WhatsApp. [https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20211019120037-185-709595/cara-pakai-joinable-call-fitur-baru-di-whatsapp#:~:text=Fitur joinable call pertama kali,langsung dari jendela obrolan grup](https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20211019120037-185-709595/cara-pakai-joinable-call-fitur-baru-di-whatsapp#:~:text=Fitur%20joinable%20call%20pertama%20kali,langsung%20dari%20jendela%20obrolan%20grup)
- Hardiansyah. (2023). Cara Membuat Polling di Whatsapp. *Kompas.Com*. https://tekno.kompas.com/read/2023/05/18/12150097/cara-membuat-polling-di-whatsapp-yang-hanya-bisa-pilih-satu-jawaban?lgn_method=google
- Haryanto, M. M., & Rudy, D. R. (2020). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*.
- Kamaruddin. (2019). Penggunaan Video Call Whatsapp Oleh Mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Kota Pekanbaru. 70.
- Kevin Rizky Pratama, Y. P. (2022). Apa Itu WhatsApp Status dan Bagaimana Cara Menggunakannya? *Kompas.Com*. <https://tekno.kompas.com/read/2022/11/02/10150027/apa-itu-whatsapp-status-dan-bagaimana-cara-menggunakannya->
- Mandili, F. Al. (2022). Hubungan Self Efficacy Dengan Komunikasi Interpersonal Pada Guru Di Pesantren Darul Skripsi Disusun Oleh: Fadly Al Mandili Fakultas Psikologi.
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In the Yogyakarta Press. http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALIT_AIF.docx
- Prana, Hikmat. (2022). Pengertian dan Perbedaan Konveksi Dan Garmen Dengan Lengkap. *Oscas*. Diakses melalui: <https://oscas.co.id/artikel/perbedaan-konveksi-dan-garmen/>
- Pratama, Kevin Rizky dan Yudha Pratomo. (2022). “Apa Itu WhatsApp Status dan Bagaimana Cara Menggunakannya?”. *Kompas*. Diakses melalui: <https://tekno.kompas.com/read/2022/11/02/10150027/apa-itu-whatsapp-status-dan-bagaimana-cara-menggunakannya->
- Puspitarini, Dinda Sekar. (2019). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Promosi. *Jurnal Common*. Vol 3(1) Hal 71-80
- Putriana, Angelia. (2022). Peran Komunikasi Pemasaran Pengobatan Alternatif dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. *Mukasi: Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol 1(1) Hal 31-38.
- Rahartri. (2019). “Whatsapp” Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah di Kawasan Puspiptek). *Visi Pustaka*, 21(2), 147–156.

- Rahayu, S., Sari, P., & Gunadarma, U. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan dan persepsi keamanan terhadap minat menggunakan aplikasi whatsapp. 3(2), 134–142.
- Ramadani, T. (2021). Sudah Tahu Fungsi Komunikasi Grup WhatsApp Kantor? <https://kumparan.com/thoriqramadani/sudah-tahu-fungsi-komunikasi-grup-whatsapp-kantor-baca-ini-1vSqYAcYUac/1>
- Sari, Rini Permata. (2020). Dampak Teknologi Informasi Bagi Siswa-Siswi Smp Kartika 1-7 Padang. Science, Engineering, Education, and Development Studies (SEEDS). Vol 4(2) Hal 93-97.
- Saskia, P. (2022). 3 Fitur Baru Whatsapp untuk Voice Note, Sudah Coba? Kompas.Com. <https://tekno.kompas.com/read/2022/08/08/12080037/3-fitur-baru-whatsapp-untuk-voice-note-sudah-coba->
- Serafica, Putri dkk (2021). DEFINISI, FUNGSI, MANFAAT, DAN CONTOH. Kompas.Com. <https://www.kompas.com/skola/read/2021/08/25/162510669/chatting-definisi-fungsi-manfaat-dan-contohnya?page=all>
- Whatsapp, A. (2019). LANDASAN TEORI daring. Melansir dari akun resmi WhatsApp (whatsapp.com), lebih dari 2 miliar teman dan keluarga. WhatsApp didirikan oleh Jan Koum dan Brian Acton yang Facebook pada tahun 2014, tetapi harus beroperasi sebagai aplikasi yang terpisah.

**PERAN PENGGUNA MEDIA SOSIAL WHATSAPP TERHADAP
KOMUNIKASI ANTAR INTERPERSONAL KARYAWAN DI
PERUSAHAAN GARMEN SAMKYUNG JAYA BUSANA**

Dini Ramdhani¹, Yka Febri Anjani², Margaretha Evi Yuliana³

DOI: <https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i12.1523>

