

## **PENGARUH WHATSAPP TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN**

Nurcholish effendi<sup>1</sup>, Lieta Dwi Novianti<sup>2</sup>, M. Ali Wafa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 17110076

<sup>2</sup>Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Arsyad Al Banjari Banjarmasin 1126117402

<sup>3</sup>Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Arsyad Al Banjari Banjarmasin 1113012016

Email : [nurcholish.effendi98@gmail.com](mailto:nurcholish.effendi98@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penggunaan WhatsApp sekarang ini banyak dimanfaatkan oleh orang-orang salah satunya untuk menunjang kinerja mereka dalam bekerja sehingga mereka berusaha memanfaatkan dengan baik media sosial tersebut. Salah satunya kinerja pegawai di Lingkungan kementerian Agama Kota Banjarmasin kurang optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh penggunaan WhatsApp terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan kementerian Agama Kota Banjarmasin. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Rancangan penelitian selanjutnya menggunakan penelitian *explanatory research*. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai di 53 orang yang berstatus PNS. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan total sampling maka sampel penelitian adalah 54 orang. Instrumen penelitian menggunakan Kuesioner/angket Analisis Deskriptif. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dan analisis linear sederhana dengan Uji t (Uji Parsial). Hasil penelitian menunjukkan ada Pengaruh yang signifikan penggunaan WhatsApp terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan kementerian Agama Kota Banjarmasin dengan nilai t-hitung untuk variabel penggunaan media sosial WhatsApp sebesar  $13.031 > 2,001$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil determinasi  $R^2$  adalah sebesar 0,769. Artinya, variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh penggunaan media sosial WhatsApp sebesar 76,9%.

**Kata kunci:** penggunaan WhatsApp, Kinerja Pegawai

### **ABSTRACT**

The use of WhatsApp is now widely used by people, one of which is to support their performance at work so that they try to make good use of social media. One of them is the performance of employees in the Ministry of Religion of Banjarmasin City is less than optimal. The purpose of this study was to determine the effect of using WhatsApp on employee performance in the Ministry of Religion of the City of Banjarmasin. This research was conducted using a quantitative approach with the next research design using explanatory research. The research population is all employees in 53 people who are civil servants. The sampling technique used was total sampling, so the research sample was 54 people. The research instrument used a Descriptive Analysis Questionnaire/questionnaire. The analysis technique used is descriptive analysis technique and simple linear analysis with t test (Partial Test). The results showed that there was a significant effect of the use of WhatsApp on employee performance in the Ministry of Religion of Banjarmasin City with a t-count value for the variable use of WhatsApp social media of  $13,031 > 2,001$  with a significance level of  $0.000 < 0.05$ . The result of determination of  $R^2$  is 0.769. This means that variations in employee performance can be explained by the use of WhatsApp social media by 76.9%.

Keywords: WhatsApp usage, Employee Performance

## **Pendahuluan**

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat. Kemajuan tersebut memberikan pengaruh yang luar biasa dalam berbagai bidang kehidupan manusia. Tanpa disadari, teknologi informasi dan komunikasi telah berperan dalam masyarakat, membantu kelancaran aktivitas manusia di berbagai bidang. Pencarian kebutuhan informasi melalui keterlibatan dalam mekanisme proses komunikasi dilakukan oleh manusia sebagai upaya untuk lebih meningkatkan, meningkatkan, dan memperbarui taraf hidupnya seiring dengan kemajuan peradaban. Kebutuhan dan keinginan selalu berjalan beriringan dengan informasi ini, berkembang menawarkan munculnya pemikiran terpadu tentang konvergensi teknologi komunikasi di seluruh dunia. Indonesia sebagai negara berkembang juga mengalami pertumbuhan di bidang teknologi informasi komunikasi. selama 10 tahun. Survei dimulai pada tahun 2005, hanya 16 juta pengguna internet atau 7,8% dari 206,3 juta penduduk, menjadi 42 juta pengguna dari 232,1 juta pada tahun 2010. Angka ini meningkat lebih lanjut pada tahun 2014, penetrasi pengguna internet menjadi 34,9% atau 88,1 juta orang dari 252,4 juta orang di Indonesia. Dan pada tahun 2016 pengguna internet di Indonesia mencapai setengah dari jumlah penduduk Indonesia yaitu 132,7 juta orang. seluruh penduduk Indonesia pada tahun 2016 adalah 256,2 juta jiwa (Andjani, Ratnamulyani dan Kusumadinata, 2018). Peristiwa teknologi data dan komunikasi telah memicu munculnya jejaring sosial yang membuat orang tetap terhubung satu sama lain dimanapun dan kapanpun. Sehingga pesan-pesan yang dulunya harus melalui komputer, kini telah menjadi mobile messaging atau sering dilakukan hanya dengan menggunakan ponsel pintar yang mampu mengakses dimanapun kita berada. Cangara (2016: 120) mengatakan bahwa media komunikasi memainkan peran yang sangat penting dalam mengubah masyarakat. Fungsi komunikasi super canggih yang telah ditemukan telah dijuluki berbagai nama termasuk web, media komunikasi

virtual, media jalan raya super dan sejenisnya. Keunggulan dari jaringan komunikasi internet ini adalah mempermudah dan mempercepat pengiriman dan perolehan informasi serta sebagai penyedia pengetahuan. seiring dengan perkembangannya, web berada dalam posisi untuk menawarkan lahirnya jaringan pengganti yang disebut sebagai media sosial. Media sosial merupakan salah satu media web dimana pengguna dapat berpartisipasi mencari informasi, berkomunikasi dan berteman dengan segala fasilitas dan aplikasi seperti line, whatsapp, facebook, twitter, instagram, path, dll. . Media sosial dapat menjadi sarana bagi konsumen untuk berbagi informasi teks, gambar, audio, dan video satu sama lain dan dengan perusahaan dan sebaliknya (Kotler dan Keller, 2012: 568). Media sosial dapat berupa situs jejaring sosial seperti layanan berbasis web yang memungkinkan individu untuk membuat profil publik atau semi-publik dalam sistem terbatas, membuat daftar pengguna lain yang terhubung dengan mereka, dan mempertimbangkan juga menelusuri daftar koneksi yang dibuat oleh orang lain. dengan sebuah sistem. Peristiwa media pada saat ini mungkin merupakan manifestasi dari era reformasi dan pengungkapan pengetahuan. Jenis perkembangan teknologi saat ini adalah smartphone yang sangat populer dan banyak digunakan. Smartphone dilengkapi dengan aplikasi terbaru yang diciptakan untuk memudahkan pertukaran informasi dan komunikasi. Aplikasi canggih yang terdapat pada smartphone yaitu WhatsApp. WhatsApp mungkin merupakan aplikasi perpesanan lintas platform yang memiliki fungsi untuk paket data kota berbayar, hal ini sering terjadi karena paket setara atau internet untuk email, web browsing, berlaku juga untuk penggunaan WhatsApp. Dikutip dari DetikInet "Pengguna WhatsApp karena pesan instan terpanas di dunia telah mencapai 1 miliar pengguna aktif sehari, rata-rata 1,3 miliar pengguna aktif menggunakan WhatsApp bulanan, dari 55 miliar pesan 4,5 miliar

termasuk foto, sedangkan 1 miliar berupa video, sebagian besar pesan berupa

tulisan, sedangkan di Indonesia pengguna WhatsApp mencapai 58%” (Yudhianto, 2017:33). Kusuma (2013:169), mengatakan bahwa hambatan komunikasi terjadi karena perbedaan pola pikir yang disebabkan oleh pengalaman, latar belakang pendidikan bahkan usia yang berbeda dan bervariasi antar karyawan. Komunikasi adalah proses dimana individu berusaha untuk menyampaikan informasi dan memperoleh umpan balik dari audiens mereka. Dengan demikian, jangkauan pegawai menjadi tantangan tersendiri dalam mengatasi permasalahan gangguan proses komunikasi dan dapat mempengaruhi sikap kerja pegawai yang dapat berdampak pada hasil kerjanya. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh komunikasi, baik dalam lingkungan kerja dapat meningkatkan kinerja. Mangkunegara (2012:110) menyatakan bahwa media yang digunakan pengirim dan penerima adalah penyebab yang akan mempengaruhi komunikasi. Ada beberapa kriteria yang biasa digunakan untuk menilai kinerja pegawai, antara lain kualitas dan kuantitas. Dalam perkembangan selanjutnya, aplikasi WhatsApp tidak hanya digunakan untuk berkomunikasi dan bertukar pesan, tetapi saat ini WhatsApp juga digunakan untuk keperluan pekerjaan. Tidak jarang sebuah perusahaan atau instansi menggunakan media ini untuk berbicara dengan staf/karyawan dan karyawan. Pimpinan perusahaan atau instansi biasanya menguangkan layanan group chat yang tersedia dengan tujuan agar ilmu yang disampaikan menjadi lebih komprehensif tanpa harus mengirimkan informasi satu persatu. Dengan obrolan grup, komunikasi antara karyawan dan pemimpin seringkali lebih sederhana. Kinerja dinyatakan sebagai suatu keadaan yang diperoleh seorang pegawai pada suatu periode tertentu dengan mengacu pada cuaca kerja (kualitas dan kuantitas hasil kerja) dan unsur-unsur lain (disiplin, loyalitas, kerjasama) yang dijadikan kriteria dalam kinerja pegawai. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi cenderung memiliki peluang yang lebih besar untuk mendapatkan berbagai penghargaan dan jenjang karir yang baik. contoh ini karena kinerja merupakan faktor utama yang

dijadikan dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengenai pekerja itu sendiri. Kinerja merupakan hal yang sangat penting bagi institusi atau organisasi. Karyawan dituntut untuk siap menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan seringkali diukur melalui kepuasan masyarakat/konsumen, berkurangnya jumlah pengaduan sehingga tercapainya target yang optimal. Kinerja pegawai kantor di lingkungan Kementerian Agama kota Banjarmasin juga dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya secara efektif dan efisien serta menyelesaikan peran dan fungsinya sesuai dengan cetakan kecil pekerjaannya dan semuanya berkorelasi linier. , positif bagi keberhasilan suatu pendirian atau organisasi. Fenomena yang terjadi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin adalah kinerja yang lebih kecil dari optimal, dengan asumsi motivasi dan disiplin kerja pegawai belum maksimal, mungkin karena pemanfaatan media komunikasi WhatsApp yang kurang maksimal. terlalu sering digunakan selama jam kerja. Penggunaan whatsapp yang terlalu sering menyebabkan kinerja pegawai tidak maksimal karena ketika bekerja pegawai selalu disibukkan dengan berita yang dikirimkan rekan kerja melalui media komunikasi whatsapp, terlihat jelas masih ada pegawai yang bekerja dibawah standar yang telah ditentukan, pekerjaan yang seharusnya dilakukan tepat waktu tidak dapat dilaksanakan secara tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku sehingga pada akhirnya hasil kinerja pegawai di lingkungan Kementerian Agama kota Banjarmasin tidak maksimal. Dengan demikian pemanfaatan media komunikasi WhatsApp dalam jangka waktu tertentu juga sangat vital dan sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dengan adanya media komunikasi ini dapat dipastikan hasil kerjanya juga tidak akan baik bahkan dapat dikategorikan buruk. Pengamatan peneliti, masih ada pegawai kantoran di lingkungan Kementerian Agama kota Banjarmasin yang pada saat itu bekerja tidak menggunakan atau mengaktifkan smartphonena, namun yang

menggunakan smartphone saat kerja persentasenya lebih besar pegawai yang menggunakannya. Pegawai yang seperti ini tidak dapat dikategorikan sebagai pegawai yang disiplin, karena pengukuran kinerja pegawai bukanlah berdasarkan absensi kehadiran semata akan tetapi produktivitas dalam bekerja adalah tolak ukur kinerja yang paling utama dari seorang pegawai.

Dari pengamatan pendahuluan ditemukan fenomena bahwa terdapat banyak karyawan yang kurang berupaya memberikan hasil yang terbaik atas pekerjaannya. Agar dapat terlaksana, maka diperlukan komunikasi yang baik karena komunikasi merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai tujuan dalam suatu perusahaan. mencakup pengiriman dan penerimaan pesan-pesan yang dapat dimengerti dengan jelas antara atasan dengan bawahannya. Komunikasi juga membantu meningkatkan keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan yang bisa menguatkan efektivitas dalam bidang pelayanan bagi klien. di Lingkungan kementerian Agama Banjarmasin merupakan salah satu yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat, khususnya dalam memberikan pelayanan ke masyarakat secara umum dalam pekerjaannya sehari-hari agar terkoordinasi satu sama lain.

Fenomena dan permasalahan yang peneliti paparkan di atas adalah sebagai dasar penelitian yang akan peneliti lakukan, sehingga dari permasalahan tersebut maka peneliti mengambil asumsi sementara bahwa kinerja pegawai yang disebabkan oleh media komunikasi/aplikasi WhatsApp berpengaruh pada pegawai. Dari latar belakang pemikiran di atas, peneliti bermaksud mengadakan penelitian yang berjudul tentang “Pengaruh Whatsappterhadap Kinerja Pegawai Di Kantor kementerian Agama Kota Banjarmasin”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis;

1. Penggunaan Whatsapp di Lingkungan kementerian Agama Kota Banjarmasin
2. Kinerja pegawai di Lingkungan kementerian Agama Kota Banjarmasin

3. Pengaruh yang signifikan penggunaan Whatsapp terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan kementerian Agama Kota Banjarmasin.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu berdasarkan dari angka-angka atau rumus-rumus yang diperhitungkan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2017: 11). Metode ini dilakukan peneliti untuk mengetahui dan menggali data maupun fakta terkait variabel yang diteliti kemudian akan disusun, dideskripsikan, maupun interpretasikan. Maka dari itu penelitian ini berdasarkan dari ukuran dari perhitungan kuesioner yang dihitung berdasarkan dari jawaban responden. Berdasarkan dari kuesioner tersebut maka peneliti akan mengetahui hasil perhitungan dan akan menghitung dari hasil pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen.

Menurut Idrus (2009 : 29), beberapa karakteristik penelitian kuantitatif yaitu penelitian diorientasikan untuk melihat hubungan antar variabel, menguji teori dan mencari generalisasi bernilai prediktif. Karakteristik lainnya yaitu : data berupa angka; menggunakan alat pengumpul data; menguji hipotesis dan generalisasi berdasarkan sampel.

Rancangan penelitian selanjutnya menggunakan penelitian *explanatory research*. Menurut Arikunto (2010: 313), “penelitian bertujuan untuk menemukan ada sebab akibat dari pengaruh dua variabel yang kausal dari variabel independent dan dependen”. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menemukan hubungan dari variabel yang diteliti.

Menurut Bungin (2014: 59), penelitian dengan format ekspalanasi dimaksud untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan atau pengaruh suatu variabel dengan variabel yang lain. Karena itu penelitian ekspalanasi menggunakan sampel dan hipotesis dimana hipotesis diuji dengan statistic inferensial. Penelitian ini berdasarkan dari pengukuran berdasarkan angka-angka dalam mengukur pengaruh dari masing-masing kuesioner.

Sementara itu untuk mengukur dari sebab akibat tersebut akan dilihat dari variabel media sosial ( $X_1$ ) memberikan pengaruh pada Kinerja pegawai ( $Y$ ) Pegawai. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini terdiri dari 1 variabel bebas yaitu media sosial ( $X_1$ ) dan 1 variabel terikat yaitu Kinerja Pegawai ( $Y$ ) yang dilakukan dari tanggapan pegawai di Lingkungan kementerian Agama Banjarmasin.

Menurut Istijanto (2005: 109), populasi merupakan jumlah keseluruhan semua anggota yang diteliti. Populasi yang diambil dalam penelitian ini yang bekerja di Lingkungan kementerian Agama Kota Banjarmasin. Mereka yang berkerja tersebut sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pegawai negeri sipil. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai di 53 orang yang berstatus PNS. Jumlah populasi penelitian ini berjumlah 53 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan total sampling yaitu seluruh populasi dijadikan penelitian sampel penelitian (Sugiyono, 2016: 56). Maka dapat dilihat dari masing-masing biro dapat dilihat sampel penelitian seperti di atas adalah 54 orang.

**Teknik Pengumpulan Data menggunakan kuesioner.** Arikunto (2012: 160), angket adalah “alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah” jadi, kuesioner/angket dipilih peneliti untuk mendapatkan data dari responden dengan lebih mudah.

Kuesioner/angket dalam penelitian merupakan jenis kuesioner/angket tertutup dan disusun berdasarkan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2010: 93), “skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala *Likert* akan menjabarkan variabel menjadi indikator variabel yang nantinya akan dijadikan titik tolak dalam membuat pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner/angket. Dalam angket penelitian ini menggunakan gradasi skor 5 (empat) sampai 1 (satu) untuk mengurangi pilihan

jawaban netral para responden dan selanjutnya, dari skor yang diperoleh diolah dengan menggunakan MSI.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebelum melaksanakan penelitian yang dilakukan dalam penelitian adalah dengan melakukan uji awal penelitian yaitu Analisis Deskriptif yaitu teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel penggunaan whatsapp ( $X$ ) dan kinerja pegawai ( $Y$ ) dengan cara menghitung rata-rata masing-masing variabel penelitian.

Analisis Statistik Inferensial yaitu analisis statistik digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis linear sederhana program SPSS 24. Analisis sederhana untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (Variabel  $X$ ) terhadap kejadian lainnya (Variabel  $Y$ ), yang digunakan rumus analisis regresi linier berganda sebagai berikut :

$$y = a + b_1X_1 + e$$

Keterangan :

$y$  = kinerja pegawai

$a$  = Konstanta

$b_1$ , = Konstanta

$X_1$  = Media Sosial (whatsapp)

$e$  = Error

### Hasil Penelitian

Hasil Penelitian menunjukkan dari masing-masing indikator yaitu Hasil rata-rata indikator Partisipasi, hasil mean dari indikator tersebut adalah 3.47. Hasil rata-rata indikator Keterbukaan, hasil mean dari indikator tersebut adalah 3.57. Hasil rata-rata indikator Percakapan, hasil mean dari indikator tersebut adalah 3.52. Hasil rata-rata indikator Komunitas hasil mean dari indikator tersebut adalah 3.53. Hasil rata-rata indikator Saling terhubung hasil mean dari indikator tersebut adalah 3.88. Hasil rata-rata indikator Intensitas, hasil mean dari indikator tersebut adalah 3.59. Hasil kesimpulan dari variabel penggunaan media sosial WhatsApp tersebut dapat diketahui bahwa indikator tertinggi adalah indikator Saling terhubung, responden yang memilih jawaban “setuju” sebanyak 16 orang



yaitu 29%. Responden yang memilih jawaban “sangat setuju” sebanyak 16 orang yaitu 29%. Hasil mean dari indikator tersebut adalah 3.88. mereka beranggapan bahwa dengan adanya penggunaan media WhatsApp tersebut untuk menunjang pekerjaan sudah barang tentu akan membuat mereka dalam bekerja lebih mudah dan lancar karena ditunjang dengan pekerjaan yang berbasis teknologi tersebut.

Hasil deskriptif dari Kinerja Pegawai di Lingkungan kementerian Agama Kota Banjarmasin. Hasil Penelitian menunjukkan dari masing-masing indikator yaitu Hasil rata-rata indikator Ketepatan waktu penyelesaian, hasil nilai dari mean skor indikator tersebut adalah 3.22. Hasil rata-rata indikator Kualitas hasil kerja, hasil nilai dari mean skor indikator tersebut adalah 3.38.

Hasil rata-rata indikator Usaha mengatasi masalah, responden yang memilih jawaban “sangat tidak setuju” sebanyak 0 orang yaitu 0%. Responden yang memilih jawaban “tidak setuju” sebanyak 25 orang yaitu 48%. Responden yang memilih jawaban “ragu-ragu” sebanyak 7 orang yaitu 12%. Responden yang memilih jawaban “setuju” sebanyak 15 orang yaitu

28%. Responden yang memilih jawaban “sangat setuju” sebanyak 7 orang yaitu 12%. Hasil nilai dari mean skor indikator tersebut adalah 3.05. Hasil rata-rata indikator Indikator Kerjasama dari hasil nilai dari mean skor indikator tersebut adalah 3.33. Hasil rata-rata indikator Kejujuran pegawai, hasil nilai dari mean skor indikator tersebut adalah 3.75. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang tertinggi adalah dari Kejujuran pegawai, kebanyakan responden yang memilih jawaban “setuju” sebanyak 21 orang yaitu 40% dengan nilai dari mean skor indikator tersebut adalah 3.75. Berdasarkan hasil ini pegawai merasa penting artinya berlaku jujur dalam melaksanakan tugas karena dengan kejujuran dapat memberikan dampak yang baik pada pekerjaan yang akan dilaksanakannya dan hasil pekerjaan tersebut akan lebih baik dalam melaksanakan kinerjanya dalam melaksanakan pelayanan.

Pengaruh yang signifikan penggunaan Whatsapp terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan kementerian Agama Kota Banjarmasin, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.271	3.538		2.903	.005
Penggunaan Whatssap (X)	.802	.062	.877	13.031	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan Tabel di atas dapat dibuat persamaan umum pengaruh penggunaan media sosial WhatsApp terhadap kinerja pegawai sebagai berikut:

$$Y = 10.271 + 0.803 X$$

1. Konstanta bernilai 10.271 menunjukkan bahwa jika tidak ada pengaruh dari variabel penggunaan media sosial WhatsApp (X) maka kinerja (Y) akan tetap ada sebesar 10.271.

2. Nilai koefisien regresi penggunaan media sosial WhatsApp 0,802, artinya apabila bobot penggunaan media sosial WhatsApp sebesar 1 satuan maka bobot kinerja pegawai akan naik sebesar 0,802 satuan. Hal ini bermakna bahwa semakin baik pegawai menggunakan WhatsApp untuk pekerjaan bukan untuk bermain-main maka semua pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat akan

lebih baik dan kinerja mereka akan lebih baik lagi.

Dari tabel diatas tersebut maka diketahui bahwa nilai t-hitung untuk variabel penggunaan media sosial WhatsApp sebesar  $13.031 > 2,001$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Nilai t hitung tersebut adalah absolut positif artinya variabel penggunaan media sosial WhatsApp berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Koefisien determinasi (R) berguna untuk mengetahui hubungan antara penggunaan media sosial WhatsApp dengan kinerja pegawai. Koefisien determinasi (R Square) berguna untuk mengetahui sejauh mana variabel kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel penggunaan media sosial WhatsApp. Hasil penelitian diketahui bahwa dari berdasarkan dari tabel di atas dapat dilihat:

1. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,877, artinya hubungan antara variabel penggunaan media sosial WhatsApp dengan kinerja pegawai adalah erat, karena nilai R sudah mendekati 1.
2. Koefisien determinasi  $R^2$  adalah sebesar 0,769. Artinya, variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh penggunaan media sosial WhatsApp sebesar 76,9 %, sedangkan sisanya 23,1 % lagi dijelaskan oleh faktor lain, yaitu seperti pelatihan, pengawasan dan faktor-faktor lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel penggunaan media sosial WhatsApp berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kemenag Kota Banjarmasin. Koefisien regresi bertanda negatif (-0,326) yang berarti bahwa pengaruh penggunaan WhatsApp bersifat negatif terhadap kinerja pegawai. Artinya bahwa semakin tinggi intensitas penggunaan WhatsApp maka kinerja pegawai justru akan semakin rendah, dan sebaliknya semakin rendah penggunaan WhatsApp maka kinerja pegawai akan semakin tinggi. Hal ini didukung pendapat Adoir (2010: 64) yang menyatakan bahwa prestasi kerja adalah

perasaan yang membawa seseorang pada kesuksesan, penyelesaian pekerjaan, pemecahan masalah dan keberhasilan yang ada. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa penggunaan WhatsApp oleh pegawai perlu lebih dikendalikan sehingga pengaruh negatifnya terhadap pelaksanaan pekerjaan dapat dihindari. Berdasarkan jawaban responden maka terdapat beberapa hal yang tergolong sudah dilakukan secara berlebihan oleh pegawai dalam hal penggunaan WhatsApp sebagaimana dijelaskan berikut ini.

Aplikasi WhatsApp merupakan salah satu bentuk dari media sosial yang memiliki tujuan sebagai alternatif dalam berkomunikasi dengan menggunakan SMS. Dimana aplikasi WhatsApp ini dapat digunakan sebagai media komunikasi dengan lebih dari satu pihak. Jumiatmoko (2016:33) menjelaskan salah satu fasilitas yang dapat mendukung aktivitas komunikasi ialah melalui grup WhatsApp. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan fasilitas grup yang disediakan oleh aplikasi WhatsApp, interaksi dapat terjalin antara lebih dari dua pihak, sehingga dapat membentuk sebuah diskusi yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak, salah satunya instansi, yakni Kantor Kemenag Kota Banjarmasin. Sebagian besar responden menyatakan masuk dalam bagian grup WhatsApp terasa lebih akrab dengan sesama anggota grup. Hampir semua kelompok kerja atau kelompok informal akan membuat grup WhatsApp dimana setiap anggota grup dapat secara bebas mengirimkan berbagai macam percakapan, gambar, ataupun video yang kemudian dapat diakses oleh semua anggota grup sehingga dapat mengalihkan perhatian semua pegawai dari pekerjaannya.

Berdasarkan temuan data yang telah disajikan pada bagian sebelumnya, penggunaan aplikasi WhatsApp menurunkan kinerja pegawai. Dalam komunikasi organisasi dijelaskan bahwa untuk menjalin koordinasi antar sesama pegawai ataupun dengan atasan di Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, aplikasi WhatsApp menjadi pilihan utama, dikarenakan aplikasi WhatsApp mampu memberikan kemudahan dan kecepatan

dalam menyampaikan informasi, khususnya informasi yang bersifat kedinasan. Adanya kemudahan dan kecepatan dalam menyampaikan informasi, khususnya informasi yang berkaitan dengan kedinasan, secara tidak langsung ikut mendorong terciptanya kinerja yang lebih efisien dan lebih efektif dalam komunikasi yang dilakukan oleh organisasi. Akan tetapi sebagian besar responden menyatakan percakapan dengan rekan kerja melalui WhatsApp tergolong intensif. Percakapan yang terjadi secara intensif tentu akan lebih menyita pikiran dan waktu pegawai. Pada kondisi demikian terdapat kemungkinan bahwa pekerjaan menjadi urusan nomor dua setelah percakapan melalui WhatsApp selesai. Padahal menurut Hicks & Gullet (dalam Masmuh, 2010:72) bahwa komunikasi yang buruk merupakan salah perihwal yang dapat menjadi sumber konflik antar individu dalam sebuah organisasi sehingga diperlukan media untuk memperlancar komunikasi. Kantor Kemenag Kota Banjarmasin menggunakan aplikasi WhatsApp untuk dapat memperlancar komunikasi yang terjalin antar pegawai, tetapi penyalahgunaan waktu penggunaan Whatsapp dapat menyebabkan terganggunya penyelesaian pekerjaan. Pada kondisi ini bahwa pegawai sudah tidak lagi mengenal waktu dan tempat dalam hal menggunakan WhatsApp, sehingga dapat dikatakan pekerjaan di kantor tersebut akan berjalan dengan sangat lambat.

Aplikasi WhatsApp memiliki peran yang cukup penting sebagai media komunikasi, yakni sebagai media untuk menjalin koordinasi ketika akan melakukan kegiatan rapat, atau menyetorkan laporan berupa foto atau video ketika pegawai sedang berada di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi WhatsApp memiliki banyak fasilitas yang dapat mendukung aktivitas komunikasi yang dijalankan di Kantor Kemenag Kota Banjarmasin. Dari pengiriman pesan teks, berupa foto atau gambar, video, dan layanan telepon by data, semua fasilitas yang disediakan oleh aplikasi WhatsApp, dengan baik mampu digunakan secara optimal oleh setiap pegawai untuk menjalin

komunikasi pegawai atau atasan. Kondisi ini secara tidak langsung membantu fungsi komunikasi dalam Kantor Kemenag Kota Banjarmasin. Masmuh (2010:73) menyatakan dalam sebuah organisasi komunikasi memiliki fungsi, diantaranya fungsi produksi dan pengaturan, fungsi pembaharuan, fungsi pemeliharaan, fungsi tugas, fungsi perintah, dan fungsi relasional. Dalam menggunakan aplikasi WhatsApp, dapat langsung memberikan informasi berupa informasi jadwal meeting, informasi tugas yang harus dikerjakan oleh setiap pegawai, informasi atau berita diluar kedinasan, dan memberikan informasi mengenai sasaran dan tujuan kerja secara transparan melalui sebuah grup. Namun dalam menjalankan aktivitas komunikasi dengan menggunakan aplikasi WhatsApp, pengontrolan penggunaannya harus dilakukan dengan baik.

Luasnya jangkauan komunikasi dengan menggunakan WhatsApp tentu telah menjadi permasalahan tersendiri, karena jika pegawai terhubung secara luas maka akan sangat banyak urusan lain yang direspon di meja kerjanya disamping mengurus pekerjaan yang seharusnya diutamakan.

Pendapat ahli komunikasi yaitu Effendy (2012:254) menyatakan seperti yang terangkum dalam teori S-O-R berikut ini, komponen dalam model S-O-R adalah: Stimulus; yaitu berupa rangsangan yang di dalamnya mengandung pesan-pesan atau gagasan. Organism: yaitu individu atau komunikan yang akan menjadi objek proses komunikasi persuasif. Respons: yaitu berupa efek yang akan terjadi sebagai sebuah akibat dari adanya stimulus.

Pada prosesnya perubahan sikap dapat berubah, jika hanya stimulus yang menerpa benar-benar melebihi stimulus semula. Pendapat Hovland, et.al (dalam Mulyana, 2012:52) dalam menyatakan bahwa dalam menelaah sikap yang baru ada tiga variabel penting yaitu: Perhatian, komunikasi akan terjadi jika ada perhatian dari komunikan (*organisme*), Pengertian, yaitu bagaimana komunikan mengerti akan stimuli yang diberikan, Penerimaan. Perhatian terhadap obyek dalam media sosial terbangun dengan kepemilikan



handphone sebagai pintu masuk untuk menjelajah dunia maya, dengan akses internet yang tersedia di dalam handphone yang dimilikinya. Faktor keingintahuan merasakan sensasi internet melalui handphone dan mengikuti trend yang berkembang serta presentasi diri, telah memberikan perhatian (*eager*) seorang pegawai dalam berbagai tingkatan. Untuk itu mereka rela berlama-lama menggunakan media sosial, tawaran sentuhan teknologi modern komunikasi mengalami perubahan yang tidak pernah diduga sebelumnya. Dunia seolah tidak ada lagi batasan dan tidak ada lagi kerahasiaan yang bisa ditutupi. Melalui media sosial kita bisa mengetahui aktivitas orang lain, sementara kita tidak kenal dan tidak pernah bertemu tatap muka (*offline*) dengan orang tersebut. Disinilah daya tarik yang luar biasa yang ditawarkan oleh media sosial sehingga sulit bagi siapapun untuk menghindari (tidak menggunakannya).

Teknologi media sosial terkini dalam hal konvergensi media, hypertext, dan simulasi membuat media sosial ini semakin menarik. Bahkan, aplikasi mobile untuk media sosial ini memungkinkan semua orang menggunakannya di mana saja dengan telepon (termasuk *smartphone*) selama ada jaringan. Berbagai praktik kerap dilakukan oleh masing-masing individu di media sosial, namun yang harus diperhatikan kembali adalah media sosial seringkali dianggap sebagai “rumah” atau diri sendiri di dunia maya. bagaimanapun juga, perkembangan teknologi selama ini memungkinkan kehadiran pengguna di media sosial terbatas pada representasi mereka (terkadang istilah diri virtual, saya digital, saya virtual, identitas virtual digunakan), belum sampai pada level diri seutuhnya yang berada di dalam media sosial. Maka tidak mengherankan apabila dikatakan akhirnya penggunaan media sosial yang rutin dalam waktu 2 -3 jam sehari akan menimbulkan kecanduan.

Oleh karena itu pimpinan pada Kantor Kemenag Kota Banjarmasin harus melakukan upaya yang serius untuk dapat mengendalikan penggunaan media sosial WhatsApp di antara para pegawai instansi. Pimpinan dapat membuat aturan berupa

larangan menggunakan WhatsApp atau larangan menggunakan handphone terutama pada saat jam kerja kantor. Aturan tersebut dapat dikecualikan jika terdapat keperluan komunikasi antara pegawai untuk hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan pekerjaan. Mathis dan Jackson (2012: 82) menyatakan kinerja merupakan seberapa baik pegawai mengerjakan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan satu set standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut.

Pada sisi lain, pegawai juga perlu menyadari dampak negatif dari penggunaan WhatsApp pada saat jam kantor terhadap pelaksanaan pekerjaan. Kesadaran yang demikian sangat dibutuhkan agar setiap orang dapat mengendalikan diri dari penggunaan WhatsApp secara berlebihan, baik pada saat jam kerja maupun pada saat di luar jam kerja. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian A. Andjani, I.A. Ratnamulyani, A.A Kusumadinata (2018) yang menyatakan bahwa penggunaan media komunikasi WhatsApp di PT. XX. sudah sangat baik dan dapat membantu dalam peningkatan efektivitas kinerja, sedangkan hasil penelitian ini diperoleh dampak negatif dari penggunaan media sosial WhatsApp terhadap kinerja pegawai Kantor Kemenag Kota Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa penggunaan media sosial WhatsApp dapat menurunkan kinerja pegawai. Hal ini disebabkan situs media sosial akan membuat seseorang lebih mementingkan diri sendiri. Mereka menjadi tidak sadar akan lingkungan sekitar mereka, karena kebanyakan menghabiskan waktu di internet. Ini berarti penggunaan media sosial dapat berdampak negatif kepada kinerja pegawai.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa

1. Hasil dari variabel penggunaan WhatsApp Indikator tertinggi adalah indikator Saling terhubung, responden yang memilih jawaban “setuju” sebanyak 16 orang yaitu 29%. Responden yang memilih jawaban “sangat setuju” sebanyak 16 orang

- yaitu 29%. Hasil mean dari indikator tersebut adalah 3.88. mereka beranggapan bahwa dengan adanya penggunaan media WhatsApp tersebut untuk menunjang pekerjaan sudah barang tentu akan membuat mereka dalam bekerja lebih mudah dan lancar karena ditunjang dengan pekerjaan yang berbasis teknologi tersebut.
2. Variabel kinerja dilihat dari indikator yang tertinggi adalah dari Kejujuran pegawai, kebanyakan responden yang memilih jawaban “setuju” sebanyak 21 orang yaitu 40% dengan nilai dari mean skor indikator tersebut adalah 3.75. Berdasarkan hasil ini pegawai merasa penting artinya berlaku jujur dalam melaksanakan tugas karena dengan kejujuran dapat memberikan dampak yang baik pada pekerjaan yang akan dilaksanakannya dan hasil pekerjaan tersebut akan lebih baik dalam melaksanakan kinerjanya dalam melaksanakan pelayanan.
  3. Ada Pengaruh yang signifikan penggunaan WhatsApp terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan kementerian Agama Kota Banjarmasin dengannilai t-hitung untuk variabel penggunaan media sosial WhatsApp sebesar  $13.031 > 2,001$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil determinasi  $R^2$  adalah sebesar 0,769. Artinya, variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh penggunaan media sosial WhatsApp sebesar 76,9%.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka disarankan:

1. Sebaiknya para pegawai Lingkungan kementerian Agama Kota Banjarmasin harus dapat memanfaatkan media sosial khususnya WhatsApp untuk dapat berbagi informasi pekerjaan kantor dengan tujuan yang positif sehingga kinerja pegawai dapat dikerjakan secara optimal.
2. Pimpinan Kantor Lingkungan kementerian Agama Kota Banjarmasin perlu membuat aturan untuk melarang penggunaan WhatsApp secara berlebihan terutama pada saat saat

jam kerja, kecuali untuk komunikasi yang berhubungan dengan pelaksanaan pekerjaan.

3. Hasil penelitian ini dapat mendukung teori – teori sebelumnya dan dapat digunakan sebagai literatur dalam penelitian lanjutan yang dilakukan oleh peneliti lain dengan meneliti faktor-faktor media sosial lain yang mempengaruhi kinerja pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adoir, John. 2010. *Kepemimpinan yang Efektif*. Semarang: Dahara Prize.
- Andre, Hardjono. 2010. *Audit Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Indonesia.
- Andjani, A., IA Ratnamulyani, AA Kusumadinata. 2018. *Penggunaan Media Komunikasi Whatsapp terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan*. Jurnal Komunikatio Volume 4 Nomor 1, April 2018.
- Arifianto S. dan Christiany Juditha. 2017. *Media Sosial*. Jakarta: Elek Media Komputindo
- Asmaya, F. 2015. *Pengaruh Penggunaan Media Sosial Facebook terhadap Perilaku Prosocial Remaja di Kenagarian Koto Bangun*. Jom FISIP.
- Azwar, S. 2015. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Batubara, Risya Maulida. 2017. *Pengaruh Penggunaan Media Sosial dan Transfer Pengetahuan terhadap Kinerja*

- Pegawai Pemerintahan. *Jurnal Riset Sains Manajemen* Volume 1, Nomor 1.
- Cangara, Hafied. 2016. *Komunikasi Politik: Konsep Teori dan Strategi*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Effendy, Onong Uchyana. 2012. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Handoko, T. Hani. 2010. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrianto. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Jati, Pujo Pranowo. 2018. Analisa Pengaruh Aplikasi Whatsapp terhadap Kinerja Karyawan pada PT. First Postion Group. Skripsi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri Jakarta.
- Jumiatmoko, M. (2016). WhatsApp Messenger Dalam Tinjauan Manfaat Dan Adab. Wahana Akademika: Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial* - Vol. 1 No. 2 Tahun 2017 *Jurnal Studi Islam dan Sosial*, 3(1), 51-66.
- Karjaluoto, E. 2010. *A Primer in Sosial Media*. A Smash LAB White Paper.
- Kartono, Kartini. 2010. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, Adinda Citra. 2013. Analisa Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Makmur Industri. Skripsi Institut Pertanian Bogor.
- Kusuma, H. 2013. *Hambatan Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Mangkunegara, A.A. Prabu. 2015. *Manajemen*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marsal, Arif dan Fitri Hidayati. 2018. Pengaruh Penggunaan Media Sosial terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan UIN Suska Riau. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 4, No. 1, Februari 2018. e-ISSN 2502-8995, p-ISSN 2460-8181.
- Masmuh, A. 2010. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori Dan Praktek*. Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.
- Mathis, Robert, L. dan Jhon H. Jackson. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan: Jimmy Salibi dan Bayu Prawira*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mayfield. 2008. *Media Sosial*. Jakarta: Indeks.
- Nasrullah, R. 2014. *Teori Dan Riset Media Siber (cybermedia)*.

Jakarta: Kencana Prenamedia Group.

Neolaka, Amos, 2014. *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Ruliana, Poppy . 2016. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Siagian, Sondang P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, Jakarta.

Silalahi, Uber. 2011. *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Aditama.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.

Sule, E. T. dan Saefullah, K. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.