

IMPLIKASI PENGGUNAAN APLIKASI WHATSAPP DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI BAGIAN PRODUKSI DI PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Nita Widya¹ Bambang Irawan², Santi Rande³

Abstrak

Penggunaan aplikasi pesan instan kian populer. Aplikasi ini juga banyak digunakan dalam komunikasi organisasi. WhatsApp adalah satu diantara yang paling banyak digunakan. Tak sedikit instansi publik, memanfaatkan WhatsApp untuk pusat layanan pengaduan, hingga sarana komunikasi internal. Salah satu instansi yang menggunakan aplikasi WhatsApp adalah Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan mendeskripsikan Implikasi Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Bagian Produksi di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat. Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif, dengan Direktur Teknik dan Kepala Bagian Produksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda sebagai Key Informan. Teknik pengumpulan data dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi). Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana.

Hasil penelitian menunjukkan, penggunaan Aplikasi WhatsApp terbukti meningkatkan produktivitas kerja pegawai di Bagian Produksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Sebagai media komunikasi, WhatsApp mampu membuat pola komunikasi struktural yang cenderung rumit, bertingkat dan memerlukan waktu lama, menjadi lebih singkat, dan efisien. Pengumpulan data menjadi lebih mudah, karena WhatsApp bisa mengirim dan menerima pesan dalam bentuk gambar, video, audio, berkas-berkas kantor atau yang lainnya. Komunikasi dan koordinasi menjadi lebih baik, melalui arahan dari grup-grup yang dapat dibaca oleh semua anggota organisasi. Penggunaan WhatsApp tak sepenuhnya menghilangkan kegiatan administratif yang sebelumnya dilakukan manual pada media kertas. Tapi mengurangi intensitasnya. Faktor

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nitawidya506@gmail.com

² Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

³ Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

penghambatnya kendala jaringan atau ketersediaan paket data internet pada masing-masing ponsel pegawai, meski sangat jarang terjadi tapi ini dapat mengganggu aktivitas koordinasi dan komunikasi melalui WhatsApp.

Kata Kunci: Penggunaan Teknologi, Aplikasi WhatsApp, Produktivitas Kerja

Pendahuluan

Penggunaan teknologi komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, terus berkembang. Mulai dari peningkatan kualitas teknologinya, hingga perluasan jangkauan penggunaannya. Tujuan utama yang ingin ditempuh adalah memudahkan aktivitas manusia. Sejumlah aplikasi diciptakan untuk memudahkan komunikasi antar manusia, seperti aplikasi layanan pesan instan berbasis daring yang digunakan tidak hanya dalam percakapan sehari-hari, namun juga komunikasi organisasi. Beberapa yang populer adalah Telegram, KakaoTalk, WhatsApp, Facebook Messenger, dan Line. Di antara aplikasi tersebut, WhatsApp adalah yang paling banyak digunakan. Hal ini diketahui dari data yang dilaporkan situs berita Kumparan.com melansir laporan *The Wall Street Journal* yang diakses melalui tautan (<https://kumparan.com/kumparantech/jumlah-pengguna-whatsapp-di-seluruh-dunia-tembus-2-miliar-1spZ6mgqysl>, diakses 11 April 2020) tercatat tak kurang dari 2 miliar orang di dunia telah menjadi pengguna aplikasi WhatsApp.

Pada gilirannya, penggunaan teknologi dalam komunikasi organisasi, bertujuan tak hanya memudahkan aktivitas, tapi juga meningkatkan produktivitas kerja. Oleh karena itu, banyak organisasi atau perusahaan yang memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi sebagai sarana untuk meningkatkan produktivitasnya. Salah satunya, Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana Kota Samarinda yang memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi. Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja pegawai, WhatsApp digunakan setiap pegawai di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda, untuk membantu pendistribusian informasi secara efektif dan efisien, dengan dibentuknya semacam grup obrolan di masing-masing divisi. Meningkatkan produktivitas berarti bekerja lebih giat dan cepat, meningkatkan mutu barang, kerja dan kehidupan (Sedarmayanti, 2011:196). Karena pada dasarnya, tidak ada jenis kegiatan manusia yang tidak mendapatkan keuntungan dari produktivitas yang ditingkatkan sebagai kekuatan untuk menghasilkan lebih banyak barang maupun jasa (Sedarmayanti, 2011:195). Maka dari itu, teknologi dibutuhkan dalam upaya peningkatan produktivitas, apalagi jika teknologi yang dipakai tepat dan lebih maju. Dengan teknologi yang tepat dan maju, dapat memungkinkan tepat waktu dalam penyelesaian proses produksi, jumlah produksi yang dihasilkan lebih banyak dan bermutu, serta memperkecil terjadinya pemborosan (Sedarmayanti, 2011:232).

Aplikasi WhatsApp telah digunakan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda secara intensif, terhitung sejak tahun 2015. Namun, Penggunaan

Aplikasi WhatsApp dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda, khususnya bagian produksi belum berjalan secara optimal. Penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi diharapkan dapat memotong waktu tempuh pendistribusian informasi dan kebijakan di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda khususnya bagian produksi. Namun, faktanya tak semua informasi tersampaikan dengan cepat dan tepat. Lokasi Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang tersebar di beberapa wilayah yang jauh, terkadang memiliki koneksi internet yang tak mendukung beroperasinya WhatsApp dengan maksimal. Dampaknya, pegawai harus menggunakan lebih dari satu alat komunikasi seperti telepon kabel, atau Handy Talky (HT) untuk menyampaikan informasi saat WhatsApp tak sepenuhnya berfungsi. Terdapat kerawanan informasi rahasia tersebar kepada masyarakat. Ada kalanya tim teknis memberikan informasi tentang keadaan di lapangan kepada pegawai, seperti akan adanya penghentian distribusi sementara, atau terganggunya distribusi karena alasan teknis yang disebar dalam grup-grup WhatsApp. Informasi yang seharusnya diolah oleh bagian hubungan masyarakat, untuk disampaikan secara tepat, namun informasi tersebut bisa saja tersebar dari pegawai. Dampaknya, akan terjadi keresahan di masyarakat.

Pada waktu tertentu, pegawai tak memberikan perhatian pada pesan-pesan masuk. WhatsApp terkadang tak selamanya diakses oleh pegawai, tidak seperti HT atau telepon yang berdering keras saat ada panggilan masuk. Karena tak jarang pegawai atau petugas teknis justru menonaktifkan tanda pemberitahuan masuk pesan baru pada aplikasi WhatsApp, terutama pada jam-jam istirahat. Dampaknya, informasi yang bersifat urgen, kadangkala baru terbaca beberapa jam setelah kejadian, padahal semua pengumuman, imbauan, undangan rapat dan lain-lain disebar melalui aplikasi WhatsApp. Hal ini tentu akan berdampak pada lambatnya penanganan masalah.

Untuk diketahui, Bagian Produksi di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda, merupakan bagian paling penting lantaran berkaitan langsung dengan mesin produksi dan Instalasi Pengolahan Air (IPA).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Implikasi Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Bagian Produksi di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implikasi penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai di Bagian Produksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda, perlu diketahui dahulu tentang apa itu aplikasi WhatsApp serta implikasi dan produktivitas kerja.

WhatsApp Messenger atau WhatsApp merupakan aplikasi pesan instan untuk *smartphone*, jika dilihat dari fungsinya WhatsApp merupakan aplikasi lintas *platform* yang fungsinya sama dengan SMS. WhatsApp memungkinkan kita bertukar pesan tanpa biaya SMS, karena aplikasi ini tidak menggunakan pulsa melainkan data internet yang sama untuk email, *browsing web*, dan lain-

lain. Jadi, pengguna aplikasi ini tidak perlu khawatir soal panjang pendeknya karakter. Tidak ada batasan, selama data internet memadai. Dengan menggunakan WhatsApp, kita dapat melakukan obrolan *online*, berbagi file, bertukar foto dan lain-lain (<https://dailysocial.id/post/apa-itu-whatsapp> , diakses 19 Oktober 2017).

Selanjutnya, menurut Silalahi (2005:43), implikasi adalah akibat yang ditimbulkan dari adanya penerapan suatu program atau kebijakan, yang dapat bersifat baik atau tidak terhadap pihak-pihak yang menjadi sasaran pelaksanaan program atau kebijaksanaan tersebut. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), implikasi diartikan keterlibatan atau keadaan terlibat.

Sementara produktivitas kerja, bagi suatu organisasi atau dalam hal ini perusahaan sangatlah penting sebagai alat ukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Karena semakin tinggi produktivitas kerja karyawan dalam perusahaan, berarti laba perusahaan dan produktivitas akan meningkat (Afandi, 2016:76). Secara umum, produktivitas diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik dengan masukan yang sebenarnya (*International Labour Organization* atau ILO, dalam Sedarmayanti 2011:196).

Indikator Produktivitas Kerja

Sutrisno (2014-104) mengungkapkan, untuk mengukur produktivitas kerja diperlukan suatu indikator, antara lain: kemampuan, meningkatkan hasil yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu, dan efisiensi. Kemudian Afandi (2016:76) menyebutkan ada 3 faktor dalam pengukuran produktivitas kerja, yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketepatan waktu.

Peran Teknologi Informasi bagi Organisasi Menurut Daft

Daft (dalam Akadun, 2009:5-6) menyebut setidaknya ada 4 dampak penggunaan teknologi informasi bagi organisasi. Pertama, struktur organisasi menjadi lebih datar, karena terpangkasnya hierarki yang disebabkan hubungan antarlevel vertikal dalam organisasi dapat dilakukan secara langsung. Kedua, teknologi informasi akan mempermudah pengumpulan data. Ketiga, koordinasi semakin baik akibat hambatan-hambatan waktu dan ruang dapat diatasi. Keempat, tugas administratif semakin berkurang, utamanya pada penggunaan kertas.

Pengertian Teknologi Komunikasi dan Manfaatnya bagi Organisasi

Quible (dalam Sukoco, 2007:63) mendefinisikan teknologi komunikasi sebagai transmisi informasi yang menggunakan teknologi telepon. Menurut Rowe (dalam Sukoco, 2007:63) teknologi komunikasi memiliki beberapa manfaat bagi organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Mendapatkan informasi pada waktu yang tepat ditempat yang tepat.
Dengan menggunakan telekomunikasi, organisasi dapat menggunakan

- informasi sebagai salah satu keunggulan kompetitifnya sebagai dasar pengambilan keputusan yang cepat dan tepat dalam berbisnis;
2. Mendapatkan data secara *real-time*. Hal ini penting karena semakin cepat organisasi merespons permintaan pelanggan semakin besar kemungkinan mereka memuaskan pelanggan;
 3. Memungkinkan operasi perusahaan (baik fasilitas maupun SDM) tersebar diberbagai tempat. Era globalisasi yang difasilitasi dengan keberadaan WTO (World Trade Organization) atau Organisasi Perdagangan Dunia memungkinkan perusahaan multinasional beroperasi diseluruh dunia. Keberadaan telekomunikasi mempermudah koordinasi antarcabang dalam mencapai tujuan organisasi, yaitu memaksimalkan nilai *shareholder* (pemegang saham).

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis atau cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif didasarkan pada upaya membangun pandangan mereka yang diteliti yang rinci, dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik dan rumit (Moleong, 2010:6).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, dimana orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau ia sebagai penguasa sehingga yang akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono,2014:54). *Key Informan* dalam penelitian ini adalah Direktur Teknik dan Kepala Bagian Produksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Kemudian *Informannya* adalah Kepala Instalasi Pengolahan Air (IPA) Tirta, Staff Administrasi Bagian Produksi, Petugas Laboratorium IPA Tirta, dan Pelaksana Operator IPA Tirta Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.

Penulis menggunakan analisis data deskriptif kualitatif. Menurut Miles, dkk (dalam Usman dan Akbar, 2017:132-136) dalam analisis data kualitatif terdapat empat alur yang terjadi secara bersamaan, yaitu: *Data Collection*, *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verification*.

Hasil Penelitian

Implikasi Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Bagian Produksi di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda

Tidak ada kebijakan atau aturan baku, yang tertulis dan atau ditetapkan secara resmi mengenai penggunaan aplikasi WhatsApp guna mendukung aktivitas kerja di Bagian Produksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Namun, dalam kenyataannya pegawai hingga pimpinan di Perumdam Tirta

Kencana Kota Samarinda, secara kolektif menggunakan aplikasi tersebut, dalam aktivitas kerja sehari-hari. Sehingga, penulis menemukan adanya implikasi atas penggunaan aplikasi WhatsApp. Salah satunya mengurangi penggunaan kertas untuk menulis laporan. Mengurangi durasi waktu dalam koordinasi untuk pengambilan keputusan, ketika terjadi gangguan teknis pada Instalasi Pengolahan Air (IPA). Sampai dengan, memungkinkan tersampainya laporan kualitas air secara *real time*, ketika data diperlukan.

Secara positif, penulis menemukan bahwa penggunaan aplikasi WhatsApp dapat dirasakan manfaatnya dengan mengoptimalkan penggunaan kemajuan teknologi komunikasi. Dengan penggunaan aplikasi WhatsApp, apa yang dikerjakan di dalam organisasi atau perusahaan akan menjadi lebih mudah, efektif, dan efisien. Semakin pesat perkembangan teknologi, maka apa yang dikerjakan karyawan atau pegawai akan semakin praktis dan mudah, serta akan semakin tinggi pula produktivitas kerjanya. Karena akan semakin banyak aktivitas yang dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat.

a. Struktur Organisasi Menjadi Lebih Datar

Penggunaan teknologi menjadikan struktur organisasi menjadi lebih datar, terbukti bahwa teori tersebut terjadi di Bagian Produksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Karena teknologi yang digunakan yaitu WhatsApp dapat dijadikan sebagai media komunikasi langsung antara pimpinan di level tertinggi, hingga pegawai di tingkat pelaksana.

Diketahui dalam melaksanakan aktivitas kerjanya, pegawai Bagian Produksi mengikuti struktur organisasi yang jelas. Yakni, pegawai pelaksana seperti operator IPA, atau petugas laboratorium dibawah komando Kepala IPA. Lalu Kepala IPA bertanggung jawab melapor kepada Kepala Bagian Produksi, kemudian Kepala Bagian dan seluruh anggota organisasi berada dibawah Direktur Teknik.

Hierarki ini, diterapkan dalam segala aktivitas kerja di Bagian Produksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Mulai dari arahan prosedur kerja, target-target hingga pemantauan kinerja harian. Sayangnya, saat kondisi darurat, penerapan hierarki justru menjadi kendala karena proses komunikasi yang lebih panjang dan lama karena melibatkan lebih banyak orang dalam organisasi sesuai tingkatan hierarkisnya, padahal keputusan harus diambil secara cepat. Namun, aplikasi WhatsApp dapat menjadi solusi karena memungkinkan pengambilan keputusan langsung oleh Direktur Teknik, dengan memberi arahan langsung kepada pegawai pelaksana yang ada di dalam grup WhatsApp. Selain itu, aplikasi WhatsApp memungkinkan komunikasi dan hubungan antara atasan dan bawahan lebih fleksibel. Hal ini sesuai dengan konsep dasar struktur organisasi datar, yaitu memangkas birokrasi manajemen sehingga karyawan terasa tidak terlalu jauh dengan level pimpinan. Biasanya struktur organisasi ini membuat staf lebih nyaman karena merasa manajer seperti rekan bukan atasan yang mengintimidasi.

b. Teknologi Informasi Akan Mempermudah Penggunaanya Untuk Mengumpulkan Data

Penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi di Bagian Produksi Perumdam Tirta Kencana Samarinda, terbukti mempermudah penggunaanya untuk mengumpulkan data. Karena, aplikasi WhatsApp bisa mengirim dan menerima pesan hanya dalam bentuk teks saja melainkan juga bisa dalam bentuk gambar, video, audio, berkas-berkas kantor atau yang lainnya dalam jumlah tidak terbatas. Data seperti:

1. Laporan kadar asam basa air atau pH (*Power of Hydrogen*), yang dikumpulkan setiap 1 jam sekali.
2. Laporan kadar garam dalam air, yang dikumpulkan setiap pergantian *shift* kerja operator dan petugas laboratorium.
3. Laporan jumlah air yang keluar, yang dikumpulkan setiap hari sekali.

Data-data diatas dapat dengan mudah dilaporkan dan dikumpulkan melalui pesan di grup aplikasi WhatsApp. Petugas administrasi hanya perlu mengumpulkan data-data yang dilaporkan secara berkala tersebut ke dalam dokumen elektronik, dan kemudian menyimpannya. Selain itu, dengan mengirimkan laporan langsung ke grup WhatsApp, dimana di dalamnya juga ada unsur pimpinan mulai dari Kepala IPA, Kepala Bagian hingga Direktur Teknik, maka proses *review* menjadi lebih cepat dan mudah. Dikatakan oleh Direktur Teknik Ali Rachman, bahwa laporan-laporan itu tetap dikumpulkan dalam sebuah berkas yang berisi laporan selama satu bulan, atau lebih, namun dengan sistem pelaporan melalui WhatsApp aktivitas pengumpulan data menjadi jauh lebih efisien, karena mengurangi waktu pelaksanaan hingga pengurangan terhadap pemakaian kertas.

Selanjutnya, untuk data-data yang bersifat *real-time* seperti kadar pH air atau kadar garam dalam air, sedianya memerlukan penanganan yang *real-time* pula. Laporan diberikan secara *real-time*, memungkinkan para pengambil kebijakan seperti Kepala Bagian atau Direktur Teknik bisa dengan cepat memutuskan hal-hal yang bersifat mendesak. . Misal dalam kondisi kadar garam air sangat tinggi, maka hasil produksi air menjadi rendah. Bahkan, cenderung berbahaya jika dikonsumsi, juga bisa berdampak buruk bagi mesin produksi.

Dengan cepat dan mudahnya akses data laporan secara *real-time*, seorang pimpinan dalam hal ini Direktur Teknik dapat memutuskan dengan segera, solusi apa yang akan diambil dalam kondisi darurat tersebut. Apakah menghentikan produksi, menambah bahan kimia tertentu, atau opsi lainnya. Hal tersebut mendorong pegawai untuk meningkatkan produktivitas kerja, sebagaimana yang diungkapkan Sedarmayanti (2011:228-232) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja, yaitu salah satunya teknologi. Apabila teknologi yang dipakai tepat dan lebih maju maka akan memungkinkan, tepat waktu dalam penyelesaian, jumlah yang dihasilkan lebih banyak dan bermutu, dan memperkecil terjadinya pemborosan.

c. Koordinasi Semakin Baik

Daft (dalam Akadun, 2009:5-6) mengatakan, teknologi informasi memungkinkan para manajer untuk berkomunikasi dengan lebih baik. Hal ini diakibatkan hambatan-hambatan waktu dan ruang dapat teratasi. Teknologi akan mendorong para pemimpin menjadi satu tim kerja. Situasi ini akan mengurangi hambatan melakukan koordinasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, aplikasi WhatsApp terbukti membuat proses koordinasi semakin baik di Bagian Produksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.

Dari hasil wawancara dengan Petugas Pelaksana, hingga Direktur Teknik diketahui hal ini terjadi karena WhatsApp dianggap mampu menjadi sarana yang memungkinkan arahan khususnya yang bersifat teknis dan mendesak, dapat diberikan secara lebih efektif dan efisien. Petugas pelaksana seperti operator dan laboratorium, disebut secara umum sudah mengetahui tugas dan fungsinya masing-masing. Hal ini pula yang menjadikan koordinasi dimungkinkan dilakukan melalui grup perpesanan di aplikasi WhatsApp tanpa harus lagi melakukan pertemuan atau rapat secara tatap muka. Meskipun, diakui hampir semua informan yang diwawancarai oleh penulis, bahwa kegiatan rapat secara tatap muka tetap masih dilakukan, namun sudah tidak sesering sebelum penggunaan WhatsApp. Namun demikian, masih terdapat beberapa hambatan. Misalnya, ketika koordinasi hanya menggunakan pesan WhatsApp, komunikasi justru tak berjalan maksimal, lantaran terdapat jeda ketika koordinasi hanya mengandalkan pesan teks.

d. Tugas Administratif Semakin Berkurang

Teknologi mengurangi penggunaan kertas, deskripsi kerja dan berkurangnya kebijakan-kebijakan tertulis. Implikasinya banyak kegiatan-kegiatan administratif (ketatausahaan) yang hilang karena teknologi informasi telah mampu menggantikan tenaga manusia untuk memproses kegiatan-kegiatan administratif.

Administratif atau administrasi menurut Soewarno Handyaningrat (1988:2) secara sempit berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.

Mengacu pada definisi administratif tersebut, peneliti menemukan beberapa bagian tugas administratif yang hilang, di Bagian Produksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda meski tidak semuanya. Hal-hal mendasar seperti kegiatan tulis menulis, tetap dilakukan hanya saja ada sedikit perubahan setelah digunakannya WhatsApp, yakni makin berkurangnya penggunaan kertas, karena pencatatan langsung dilakukan secara digital, dan disimpan ke dalam sistem data komputer.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, diketahui bahwa sebelum penggunaan WhatsApp kegiatan administratif di Bagian Produksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda berupa pelaporan aktivitas kerja, serta pencatatan permintaan bahan pendukung produksi, seperti pipa, bahan kimia dan lainnya terbilang cukup memakan waktu. Lantaran, pegawai bukan hanya harus mencatat keperluan, membuat surat, atau pengajuan serta laporan dalam bentuk kertas, namun juga harus mengantarkan berkas tersebut, pada sub atau bagian lain, atau atasan guna mendapatkan persetujuan.

Hal ini, tentu saja tidak efisien di tengah tuntutan pelayanan yang cepat dan responsif dari Perumdam sebagai penyedia jasa layanan air bersih. Untuk itu, kehadiran teknologi dalam hal ini WhatsApp dikatakan mampu mempermudah aktivitas kerja yang ada, karena mengurangi kegiatan ketatausahaan. Setelah penggunaan teknologi informasi, dalam hal ini WhatsApp tugas-tugas administratif dikatakan relatif berkurang.

Hambatan Implikasi Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Bagian Produksi di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda

Meskipun aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi sudah digunakan dalam kurun waktu yang lama, yaitu dari tahun 2015 di Bagian Produksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Namun, masih ditemukan hambatan-hambatan yang terjadi. Hambatan ini membuat penggunaan aplikasi WhatsApp dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai Bagian Produksi di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda kurang optimal. Hambatan terjadi di dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal.

Hambatan yang terjadi pada faktor internal dalam Implikasi Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Bagian Produksi di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda ialah:

- a. Tak Memantau Telepon Seluler (ponsel) atau *Smartphone* Secara Penuh
WhatsApp memudahkan penggunaannya, karena dapat diakses melalui aplikasi yang terpasang di ponsel. Layaknya aplikasi perpesanan lainnya, WhatsApp memiliki fitur pemberitahuan atau notifikasi ketika ada pesan masuk atau panggilan masuk. Namun, hal ini nyatanya tak sepenuhnya efektif. Hal ini diketahui penulis, dari wawancara dengan informan, yang hampir semuanya mengaku ada waktu di mana mereka tak memantau pesan masuk. Banyaknya jumlah grup, membuat pengguna menjadi abai dan sulit membedakan prioritas pesan yang penting. Akhirnya, pesan-pesan penting berupa arahan atau koordinasi tak jarang terabaikan.
- b. Bercanda Dalam Grup
Masih berkaitan dengan urusan memantau pesan penting di grup WhatsApp. Diakui hampir semua informan yang diwawancarai oleh penulis, bahwa grup kerap diisi dengan candaan-candaan yang bisa dimulai oleh

siapa saja. Banyaknya pesan dengan nada tidak serius ini, tak jarang juga menjadi penghambat. Karena, pesan-pesan dengan tujuan penting menjadi tenggelam dan terabaikan.

Kemudian hambatan pada faktor eksternal, yaitu sebagai berikut:

a. Kuota Internet Habis

Untuk bisa mengakses dan menggunakan layanan WhatsApp melalui ponsel, pengguna harus tersambung ke jaringan internet. Jaringan internet berbasis *mobile* atau seluler, adalah yang paling banyak digunakan, khususnya bagi yang bekerja jauh dari sumber internet utama seperti *Wifi*. Ketika kuota internet habis, maka pengguna secara otomatis tak bisa mengakses dan menggunakan WhatsApp.

b. Jaringan Tidak Stabil

Seperti diuraikan di atas, bahwa ada beberapa hal mendasar yang dikeluhkan ke-empat informan yaitu persoalan jaringan. Tingkat kestabilan jaringan, yang mempunyai kelemahan dan sulit diprediksi, membuat hal ini menjadi faktor penghambat utama. Lantaran, ketika jaringan bermasalah, maka sejumlah kegiatan yang tadinya bisa dilakukan melalui komunikasi di aplikasi WhatsApp akan terganggu. Mulai dari pengiriman laporan kadar asam basa air, kadar garam hingga kondisi hasil produksi secara umum yang dilakukan secara berkala, akan terganggu.

Kesimpulan

Secara umum, Implikasi Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Bagian Produksi di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda menunjukkan hasil yang positif. Hal ini diukur dengan indikator yang telah dikemukakan oleh Daft (dalam Akadun, 2009:5-6) tentang dampak penggunaan teknologi informasi bagi organisasi. Penulis menyimpulkan penggunaan aplikasi WhatsApp telah mempengaruhi beberapa hal, baik secara penuh atau sebagian saja. Yakni, struktur organisasi menjadi lebih datar. Penggunaan aplikasi WhatsApp di Bagian Produksi terbukti mendorong perubahan signifikan, pada komunikasi antara pimpinan dan pegawai, beserta seluruh bagian struktur organisasi. WhatsApp dijadikan sebagai media komunikasi langsung antara pimpinan di level tertinggi, hingga pegawai di tingkat pelaksana yang mampu membuat pola komunikasi struktural yang cenderung rumit, bertingkat, dan memerlukan waktu lama, menjadi lebih singkat dan efisien. Hal ini, kemudian membuat jarak antar pimpinan dan pegawai menjadi lebih pendek, sehingga struktur organisasi dapat dikatakan menjadi lebih datar.

Lalu mempermudah penggunaannya untuk mengumpulkan data. Penggunaan Aplikasi WhatsApp, terbukti mempermudah pegawai di Bagian Produksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dalam proses pengumpulan data, karena aplikasi WhatsApp bisa mengirim dan menerima pesan tidak hanya

dalam bentuk teks saja melainkan juga bisa dalam bentuk gambar, video, audio, berkas-berkas kantor atau yang lainnya dalam jumlah tidak terbatas. Juga terciptanya koordinasi yang semakin baik, karena hambatan-hambatan waktu dan ruang dapat teratasi. Rapat-rapat tatap muka, dapat digantikan dengan segera melalui arahan dari grup-grup WhatsApp yang dapat dibaca oleh semua anggota organisasi. Dengan penggunaan WhatsApp, pegawai pada tingkat pelaksana, bisa menerima langsung arahan, bahkan memberi masukan kepada pengambil keputusan.

Selain itu, meski tak berpengaruh secara penuh, penggunaan aplikasi WhatsApp juga membuat tugas administratif semakin berkurang. Kegiatan tulis menulis, catat-mencatat tetap dilakukan. Namun polanya berubah dari yang sebelumnya dilakukan secara manual pada media kertas, menjadi langsung secara digital, dan disimpan ke dalam sistem data komputer.

Namun demikian, penulis juga menemukan adanya dampak yang dapat dikategorikan negatif, yakni ketersediaan jaringan atau paket data internet pada masing-masing ponsel pegawai, meskipun ini sangat jarang terjadi namun hal ini dapat menyebabkan sejumlah kegiatan yang tadinya bisa dilakukan melalui komunikasi di aplikasi WhatsApp akan terganggu. Selain itu, ada sebagian pegawai yang bercanda dalam grup-grup, sehingga membuat pesan penting berisi arahan menjadi terabaikan. Selain itu, semua informan mengakui, jika kebiasaan bercanda dalam ruang diskusi sering kali mengalihkan perhatian dari arahan penting. Untuk itu, penulis menyarankan, selain grup sebagai tempat koordinasi pekerjaan, dapat pula dibuat grup-grup, yang memang dikhususkan untuk komunikasi yang lebih informal

Penelitian ini, juga diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai dasar bagi penelitian lebih mendalam dan komperhensif lainnya tentang tema sejenis.

Daftar Pustaka

Buku:

- Afandi, Pandi. 2016. *Concept & Indicator Human Resources Management For Management Research*. Yogyakarta: Deepublish
- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Darsono dan Tjatjuk Siswandoko. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21*. Jakarta: Nusantara Consulting
- Handayadiningrat, Soewarno. 1988. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: Haji Masagung
- Sedarmayanti. 2011. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Silalahi, Amin. 2005. *Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Batavia Press
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Implikasi Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Meningkatkan Produktivitas (Nita)

Sutrisno, Edi. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana
Usman, Husaini dan Purnomo Setyadi Akbar. 2017. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara

Internet:

<https://dailysocial.id/post/apa-itu-whatsapp> (diakses 19 Oktober 2017)

<https://kumparan.com/kumparantech/jumlah-pengguna-whatsapp-di-seluruh-dunia-tembus-2-miliar-1spZ6mgqysl> (diakses 11 April 2020)