

## **“WHATSAPP” MEDIA KOMUNIKASI EFEKTIF MASA KINI (STUDI KASUS PADA LAYANAN JASA INFORMASI ILMIAH DI KAWASAN PUSPIPTEK)**

**Rahartri**

Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah - Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia

*Email : rahartris@yahoo.com*

### **Abstrak**

*WhatsApp* merupakan aplikasi berbasis internet yang potensial untuk dimanfaatkan sebagai media komunikasi. Penelitian ini bertujuan: (1) Mengetahui sejauh mana aplikasi *WhatsApp* digunakan sebagai media komunikasi pada layanan jasa informasi; (2) Mengetahui alasan pemustaka lebih suka menggunakan *WhatsApp* dibanding media komunikasi lainnya. Digunakan metode deskriptif kuantitatif untuk memberikan fakta dan data mengenai media komunikasi yang digunakan pada layanan jasa informasi di Kawasan Puspipstek. Hasil penelitian menunjukkan selama 3 tahun terakhir (tahun 2016-2018), layanan jasa informasi di kawasan Puspipstek didominasi oleh penggunaan *WhatsApp* sebagai media komunikasi. Penggunaan *WhatsApp* berturut-turut sebesar 287 layanan atau 53,85 % (tahun 2016); 208 layanan atau 60,82 % (tahun 2017); dan 205 layanan atau 89,13 % (tahun 2018). Total penggunaan media komunikasi selama kurun waktu tahun 2016-2018 adalah sebagai berikut: penggunaan *WhatsApp* sebanyak 700 layanan atau 63,35 %; sedangkan penggunaan media komunikasi lain (email, telepon, datang langsung) sebanyak 405 layanan atau 36,65 %. Hasil wawancara dengan beberapa pemustaka diketahui bahwa pemustaka suka menggunakan *WhatsApp* sebagai media komunikasi karena *WhatsApp* simpel serta tidak memerlukan password; *WhatsApp* langsung terhubung dengan nomor yang tersimpan di kontak Hp; *WhatsApp* merupakan pengganti sms yang praktis dan tepat waktu untuk mengirim pesan; *WhatsApp* lebih unggul dibanding aplikasi *chat* lainnya, karena simpel dan mudah dipahami; aplikasi *WhatsApp* cukup ringan, hemat baterai, dan dapat menghemat data internet. Disimpulkan *WhatsApp* adalah media komunikasi efektif masa kini yang paling banyak digunakan oleh pemustaka di kawasan Puspipstek ketika membutuhkan layanan jasa informasi.

Kata kunci: Media komunikasi, Komunikasi efektif, *WhatsApp*, Puspipstek

### **Abstracts**

*WhatsApp* is a potential Internet-based application to be used as a communication medium. The research aims to: (1) Know the extent to which *WhatsApp* applications are used as communication media on information services; (2) Knowing why the users prefer to use *WhatsApp* than any other communication medium. Used quantitative descriptive method to provide facts and data about communication media used in information services in Puspipstek region. The results of the study showed for the last 3 years (year 2016-2018), information services in Puspipstek region dominated by the use of *WhatsApp* as a media communication. Consecutive *WhatsApp* usage of 287 services or 53.85% (2016); 208 Service or 60.82% (2017); and 205 Services or 89.13% (2018). Total use of communication media during the period of 2016-2018 is as follows: the use of *WhatsApp* 700 services or 63.35%; While the use of other communication media (email, telephone, come directly) as much as 405 services or 36.65%. The results of interviews with some of the leaders are known that the users like to use *WhatsApp* as a communication media because *WhatsApp* is simple and does not require a password; *WhatsApp* is directly connected to the number stored in the mobile contact; *WhatsApp* is a practical and timely SMS replacement for sending messages; *WhatsApp* is superior to other chat apps, as it's simple and easy to understand; The *WhatsApp* app is quite lightweight, battery-saving, and can save Internet data. The conclusion: *WhatsApp* is an effective communication medium that is now the most widely used by the settlers in Puspipstek region when it requires information services.

Keywords: Communication media, Effective communication, *WhatsApp*, Puspipstek



## Pendahuluan

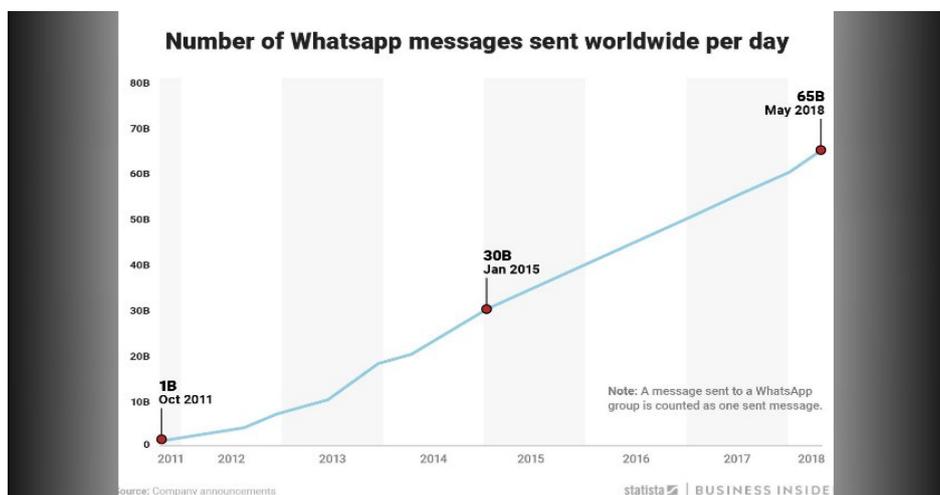
Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berkembang seiring dengan tingkat kebutuhan manusia, semakin modern kehidupan manusia, maka semakin modern pula teknologi yang digunakan. Saat ini, WhatsApp (WA) telah dimanfaatkan oleh tokoh masyarakat untuk berkomunikasi dalam menyampaikan pesan kepada sasarannya. Tokoh masyarakat memanfaatkan WA sebagai media komunikasi dalam menyampaikan pesan, informasi yang disampaikan lebih efektif dan merupakan kepuasan tersendiri karena menggunakan teknologi informasi (WA) pesan lebih cepat diterima oleh sasaran (Trisnani, 2017).

Jumiatmoko (2016) mengatakan, WhatsApp merupakan aplikasi berbasis internet yang memungkinkan setiap penggunaanya dapat saling berbagi berbagai macam konten sesuai dengan fitur pendukungnya. WhatsApp jugamemiliki berbagai fitur yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan bantuan layanan internet. Sependapat dengan Jumiatmoko, menurut Pranajaya dan Hendra Wicaknono, WhatsApp merupakan media sosial paling populer yang dapat digunakan sebagai media komunikasi. Umumnya para pengguna WA menyebutkan alasan memilih aplikasi ini

adalah karena tersedianya berbagai kemudahan yang ada didalamnya disamping tidak mengeluarkan biaya alias gratis (Pranajaya & Hendra Wicaksono, 2017).

Fitur-fitur yang terdapat dalam WhatsApp yaitu *Gallery* untuk menambahkan foto, *Contact* untuk menyisipkan kontak, *Camera* untuk mengambil gambar, *Audio* untuk mengirim pesan suara, *Maps* untuk mengirimkan berbagai koordinat peta, bahkan *Document* untuk menyisipkan file berupa dokumen. Semua file tersebut dapat dalam sekejap dikirim melalui aplikasi gratis tersebut. Berbagai fitur tersebut tentu semakin menambah kemudahan dan kenyamanan berkomunikasi melalui media *online* (Jumiatmoko, 2016).

Jumlah pengguna WhatsApp pada Mei 2018 sebanyak 1,5 miliar dan sudah mengirim sebanyak 65 miliar pesan melalui aplikasi WhatsApp maupun WhatsApp web per harinya. Setahun setelah diakuisisi Facebook, trafik pesan yang dihasilkan pengguna WhatsApp dalam sehari mencapai 30 miliar pesan. Jumlah pesan yang dikirim ke seluruh dunia per hari seperti terlihat pada gambar 1 (Ngazis, 2018).



Gambar 1. Jumlah pesan WhatsApp yang dikirim ke seluruh dunia per hari.

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan melengkapi ilmu pengetahuan, khususnya mengenai media komunikasi masa kini yang tren digunakan oleh pemustaka ketika memanfaatkan layanan informasi iptek. Untuk pihak lain penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai rujukan, serta menjadi masukan yang mendiskusikan tentang WhatsApp sebagai media komunikasi efektif masa kini pada layanan jasa informasi.

## Permasalahan

Komunikasi efektif sangat diperlukan dalam layanan jasa informasi. Komunikasi efektif merupakan kunci keberhasilan pada layanan jasa informasi itu sendiri, serta menjamin layanan jasa informasi akan tertangani dengan cepat sesuai dengan yang diharapkan. Untuk menciptakan komunikasi yang efektif diperlukan media/sarana komunikasi yang memadai. Aplikasi WhatsApp yang marak digunakan sebagai media

komunikasi oleh masyarakat modern, telah meningkat pula penggunaannya di kalangan pemustaka. Baik ketika pemustaka menanyakan hal-hal terkait kebutuhan bahan pustaka, maupun ketika pemustaka memerlukan layanan jasa informasi. Oleh karena itu perlu dilakukan kajian terkait penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi pada layanan jasa informasi. Kajian dilakukan di Kawasan Puspiptek, dengan mengambil data kajian selama kurun waktu tahun 2016 -2018.

### Tujuan Penelitian

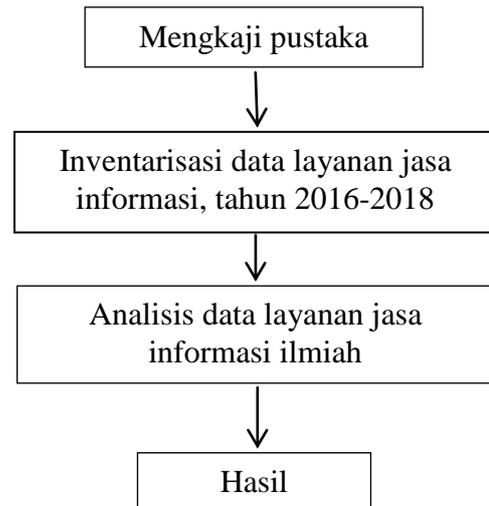
Penelitian ini bertujuan: (1) Mengetahui sejauh mana aplikasi WhatsApp digunakan sebagai media komunikasi pada layanan jasa informasi di Kawasan Puspiptek, dibanding penggunaan media komunikasi lain, seperti: Email, telepon, atau media komunikasi lain; (2) Mengetahui alasan pemustaka lebih suka menggunakan whatsapp sebagai media komunikasi.

### Metodepenelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif untuk memberikan fakta dan data mengenai media komunikasi yang digunakan pada layanan jasa informasi di Kawasan Puspiptek. Sugiyono menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas ("Pengertian dan Jenis Metode Deskriptif," 2012).

Data dikumpulkan dengan cara menginventarisasi layanan jasa informasi selama kurun waktu tahun 2016 -2018. Data primer (kuantitatif) yang telah dikumpulkan dimasukkan (*entry*) ke dalam sistem data komputer dengan menggunakan Program Microsoft Excel. Data yang terkumpul diolah kedalam bentuk tabulasi frekuensi berdasarkan jenis media komunikasi yang digunakan, selanjutnya dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian dan dibuat dalam bentuk gambar/grafik.

Informasi lebih mendalam digali dari responden, yaitu para pengguna layanan jasa informasi terkait alasannya menyukai jenis media komunikasi yang digunakan, selanjutnya disajikan secara deskriptif untuk mendukung dan memperkuat analisis kuantitatif. Penyimpulan hasil kajian dilakukan dengan mengambil hasil observasi dari data-data kuantitatif dan kualitatif yang telah diperoleh selama penyelesaian kajian ini.



Gambar 2. Tahap kajian

### Tinjauan Pustaka

#### Media Komunikasi

Teknologi Informasi dan Komunikasi, adalah payung besar terminologi yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi. TIK mencakup dua aspek yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Sedangkan teknologi komunikasi adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya. Oleh karena itu, teknologi informasi dan teknologi komunikasi adalah dua buah konsep yang tidak terpisahkan. Teknologi Informasi dan Komunikasi mengandung pengertian luas yaitu segala kegiatan yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, pemindahan informasi antar media (Wikipedia, 2019).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat, semakin memudahkan masyarakat berinteraksi dan berkomunikasi jarak jauh, sehingga alat komunikasi elektronik telah menjadi bagian dari kehidupan kita sehari-hari dengan mengambil peran yang sangat dominan. Kemajuan teknologi komputer yang menyatu dengan berbagai alat-alat komunikasi lainnya, seperti radio, televisi, telepon, telepon seluler, smart phone, atau bahkan yang sekarang tablet PC – telah membuat masyarakat dunia, tidak terkecuali Indonesia bergerak ke arah perubahan komunikasi yang mengglobal (Herawati, 2011).

Syaifudin (2016) mengatakan, media komunikasi adalah semua sarana yang dipergunakan untuk memproduksi, mereproduksi, mendistribusikan, ataumenyebarkan dan menyampaikan informasi. Fungsi Media Komunikasi menurut Syaifudin (2016) adalah:

- a. **Efektifitas:** media komunikasi sebagai sarana untuk mempermudah dalam penyampaian informasi.
- b. **Efisiensi:** media komunikasi sebagai sarana untuk mempercepat dalam penyampaian informasi.
- c. **Konkrit:** media komunikasi sebagai sarana untuk membantu mempercepat isi pesan yang mempunyai sifat abstrak.
- d. **Motivatif:** media komunikasi sebagai sarana agar lebih semangat melakukan komunikasi

Berbagai macam media komunikasi, diantaranya adalah: Surat, Kartu pos, Telepon, Telegram, Poster, Spanduk, Papan pengumuman, Buletin, Majalah organisasi, Radio, Surat kabar, Majalah, Televisi, Internet. Istilah "media" mengerucut pada dua pengertian yaitu media nir massa dan media massa. Media nir massa adalah media non massa yang digunakan untuk menyampaikan informasi seperti surat, telepon, telegram, poster, spanduk, papan pengumuman, bulletin, folder, majalah organisasi, radio amatir, dan lain-lain. Sedangkan media massa yaitu berbagai bentuk, alat, dan sistem yang digunakan dalam konteks komunikasi massa. Media massa menurut para ahli mencakup surat kabar, majalah, radio, televisi, dan *internet* (Ambar, 2017).

### Komunikasi Efektif

Komunikasi adalah transmisi pesan dari suatu sumber ke penerima dengan menggunakan media dalam proses penyampiannya. Komunikasi merupakan modal utama manusia untuk melakukan interaksi sosial dengan manusia lainnya guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Dibutuhkan sebuah media saat berkomunikasi, artinya ketika melakukan komunikasi dengan orang lain harus menggunakan alat atau sebuah sarana agar informasi yang ingin kita sampaikan dapat diterima oleh si penerima informasi dengan baik.

Strategi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi adalah dengan mengenali sasaran komunikasi, memilih media komunikasi yang tepat, mengkaji tujuan pesan komunikasi, dan memaksimalkan peranan komunikator dalam komunikasi.

### Strategi untuk meningkatkan efektifitas dalam komunikasi

(Yossita Wisman, 2017)

1. **Mengenali sasaran komunikasi.** Sebelum melakukan komunikasi, kita perlu mempelajari person yang akan menjadi sasaran komunikasi tersebut. Hal tersebut bergantung pada tujuan komunikasi.
2. **Pemilihan media komunikasi.** Media komunikasi sangat banyak jumlahnya, mulai dari yang tradisional sampai dengan modern. Untuk mencapai sasaran komunikasi, kita bisa memilih salah satu atau menggabungkan beberapa media, tergantung pada tujuan yang akan dicapai, pesan yang akan disampaikan, dan teknik yang akan dipergunakan.
3. **Pengkajian tujuan pesan komunikasi.** Pesan komunikasi memiliki tujuan tertentu. Ini menentukan teknik yang akan diambil.
4. **Peranan komunikator dalam komunikasi,** yakni ada pada daya tarik dan kredibilitas.

### Dalam komunikasi yang efektif, terdapat lima hal yang perlu diperhatikan:

(Yossita Wisman, 2017)

1. *Respect*, jika kita harus mengkritik atau memarahi seseorang, lakukan dengan penuh respek terhadap harga diri dan kebanggaan seseorang.
2. *Empathy*, perlu saling memahami dan mengerti keberadaan, perilaku, dan keinginan dari calon penerima pesan kita. Jadi sebelum kita membangun komunikasi atau mengirimkan pesan, kita perlu mengerti dan memahami dengan empati calon penerima pesan kita. Sehingga nantinya pesan kita akan dapat tersampaikan tanpa ada halangan psikologi atau penolakan dari penerima.
3. *Audible*, dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik, berarti pesan yang kita sampaikan bisa diterima dengan baik oleh penerima pesan.
4. *Clarity*, perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan), sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (*trust*) dari penerima pesan. Karena tanpa keterbukaan akan timbul sikap saling curiga dan pada gilirannya akan menurunkan semangat dan antusiasme penerima pesan.
5. *Humble*, dengan menghargai orang lain, mau mendengar, menerima kritik, tidak sombong, dan tidak memandang rendah orang lain.

## WhatsApp (WA)

Pengaruh media sosial pada era teknologi menjadikan ketergantungan masyarakat kepada komunikasi dan interaksi melalui media sosial daripada bertemu secara langsung. Media sosial memungkinkan penggunanya untuk saling bersosialisasi dan berinteraksi, berbagi informasi maupun menjalin kerja sama. Diantara berbagai jenis media sosial yang memudahkan pengguna untuk saling berinteraksi dan berkomunikasi, serta dapat digunakan sebagai forum diskusi dan penyebaran materi pembelajaran salah satunya ialah WhatsApp (Astika, 2017).

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

Menurut Larasati, dkk (2013), WhatsApp merupakan aplikasi untuk saling berkirim pesan secara instan, dan memungkinkan kita untuk saling bertukar gambar, video, foto, pesan suara, dan dapat digunakan untuk berbagi informasi dan diskusi. Larasati menyimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai sarana diskusi pembelajaran ini termasuk dalam kategori efektif.

Pemanfaatan program WhatsApp sangat efektif dengan dukungan fitur-fiturnya dibanding dengan aplikasi pesan instan lainnya. Kecepatan pesan tanpa waktu lama hingga tertunda, mampu beroperasi dalam kondisi sinyal lemah, kapasitas pengiriman data teks, suara, foto dan video yang besar, tanpa gangguan iklan berikut sifat penyebarannya membuat WhatsApp sebagai salah satu media alternatif dalam memberikan informasi dan meningkatkan kinerja (Andi Miladiyah, 2017).

Jumiatmoko (2016) mengatakan, *WhatsApp Messenger* adaptabel terhadap budaya sosial penggunanya termasuk adab-adab dalam berkomunikasi tanpa mengurangi kuantitas, kualitas, dan modernitas cara berkomunikasi. *WhatsApp Messenger* merupakan aplikasi yang mampu menjangkau dimensi kemutakhiran, kemanfaatan, dan keadaban.

Whatsapp juga dapat digunakan untuk bertukar informasi dan penyebaran informasi. WhatsApp bisa mengirim dan menerima tidak dalam bentuk teks saja melainkan juga bisa dalam bentuk gambar, video, audio, berkas-berkas kantor atau yang lainnya dalam jumlah

tidak terbatas (Winarso, 2015). Aplikasi ini juga menawarkan kemampuan untuk melakukan panggilan yang sederhana, aman, dan reliabel, yang tersedia untuk telepon di seluruh dunia. Banyaknya kemudahan yang tersedia menjadikan aplikasi ini sangat digemari dan terkenal. WhatsApp menyediakan keuntungan atau kemudahan dalam berkomunikasi seperti biaya murah dan mempermudah kehidupan. Oleh karena itulah WhatsApp merupakan aplikasi chat yang bisa menjadi media komunikasi yang efektif dan bermanfaat bagi penggunanya (Winarso, 2015).

Umumnya para pengguna WA menyebutkan alasan tentang memilih aplikasi ini adalah karena tersedianya berbagai kemudahan yang ada di dalamnya disamping tidak mengeluarkan biaya alias gratis. Namun demikian dibalik berbagai kemudahan yang ada ternyata bukan hanya efek positif yang diperoleh dari aplikasi ini. Jika penggunaannya tidak terkendali dan terawasi maka bisa menimbulkan berbagai hal yang negatif yang pada akhirnya seringkali dapat mengurangi kualitas hidup (Pranajaya & Hendra Wicaksono, 2017).

## 5 Alasan kenapa orang Indonesia, mungkin juga seluruh dunia jatuh cinta pada WhatsApp dibanding media chat lainnya (Citra, 2018)

1. WhatsApp memiliki aplikasi *chat* yang sederhana, tidak memerlukan password
2. Terhubung langsung dengan nomor di kontak telepon/HP, cukup menyimpan nomor teleponnya, maka kita sudah bisa tersinkron dengan kontak orang tersebut. Tanpa perlu meminta ID atau PIN terlebih dahulu.
3. Pengganti sms yang praktis. WhatsApp tetap menjadi pilihan yang tepat dan praktis. Karena kita tidak perlu susah-susah mengingat ID atau PIN kontak yang akan memakan waktu. WhatsApp bisa menjadi pengganti sms yang praktis dan tepat waktu untuk mengirim pesan.
4. Bukan media untuk 'kepo' atau 'stalking' WhatsApp memiliki *interface* yang simpel hanya untuk *chatting*. Walaupun sudah menghadirkan fitur untuk update 'status'. Namun, fitur tersebut tidak terlalu dijadikan untuk ajang eksis antar sesama pengguna WhatsApp. *Munculnya* fitur untuk update 'status' tidak mengurangi fokus pengguna pada fungsi utamanya, yaitu untuk mengirim pesan singkat. Sehingga aplikasi WhatsApp lebih disukai karena bukan media untuk saling 'kepo' atau 'stalking' antar penggunanya.
5. Interface yang simpel, mudah dipahami dan hemat data internet

WhatsApp memiliki keunggulan dibanding aplikasi *chat* lainnya, yaitu *interface* yang simpel dan mudah dipahami, sehingga pengguna baru pun mudah memahami penggunaan aplikasi ini. Tidak memuat banyak gambar, aplikasi WhatsApp ini terbilang sangat ringan, hemat baterai, dan dapat menghemat data internet ketika dijalankan.

6. Gratis dan tidak ada iklan

Aplikasi WhatsApp bisa digunakan secara gratis sepanjang tahun dan tidak menampilkan iklan apapun pada aplikasinya. Sehingga WhatsApp merupakan aplikasi *chat* yang paling nyaman digunakan dibanding aplikasi *chat* lainnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Realitas Penggunaan "WhatsApp" Sebagai Media Komunikasi

WhatsApp Inc. didirikan pada tahun 2009 oleh 2 orang jebolan yahoo, yaitu Brian Acton dan Jan Koum (Sepudin Zuhri, 2014). Namun baru pada akhir tahun 2015, Pustakawan LIPI di kawasan Puspiptek mengetahui bahwa WhatsApp dapat dimanfaatkan untuk layanan informasi. Sejak saat itu Unit pelaksana Jasa Informasi (UPJ. PDII LIPI Serpong) mulai menggunakan WhatsApp untuk layanan informasi. Sejak saat itu pula pengguna layanan jasa informasi mulai beralih menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi. Kemudahan fitur WhatsApp web untuk transfer data dari komputer semakin menjadi daya tarik pemustaka dalam memanfaatkan media komunikasi WhatsApp.

Selama tiga tahun terakhir, yaitu kurun waktu tahun 2016 -2018, jenis media komunikasi yang digunakan pemustaka pada layanan jasa informasi di Kawasan Puspiptek meliputi: email, telepon, WhatsApp (tabel 1).

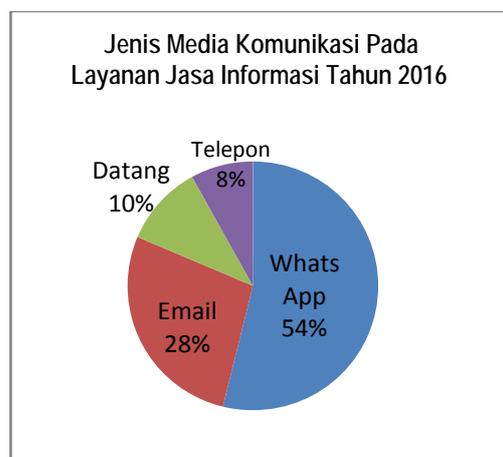
**Tabel 1.** Realitas media komunikasi yang digunakan pada layanan jasa informasi, tahun 2016 -2018.

Media komunikasi	Jumlah layanan			Total jumlah layanan
	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	
WhatsApp	287	208	205	700
Email	147	113	10	270
Datang	56	13	12	81
Telepon	43	8	3	54
Jumlah	533	342	230	1105

**Tabel 2.** Persentase media komunikasi pada layanan jasa informasi, tahun 2016.

Media komunikasi	Jumlah layanan	Persentase jumlah layanan tahun 2016
	tahun 2016	
WhatsApp	287	53,85
Email	147	27,58
Datang	56	10,51
Telepon	43	8,07
Jumlah	533	100

Dari tabel 2 diketahui, selama tahun 2016 tren media komunikasi yang digunakan pemustaka ketika memanfaatkan layanan jasa informasi adalah aplikasi WhatsApp, dengan jumlah layanan sebanyak 287 atau 53,85 %. Diikuti oleh pengguna yang memanfaatkan email sebagai media komunikasi, dengan jumlah layanan sebanyak 147 atau 27,58 %. Sedangkan pengguna yang datang langsung ke perpustakaan, yaitu sebanyak 56 layanan atau 10,51 %. Selebihnya adalah menggunakan media komunikasi berupa telepon, dengan jumlah layanan sebanyak 43 atau 8,07 %. Untuk lebih jelas bisa dilihat pada gambar 3.



**Gambar 3.** Jenis media komunikasi yang digunakan pemustaka, tahun 2016

**Tabel 3.** Persentase media komunikasi pada layanan jasa informasi, tahun 2017.

Media komunikasi	Jumlah layanan tahun 2017	Persentase jumlah layanan tahun 2017
WhatsApp	208	60,82
Email	113	33,04
Datang	13	3,8
Telepon	8	2,34
Jumlah	342	100

Dari tabel 3 diketahui bahwa sepanjang tahun 2017, penggunaan media komunikasi WhatsApp masih mendominasi layanan jasa informasi, dengan jumlah layanan sebanyak 208 atau 60,82 %. Diikuti oleh penggunaan email sebagai media komunikasi, dengan jumlah layanan selama tahun 2017 sebanyak 113 atau 33,04 %. Sedangkan pengguna yang datang langsung ke perpustakaan relatif sedikit, yaitu hanya sebanyak 13 orang atau 3,80 %. Penggunaan media komunikasi telepon juga relatif sedikit yaitu hanya sebanyak 8 layanan atau 2,34 %. Untuk lebih jelas bisa dilihat pada gambar 4.

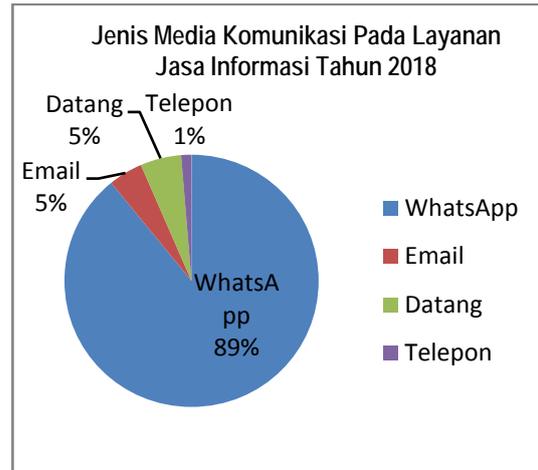


Gambar 4. Jenis media komunikasi yang digunakan pemustaka, tahun 2017

Tabel 4. Persentase media komunikasi pada layanan jasa informasi, tahun 2018.

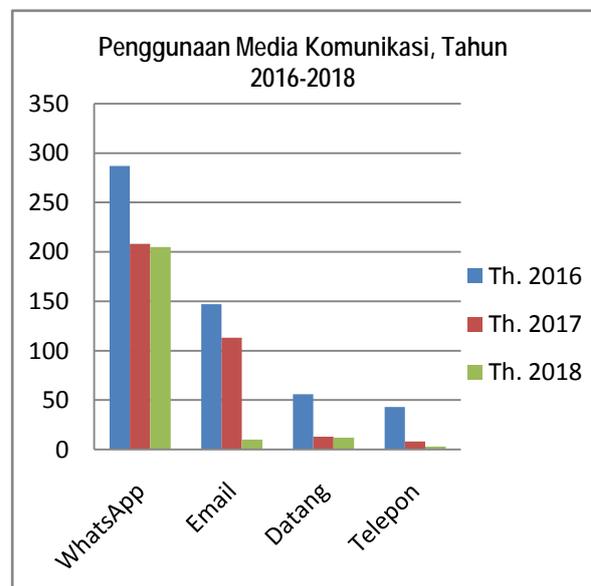
Media komunikasi	Jumlah layanan tahun 2018	Persentase jumlah layanan tahun 2018
WhatsApp	205	89,13
Email	10	4,35
Datang	12	5,22
Telepon	3	1,3
Jumlah	230	100

Sepanjang tahun 2018, penggunaan media komunikasi WhatsApp semakin mendominasi layanan jasa informasi, dengan layanan sebanyak 205 atau 89,13 %. Sedangkan penggunaan media komunikasi Email semakin menurun, yaitu hanya sebanyak 10 layanan atau 4,35 %. Demikian juga pengunjung yang datang hanya sebanyak 12 orang sepanjang tahun 2018 atau 5,22 %. Penggunaan telepon sebagai media komunikasi juga semakin menurun, yaitu hanya sebanyak 3 layanan atau 1,30 %. Untuk lebih jelas bisa dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Jenis media komunikasi yang digunakan pemustaka, tahun 2018

Dari gambar 3, 4, 5 dapat dilihat bahwa selama kurun waktu tahun 2016-2018, media komunikasi WhatsApp sangat dominan digunakan sebagai media komunikasi pada layanan jasa informasi di Kawasan Puspipstek. Persentase penggunaan media komunikasi WhatsApp semakin meningkat dari tahun ke tahun, yaitu sebesar 53,85 % (tahun 2016); 60,82 % (tahun 2017); 89,13 % (tahun 2018). Perbandingan penggunaan media komunikasi WhatsApp, email, telepon selama kurun waktu tahun 2016-2018 seperti terlihat pada gambar 6.



Gambar 6. Jenis media komunikasi yang digunakan pemustaka, tahun 2016-2018

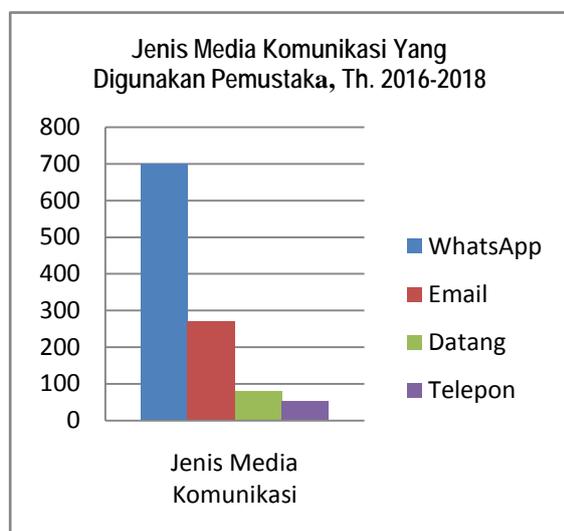
**Penggunaan Media Komunikasi WhatsApp Oleh Pemustaka Tahun 2016-2018**

Selama kurun waktu tahun 2016-2018, realitas media komunikasi yang digunakan pemustaka ketika memanfaatkan layanan jasa informasi adalah seperti pada tabel 5.

**Tabel 5.** Jenis media komunikasi yang digunakan pemustaka, tahun 2016-2018.

Media komunikasi	Jumlah layanan jasa informasi	Persentase (%)
WhatsApp	700	63,35
Email	270	24,43
Datang	81	7,33
Telepon	54	4,89
Jumlah	1105	100

Dari tabel 5 diketahui jenis media komunikasi yang paling banyak digunakan oleh pemustaka selama kurun waktu tahun 2016 - 2018 adalah WhatsApp (WA), dengan jumlah layanan sebanyak 700 atau 63,35 % dari total layanan jasa informasi. Sedangkan penggunaan media komunikasi lain (email, telepon, datang langsung) sebanyak 405 layanan atau 36,65 %, dengan rician sebagai berikut: email 270 layanan atau 24,43 %; datang langsung ke perpustakaan sebanyak 81 layanan atau 7,33 %; telepon sebanyak 54 layanan atau 4,89 %. Untuk lebih jelasnya, realitas jenis media komunikasi yang digunakan pemustaka ketika membutuhkan informasi selama kurun waktu tahun 2016-2018 bisa dilihat pada gambar 7.



Gambar 7. Media komunikasi yang digunakan pemustaka, tahun 2016-2018

#### Alasan Pemustaka Menyukai Jenis Media Komunikasi *WhatsApp* Dibanding Media Komunikasi Lainnya

Selama kurun waktu tahun 2016-2018, Layanan jasa informasi di Kawasan Puspiptek didominasi oleh penggunaan *WhatsApp* sebagai media komunikasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna jasa

informasi diketahui bahwa pengguna layanan jasa informasi lebih menyukai menggunakan *WhatsApp* sebagai media komunikasi dikarenakan *WhatsApp* simpel serta tidak memerlukan password; *WhatsApp* langsung terhubung dengan nomor yang tersimpan di kontak Hp; *WhatsApp* merupakan pengganti sms yang praktis dan tepat waktu untuk mengirim pesan; *WhatsApp* lebih unggul dibanding aplikasi *chat* lainnya, karena simpel dan mudah dipahami; aplikasi *WhatsApp* cukup ringan, hemat baterai, dan dapat menghemat data internet ketika dijalankan; gratis dan tidak ada iklan sehingga *WhatsApp* merupakan aplikasi *chat* yang paling nyaman digunakandibanding aplikasi *chat* lainnya.

#### Kesimpulan

Dari hasil kajian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *WhatsApp* adalah media komunikasi masa kini yang paling banyak digunakan oleh pemustaka di kawasan Puspiptek ketika membutuhkan layanan jasa informasi.
2. Selama kurun waktu tahun 2016-2018, penggunaan aplikasi *WhatsApp* oleh pemustaka sebagai media komunikasi pada layanan jasa informasi semakin meningkat setiap tahun, berturut-turut sebesar 53,85 % (tahun 2016); 60,82 % (tahun 2017); 89,13 % (tahun 2018).
3. Total jumlah penggunaan media komunikasi *WhatsApp* pada layanan jasa informasi selama kurun waktu tahun 2016-2018 sebanyak 700 layanan atau 63,35 %; sedangkan penggunaan media komunikasi lain sebanyak 405 layanan atau 36,65 % (dengan rincian email sebanyak 270 layanan atau 24,43 %; Telepon sebanyak 54 layanan atau 4,89 %; datang langsung sebanyak 81 layanan atau 7,33 %).
4. Hasil wawancara dengan beberapa pemustaka diketahui bahwa pemustaka suka menggunakan menggunakan *WhatsApp* sebagai media komunikasi karena *WhatsApp* simpel serta tidak memerlukan password; *WhatsApp* langsung terhubung dengan nomor yang tersimpan di kontak Hp; *WhatsApp* merupakan pengganti sms yang praktis dan tepat waktu untuk mengirim pesan; *WhatsApp* lebih unggul dibanding aplikasi *chat* lainnya, karena simpel dan mudah dipahami; aplikasi *WhatsApp* cukup ringan, hemat baterai, dan dapat menghemat data internet.

## Daftar Pustaka

- Ambar. (2017). 15 Macam-macam Media Komunikasi – Fungsi. Diakses tanggal 1 Maret 2019, dari <https://pakarkomunikasi.com/macam-macam-media-komunikasi>
- Andi Miladiyah. (2017). *Pemanfaatan WhatsApp Messenger info dalam pemberian informasi dan peningkatan kinerja pada sub bagian program pemerintah dan peningkatan kinerja pada sub bagian program pemerintah propinsi Sulawesi Selatan (Tesis)*. Diakses dari [http://digilib.unhas.ac.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/YjI5ZDdmNGMyZDFmYzAwZjY0ZTY2Y2UyMjU5NzU0NDk1NmUyMTRmYw==.pdf](http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YjI5ZDdmNGMyZDFmYzAwZjY0ZTY2Y2UyMjU5NzU0NDk1NmUyMTRmYw==.pdf)
- Astika. (2017). Pemanfaatan WhatsApp sebagai Forum Diskusi dan Penyebaran Materi Pembelajaran pada Mahasiswa. Diakses tanggal 22 Februari 2019, dari <https://offeringkaduapsip.wordpress.com/2017/10/27/pemanfaatan-whatsapp-sebagai-forum-diskusi-dan-penyebaran-materi-pembelajaran-pada-mahasiswa/>
- Citra, S. (2018). 5 Alasan Kenapa Orang Indonesia, Mungkin Juga Seluruh Dunia Jatuh Cinta Pada WhatsApp di Banding Media Chat Lainnya. Diakses dari <https://www.hipwee.com/opini/5-alasan-kenapa-orang-indonesia-mungkin-juga-seluruh-dunia-jatuh-cinta-pada-whatsapp-di-banding-media-chat-lainnya/>
- Herawati, E. (2011). Komunikasi dalam Era Teknologi Komunikasi Informasi. *Humaniora*, 2(1), 100–109.
- Jumiatmoko. (2016). WhatsApp Messenger Dalam Tinjauan Manfaat Dan Adab. *Wahana Akademika*, 3(1), 51–66. <https://doi.org/10.21580/wa.v3i1.872>
- Larasati, W., dkk. (2013). *Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp sebagai Sarana Diskusi Pembelajaran Pada Mahasiswa (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)*. Diakses dari [https://www.academia.edu/10886930/Efektivitas\\_Pemanfaatan\\_Aplikasi\\_WhatsApp\\_sebagai\\_Sarana\\_Diskusi\\_Pembelajaran\\_Pada\\_Mahasiswa\\_Survei\\_Pada\\_Mahasiswa\\_Ilmu\\_Komunikasi\\_Fakultas\\_Ilmu\\_Sosial\\_dan\\_Humaniora\\_Angkatan\\_2012\\_UIN\\_Sunan\\_Kalijaga\\_Yogyakarta\\_?auto=downl](https://www.academia.edu/10886930/Efektivitas_Pemanfaatan_Aplikasi_WhatsApp_sebagai_Sarana_Diskusi_Pembelajaran_Pada_Mahasiswa_Survei_Pada_Mahasiswa_Ilmu_Komunikasi_Fakultas_Ilmu_Sosial_dan_Humaniora_Angkatan_2012_UIN_Sunan_Kalijaga_Yogyakarta_?auto=downl)
- Ngazis, A. N. (2018). Terus Melonjak, Berapa Jumlah Pesan di WhatsApp Per Harinya? Diakses tanggal 18 Februari 2019, dari <https://www.viva.co.id/digital/teknopedia/1034634-terus-melonjak-berapa-jumlah-pesan-di-whatsapp-per-harinya>
- Pengertian dan Jenis Metode Deskriptif. (2012). Diakses tanggal 29 Mei 2019, dari <https://idtesis.com/metode-deskriptif/>
- Pranajaya, & Hendra Wicaksono. (2017). Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp (WA) Di Kalangan Pelajar (Studi kasus Di MTs Al Muddatsiriyah dan MTs Jakarta Pusat). *Prosiding SNaPP2017 Sosial, Ekonomi, Dan Humaniora*, Vol 7, No.1, 98–109. Diakses dari <http://proceeding.unisba.ac.id/index.php/sosial/article/view/808>
- Sepudin Zuhri. (2014). Ini Sejarah WhatsApp, Didirikan 2 Orang Jebolan Yahoo. Diakses tanggal 22 Februari 2019, dari <https://industri.bisnis.com/read/20140220/105/204721/ini-sejarah-whatsapp-didirikan-2-orang-jebolan-yahoo>
- Syaifudin, F. (2016). *Media Komunikasi Mahasiswa Dalam meningkatkan Prestasi Studi: Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (UIN Sunan Ampel Surabaya)*. Diakses dari <http://digilib.uinsby.ac.id/12812/>
- Trisnani. (2017). Pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi dan kepuasan dalam penyampaian pesan dikalangan tokoh masyarakat. *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 6(3), 1–12.
- Wikipedia. (2019). Teknologi informasi komunikasi. Diakses tanggal 17 Juni 2019, dari [https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi\\_informasi\\_komunikasi](https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi_informasi_komunikasi)
- Winarso, B. (2015). Apa Itu WhatsApp, Sejarah dan Fitur-fitur Unggulannya? Diakses tanggal 20 Februari 2019, dari <https://dailysocial.id/post/apa-itu-whatsapp>
- Yossita Wisman. (2017). Komunikasi efektif dalam dunia pendidikan. *NOMOSLECA*, 3(2), 646–654.

