



Use of Whatsapp Application in Organizational Communications in Class II Bukittinggi Corporate Center

Penggunaan Aplikasi Whatsapp dalam Komunikasi Organisasi pada Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi

Nike Nofianti¹⁾; Elva Ronaning Roem²⁾

^{1, 2)}Study Program of Communication Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Andalas

Email: nikenofianti@gmail.com; Bima4@gmail.com

How to Cite :

Nofianti, N., Roem, E. R. (2021). *Use of Whatsapp Application in Organizational Communications in Class II Bukittinggi Corporate Center*. *Sengkuni Journal: Social Sciences and Humanities* Vol. 2 No. 2 2021. DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.2.2.131-138>

ARTICLE HISTORY

Received [09 July 2021]

Revised [13 July 2021]

Accepted [29 July 2021]

Published [05 July 2021]

KEYWORDS

Organizational
Communication,
Application, WhatsApp

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam keberlangsungan dan keberhasilan suatu interaksi baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan berorganisasi. Dalam proses komunikasi, seorang komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan dengan menggunakan media. Media sebagai perluasan sebuah informasi semakin berkembang hingga muncul teknologi komunikasi. Smartphone adalah wujud nyata dari kemajuan teknologi yang diciptakan untuk mempermudah manusia dalam berkomunikasi. Pertumbuhan teknologi komunikasi juga ditandai dengan peningkatan media sosial. WhatsApp merupakan salah satu media sosial yang banyak digunakan untuk kepentingan bersosialisasi ataupun sebagai penyampaian pesan baik individu maupun kelompok. Berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh WhatsApp, selain untuk kepentingan berbagi pesan antar individu, WhatsApp juga dimanfaatkan untuk kepentingan pekerjaan. Dengan berbagai kemudahan dan kegunaan yang ditawarkan oleh WhatsApp, membuat menarik minat para pegawai Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi, sehingga para pegawai dapat saling berkomunikasi dan menyampaikan pesan atau informasi terkait dengan tugas dan fungsi dari instansi. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Penggunaan Aplikasi Whatsapp Dalam Komunikasi Organisasi Pada Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi". Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan semua data kunci berupa kata-kata, gambar dan kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan penelitian. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara tidak terstruktur dan teknik analisa data dilakukan dengan metode analisis kualitatif menurut Mile & Huberman (2007). Dari penelitian didapatkan bahwa Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi memiliki tugas pokok yakni; pendampingan, pembimbingan, pengawasan terhadap anak yang berhadapan dengan hukum (ABH) dan memberikan bimbingan serta pengawasan terhadap klien pemasyarakatan serta berhubungan dengan aparat penegak hukum yang lain seperti; pihak kepolisian, jaksa dan hakim, oleh karena itu membutuhkan media komunikasi yang efektif seperti aplikasi WhatsApp untuk mempercepat penyampaian informasi. sehingga dapat mendorong percepatan tugas dan fungsi para pegawai terutama dalam penanganan anak yang berhadapan dengan hukum (ABH).

ABSTRACT

Communication is very important in the continuity and success of an interaction both in everyday life and in organizational life. In the communication process, a communicator conveys a message to the communicant using the media. Media as an expansion of information is increasingly developing until emerging communication technology. Smartphones are concrete manifestations of technological advancements created to make it easier for humans to communicate. The growth of communication technology is also marked by an increase in social media. WhatsApp is one of the social media that is widely used for the purpose of socializing or as a message delivery both individuals and groups. Various facilities offered by WhatsApp, in addition to sharing messages between individuals, WhatsApp is also used for work purposes. With the various facilities and uses offered by WhatsApp, it attracts the interest of Bukittinggi Class II Penitentiary employees, so that employees can communicate with each other and deliver messages or information related to

the tasks and functions of the agency. Therefore, researchers are interested in conducting a study entitled "Using the Whatsapp Application in Organizational Communication at Class II Penitentiary in Bukittinggi". This research is included in a descriptive study, which is a study conducted by collecting all key data in the form of words, pictures and data excerpts to provide an overview of the presentation of a research report. The data collection method is done through unstructured interviews and data analysis techniques are carried out using qualitative analysis methods according to Mile & Hubermas (2007). From the research it was found that the Class II Penitentiary Bukittinggi has the main tasks namely; assistance, guidance, supervision of children in conflict with the law (ABH) and provide guidance and supervision of correctional clients as well as dealing with other law enforcement officials such as; the police, prosecutors and judges, therefore need effective communication media such as the WhatsApp application to speed up the delivery of information. so as to encourage the acceleration of the duties and functions of employees, especially in the handling of children who are dealing with the law (ABH).

PENDAHULUAN

Komunikasi dan manusia adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Pada hakikatnya manusia selalu melakukan komunikasi agar dapat berhubungan dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam keberlangsungan dan keberhasilan suatu interaksi baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan berorganisasi. Dalam proses komunikasi, seorang komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan dengan menggunakan media. Media sebagai perluasan sebuah informasi semakin berkembang hingga muncul teknologi komunikasi. Teknologi komunikasi merupakan alat yang mampu untuk memproses dan mengirim data dari sebuah perangkat ke perangkat lain. Teknologi komunikasi menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Kebutuhan manusia terhadap informasi yang meningkat serta jarak dan waktu yang membatasi alasan munculnya teknologi komunikasi. Smartphone adalah wujud nyata dari kemajuan teknologi yang diciptakan untuk mempermudah manusia dalam berkomunikasi. Sebagai telepon "pintar", smartphone memiliki banyak fitur dan keunggulan dibandingkan dengan telepon genggam biasa. Pertumbuhan teknologi komunikasi juga ditandai dengan peningkatan media sosial. Internet yang semakin maju memberikan kemudahan untuk mengakses media sosial dimana saja dan kapan saja. Hermawan (2009) menyatakan bahwa dalam penggunaan media sosial juga dapat dengan mudah menciptakan suatu forum dimana individu satu dengan yang lain dapat saling berkomunikasi dan bertukar pikiran satu sama lain. Hal itu tentunya dapat mempermudah individu dalam berkomunikasi dan berkomentar tentang berbagai topik maupun kasus yang dibahas oleh individu lain.

WhatsApp merupakan salah satu media sosial yang banyak digunakan untuk kepentingan bersosialisasi ataupun sebagai penyampaian pesan baik individu maupun kelompok. WhatsApp merupakan aplikasi pesan lintas platform yang memungkinkan penggunaanya bertukar pesan tanpa membayar untuk SMS (Short Message Service), selama terhubung dengan data internet. WhatsApp mempunyai kelebihan dalam berkirim pesan teks tanpa batas, voice call, video call, mengirim gambar atau foto, mengirim video maupun audio. WhatsApp juga menyediakan fitur "New Group" yang memudahkan penggunaanya membuat group dan menambahkan anggota yang diinginkan. Aplikasi WhatsApp tersebut dapat di unduh melalui smart phone

Berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh WhatsApp, selain untuk kepentingan berbagi pesan antar individu, WhatsApp juga dimanfaatkan untuk kepentingan pekerjaan. Dalam suatu organisasi, komunikasi adalah alat penghubung serta pembangkit motivasi setiap anggota sehingga berdampak pada kemajuan organisasi. Proses komunikasi yang efektif merupakan syarat agar terbinanya kerja sama demi tercapainya tujuan organisasi. Suatu organisasi biasanya memanfaatkan layanan group chat yang tersedia dengan tujuan agar informasi yang disampaikan menjadi menyeluruh tanpa harus mengirim informasi satu persatu. Selain itu, dengan adanya group chat diharapkan komunikasi antar pegawai beserta pimpinan bisa lebih efektif. Dengan berbagai kemudahan dan kegunaan yang ditawarkan oleh WhatsApp, membuat menarik minat para pegawai Balai Pemasarakatan Kelas II Bukittinggi, sehingga para pegawai dapat saling berkomunikasi dan menyampaikan pesan atau informasi terkait dengan tugas dan fungsi dari instansi khususnya peran dalam penanganan anak yang berhadapan dengan hukum yang waktu penanganannya yang terbatas membuat para pegawai harus dapat mengkomunikasikan dengan cepat melauai group chat setiap permintaan pendampingan berupa (soft copy) yang dikirimkan oleh aparat penegak hukum yang lain seperti; pihak kepolisian, jaksa dan hakim.

LANDASAN TEORI

Teori Komunikasi Organisasi

Menurut Wayne Pace dan Don F Faules, komunikasi organisasi didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu (Wayne, Pace dan Faules Don F, 2002). Dalam suatu organisasi terdapat unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hirarkis antara satu dengan yang lainnya. Komunikasi organisasi memiliki peran sebagai petunjuk dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari organisasi. Adapun fokus dari komunikasi organisasi adalah anggota-anggota dari organisasi tersebut. Saat komunikasi organisasi berlangsung terjadi proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara dan mengubah organisasi. Komunikasi diartikan lebih dari sekedar alat yaitu cara berfikir. Tujuan dari adanya komunikasi organisasi adalah membentuk saling pengertian (*mutual understanding*) diantara anggota-anggota dalam suatu organisasi. Pertukaran informasi atau pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi sesuai dengan struktur dan hirarki baik formal ataupun informal terjadi dalam komunikasi organisasi.

1. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi

Komunikasi memiliki peran penting dalam sebuah organisasi (Masmuh, 2010). Masmuh menerangkan bahwa dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Hicks & Gullet, komunikasi yang buruk dipandang sebagai hal yang paling sering menjadi sumber konflik antar pribadi karena individu menghabiskan 70% waktu untuk berkomunikasi. Hasil penelitian juga menyebutkan bahwa yang menjadi penghambat kinerja sebuah organisasi adalah karena kurangnya komunikasi yang efektif. Oleh sebab itu, terdapat beberapa fungsi dalam komunikasi dalam sebuah organisasi yaitu;

a. Fungsi Produksi dan Pengaturan

Fungsi ini berhubungan dengan penyelesaian pekerjaan dan membantu suatu organisasi mencapai tujuan produksi. Fungsi ini memungkinkan pihak manajemen dan anggota organisasi untuk; 1) Menentukan sasaran dan tujuan. 2) Merumuskan bidang masalah. 3) Menilai prestasi. 4) Mengkoordinir tugas-tugas yang secara fungsional saling bergantung. 5) Menentukan standar hasil prestasi. 6) Memberikan perintah dengan menunjukkan kepada pegawai apa yang harus dilakukan. 7) Memberikan instruksi kepada pegawai. 8) Memimpin dan mempengaruhi.

b. Fungsi Pembaharuan

Menjadikan sebuah organisasi dapat menyesuaikan diri dengan setiap perubahan yang terjadi dalam lingkungannya merupakan fungsi dari komunikasi.

c. Fungsi Pemasyarakatan atau Pemeliharaan

Sebagai pemikat hubungan antar individu dalam sebuah organisasi, seperti aktivitas komunikasi yang menyangkut harga diri para anggota organisasi, imbalan dan motivasi pegawai merupakan fungsi dari komunikasi. Aktivitas komunikasi pada fungsi ini cenderung memiliki fungsi sosial yaitu mendukung hubungan individu dengan lingkungan fisik dan manusia.

d. Fungsi Tugas

Aktivitas yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas organisasi oleh anggota organisasi merupakan fungsi dari komunikasi. aktivitas komunikasi berbentuk sebagai pemberian informasi kepada anggota organisasi untuk melaksanakan tugas secara efisien.

e. Fungsi Perintah

Memperbolehkan anggota organisasi memberikan, menerima, menafsirkan, dan bertindak atas suatu perintah merupakan fungsi dari komunikasi. Jenis komunikasi yang mendukung pelaksanaan fungsi yaitu; pengarahan dan umpan balik sehingga mampu menghasilkan koordinasi diantara sejumlah anggota yang saling bergantung dalam sebuah organisasi.

f. Fungsi Relasional

Memperbolehkan anggota organisasi untuk menciptakan dan mempertahankan bisnis produktif serta hubungan personal dengan anggota organisasi lain merupakan fungsi dari komunikasi.

Fungsi komunikasi juga dapat dijelaskan dengan mengacu pada hirarki pihak yang terlibat dalam aktivitas komunikasi. Adapun hirarki dalam sebuah organisasi yang terlibat dalam aktivitas komunikasi pada sebuah organisasi adalah;

1. Komunikasi ke bawah

Pada komunikasi ini, proses komunikasi memiliki lima fungsi dasar yaitu; a) penunjukan tugas khusus atau yang diartikan sebagai instruksi sebuah pekerjaan, b) informasi ditunjukkan untuk memberi pengertian tentang tugas dalam hubungannya dengan tugas organisasi, c) informasi mengenai prosedur dan praktek dalam sebuah organisasi, d) adanya umpan balik mengenai prestasi bawahan, e) informasi mengenai ideologi dalam mengembangkan misi organisasi kepada anggota organisasi.

2. Komunikasi horizontal

Pada komunikasi ini, proses komunikasi memiliki tiga tujuan utama yaitu; a) memberikan dukungan sosioemosional diantara anggota suatu organisasi, b) organisasi dapat membantu individu untuk berkomunikasi dan memungkinkan koordinasi antara anggota organisasi, c) mendorong terciptanya aktivitas kerja yang efisien, dan d) menyebarkan wewenang dan tanggung jawab kepada setiap anggota organisasi.

3. Komunikasi ke atas

Proses komunikasi ini berkaitan dengan apa yang akan dikomunikasikan oleh anggota organisasi yaitu; a) mengenai diri, prestasi dan masalah yang dialami oleh anggota organisasi, b) mengenai orang lain dan masalah yang dialami oleh anggota organisasi, c) mengenai praktek dan kebijaksanaan organisasi, d) mengenai pekerjaan dan cara penyelesaian suatu pekerjaan.

METODE PENELITIAN

Subjek penelitian yaitu yang menjadi pusat pengamatan dalam hal ini adalah Balai Pemasarakatan Kelas II Bukittinggi yang beralamat di Jalan Raya Bukittinggi-Payakumbuh Km 8 Biaro Kabupaten Agam. Adapun objek penelitian adalah yang menjadi pokok pembicaraan komunikasi organisasi yaitu kepala Balai Pemasarakatan Kelas II Bukittinggi. Informan kunci yang digunakan dalam penelitian adalah Kepala subseksi Bimbingan Klien Anak, Pembimbing Kemasyarakatan (PK) dan pegawai bagian kehumasan Balai Pemasarakatan Kelas II Bukittinggi yang dapat mewakili jawaban dari seluruh pegawai, sehingga dapat memberikan informasi yang ada hubungannya dengan masalah penelitian yaitu bagaimana komunikasi organisasi dalam Balai Pemasarakatan Kelas II Bukittinggi

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan kualitatif digunakan karena peneliti ingin menggambarkan atau melukiskan fakta-fakta atau keadaan atau gejala dalam penggunaan Aplikasi *Whatsapp* Dalam Komunikasi Organisasi Pada Balai Pemasarakatan Kelas II Bukittinggi. Moleong (2012), menurutnya penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat interpretif atau menggunakan tafsiran yang menggunakan sudut pandang subjek pelaku penelitian. Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan semua data kunci berupa kata-kata, gambar dan kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan penelitian.

2. Data dan Jenis Data

Data-data kemudian dikumpulkan melalui wawancara dengan objek informan kunci. Selanjutnya dilakukan analisis data terhadap data-data tersebut dengan menelaah secara satu demi satu (Meleong, 2011). Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer didapatkan dari data asli yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung. Data primer berasal dari hasil wawancara langsung dengan pegawai Balai Pemasarakatan Kelas II Bukittinggi.

3. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara tidak terstruktur, merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung kepada responden dimana peneliti tidak menggunakan panduan wawancara yang telah tersusun untuk memperoleh datanya (Sugiyono, 2012).

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dilakukan dengan metode analisis kualitatif menurut Maleong (2011), analisis kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Menurut Mile & Hubermas (2007) terdiri dari;

- a. Reduksi data; yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerderhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan dan reduksi data berlangsung secara terus menerus di lapangan.
- b. Penyajian data; yaitu sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan terhadap adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data lebih mengacu pada teks naratif dan akan disederhanakan pada informasi yang bersifat kompleks.
- c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi; yaitu penyusunan yang dilakukakan berdasarkan pada pola-pola induktif karena diverifikasi selama penelitian berlangsung. Setelah itu, makna-makna yang muncul dari data perlu diuji kebenarannya, kekokohannya serta kecocokannya melalui *check* dan *crosscheck*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Balai Pemasyarakatan (BAPAS) adalah unit pelaksana teknis dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yang secara teknis berada di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan dan secara administratif substantif berada langsung di bawah Kantor Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Barat. Balai Pemasyarakatan sebelumnya bernama Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengetasan Anak (BAPAS) secara resmi dibentuk pada tanggal 01 April 1970 berdasarkan Surat Menteri Kehakiman RI No.YS.1/6 195, kemudian melalui Surat Menteri Kehakiman No.M.01.PR.07.03 Tahun 1997, maka berubah menjadi Balai Pemasyarakatan (BAPAS). Balai Pemasyarakatan (BAPAS) Kelas II Bukittinggi terbentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No.M.07.PR.03 Tahun 2003 dan mulai beroperasi pada tahun 2005. Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi memiliki wilayah kerja sebanyak 5 (lima) kabupaten dan 3 (tiga) kota yang berada di wilayah Sumatera Barat yakni; Kota Bukittinggi, Kota Padang Panjang, Kota Payakumbuh, Kabupaten Pasaman, Kabupaten Pasaman Barat, Kabupaten Lima Puluh Kota, Kabupaten Tanah Datar dan Kabupaten Agam.

Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi beralamat di Jalan Raya Bukittinggi-Payakumbuh Km 8 Biaro Kabupaten Agam dan berada tepat di belakang Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Bukittinggi. Adapun jumlah pegawai sebanyak 26 (dua puluh enam) orang terdiri dari; Kepala Bapas, Ka Urusan Tata Usaha, Kasubsi Bimbingan Klien Anak, Kasubsi Bimbingan Klien Dewasa, Pembimbing Kemasyarakatan sebanyak 21 (dua puluh satu) orang dan Staf Tata Usaha sebanyak 1 (satu) orang (data primer 2019).

Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi memiliki tugas pokok yakni; pendampingan, pembimbingan, pengawasan terhadap anak yang berhadapan dengan hukum (ABH) dan memberikan bimbingan serta pengawasan terhadap klien pemasyarakatan. Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi memiliki visi menjadi instansi terdepan dalam Pelayanan Bimbingan dan Pendampingan Klien Pemasyarakatan dan Anak yang Berhadapan dengan Hukum (ABH) serta misi sebagai berikut;

- a. Melayani permintaan Penelitian Kemasyarakatan secara berkesinambungan.
- b. Mewujudkan Litmas yang objektif, akurat, terstruktur dan akuntabel.
- c. Menciptakan Petugas Pembimbing Kemasyarakatan (PK) yang profesional, handal dan bebas KKN.
- d. Mewujudkan Klien Pemasyarakatan yang sadar hukum
- e. Melaksanakan bimbingan terhadap Klien Pemasyarakatan
- f. Melakukan pendampingan terhadap ABH

Temuan Data

Sesuai dengantujuan penelitian ini yaitu untuk mendiskripsikan mengenai peranan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pegawai di Balai Pemasarakatan Kelas II Bukittinggi. Hasil analisis pada penelitian ini mengacu pada hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 3 (tiga) informan penelitian, yakni Kepala subseksi Bimbingan Klien Anak, Pembimbing Kemasyarakatan (PK) dan bagian humas Balai Pemasarakatan Kelas II Bukittinggi.

Sesuai dengan hasil analisis yang dilakukan, diketahui bahwa pada Balai Pemasarakatan Kelas II Bukittinggi, aplikasi *WhatsApp* atau WA merupakan aplikasi yang terkenal. Sebagaimana diterangkan oleh Kepala subseksi Bimbingan Klien Anak berikut; *“sebanyak 26 (dua puluh enam) pegawai yang ada mampu menggunakan aplikasi WA”* (Data Primer, 2019). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa seluruh pegawai Balai Pemasarakatan Kelas II Bukittinggi telah mengenal dan mampu menggunakan aplikasi *WhatsApp*.

Selain itu, menurut Pembimbing Kemasyarakatan (PK), aplikasi *WhatsApp* dapat membantu proses kerja, yaitu dalam hal penyampaian informasi dinas dan menerima informasi dinas, yang dijelaskan sebagai berikut; *“aplikasi WhatsApp sangat membantu proses kerja karena mempercepat sampainya informasi terutama untuk perkara anak”* (Data Primer, 2019). Pernyataan di atas juga didukung oleh Kepala subseksi Bimbingan Klien Anak, yang menjelaskan aplikasi *WhatsApp* sangat membantu proses kerja. Seperti dijelaskan sebagai berikut; *“Aplikasi WhatsApp sangat membantu di dalam instansi kita misalnya ada permintaan pendampingan, Hasil Penelitian Kemasyarakatan (LITMAS), pendampingan tahap II atau sidang kita informasikan di WA siapa Pembimbing Kemasyarakat yang ditunjuk”* (Data Primer, 2019).

Pegawai Bagian Humas menyampaikan bahwa aplikasi *WhatsApp* dapat memberikan kemudahan dalam pemakaiannya bila dibandingkan dengan aplikasi komunikasi yang lain. Sebagaimana dijelaskan sebagai berikut; *“aplikasi WhatsApp cukup praktis dalam pemakaiannya bila dibandingkan dengan aplikasi komunikasi yang lain”* (Data Primer, 2019). Penggunaan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi juga bertujuan untuk efesiensi waktu, sebagaimana yang dikemukakan oleh Kepala subseksi Bimbingan Klien Anak yaitu; *“alasan penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikas adalah untuk efesien waktu”* (Data Primer, 2019).

Pekerjaan di instansi menjadi lebih efektif karena informasi kedinasan di sampaikan secara cepat dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp*. Sesuai dengan penjelasan Pegawai Bagian Humas yakni; *“aplikasi WhatsApp sangat membantu pekerjaan di kantor menjadi lebih efektif dan efesien, contohnya seperti pemberitahuan dari unit pusat mengenai peraturan baru tentang kedinasan atau hal lainnya, dapat diinformasikan secara cepat kepada seluruh pegawai”* (Data Primer, 2019).

Pegawai Bagian Humas mengungkapkan bahwa, *“informasi dari instansi lain seperti dari polres, kejaksaan dan pengadilan mengenai permintaan pendampingan ABH sesuai dengan tupoksi Bapas”* (Data Primer, 2019). Hal tersebut menyebutkan bahwa informasi dari instansi lain dapat diterima dengan cepat. Hal yang sama juga diutarakan oleh Pembimbing Kemasyarakatan (PK) yaitu; *“informasi dari instansi lain terkait dengan tahap II dan sidang anak”* (Data Primer, 2019).

Selain itu, dampak negatif yang ditimbulkan dari penggunaan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi, menurut Pegawai Bagian Humas menjelaskan bahwa selama penggunaan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi dan koordinasi dengan para pegawai belum pernah menimbulkan dampak negatif yang kemudian berdampak pada kinerja pegawai. Hal tersebut disampaikan dalam pernyataan berikut; *“sejauh ini tidak ada dampak negatif dalam penggunaan aplikasi WhatsApp”* (Data Primer, 2019). Pernyataan tersebut juga diutarakan oleh Kepala subseksi Bimbingan Klien Anak yaitu; *“sejauh ini belum ada dampak negatif”* (Data Primer, 2019).

Dalam penggunaan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi terdapat hambatan yang disebabkan tidak adanya paket data pengguna aplikasi sehingga pegawai akan terlambat untuk mendapatkan informasi yang disampaikan. Seperti yang di sampaikan oleh Pegawai Bagian Humas yaitu; *“ada hambatannya yaitu aplikasi WA menggunakan paket data untuk penggunaannya, jadi terkadang beberapa pegawai hanya mengandalkan wifi yang ada di kantor dan pada saat informasi diberitahukan pada saat di luar jam dinas, maka pegawai yang dimaksud terlambat untuk mendapatkan info tersebut”* (Data Primer, 2019).

Secara keseluruhan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi cukup optimal dan efektif dalam mempermudah berkomunikasi, seperti yang disampaikan Kepala subseksi Bimbingan Klien Anak yaitu; “*aplikasi WhatsApp cukup efektif mempersingkat jarak dan waktu dalam mempermudah komunikasi*” (Data Primer, 2019). Pegawai Bagian Humas juga menyampaikan hal yang sama yaitu; “*aplikasi WhatsApp cukup efektif dan efisien dalam mempermudah komunikasi*” (Data Primer, 2019).

Pembahasan

Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi memiliki tugas pokok yakni; pendampingan, pembimbingan, pengawasan terhadap anak yang berhadapan dengan hukum (ABH) dan memberikan bimbingan serta pengawasan terhadap klien pemasyarakatan. Apabila melihat tugas dari instansi BAPAS yang berhubungan dengan aparat penegak hukum yang lain seperti; pihak kepolisian, jaksa dan hakim, oleh karena itu membutuhkan media komunikasi yang efektif seperti aplikasi *WhatsApp*. Aplikasi *WhatsApp* adalah salah satu bentuk media sosial yang memiliki tujuan sebagai alternatif dalam berkomunikasi. Jumiarmoko (2016) menjelaskan aplikasi *WhatsApp* dapat digunakan sebagai media komunikasi dengan lebih dari satu pihak. Selain itu, salah satu fasilitas yang dapat mendukung aktivitas komunikasi ialah melalui grup *WhatsApp*. Dalam penggunaan aplikasi *WhatsApp* interaksi dapat terjalin antara lebih dari dua pihak sehingga dapat membentuk sebuah diskusi yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak, salah satunya Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi.

Berdasarkan data yang ditemukan dan disajikan pada bagian sebelumnya, dijelaskan bahwa untuk menjalankan koordinasi antar sesama pegawai atau dengan atasan di Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi, aplikasi *WhatsApp* menjadi pilihan utama karena aplikasi *WhatsApp* mampu memberikan kemudahan dan kecepatan dalam menyampaikan informasi. Hal tersebut secara tidak langsung membantu fungsi komunikasi dalam Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi tetap berjalan dengan baik. Dalam sebuah organisasi, komunikasi memiliki fungsi diantaranya; fungsi produksi dan pengaturan, fungsi pembaharuan, fungsi pemeliharaan, fungsi tugas, fungsi perintah, dan fungsi relasional (Masmuh, 2010).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Aplikasi *WhatsApp* berperan penting dalam mendukung percepatan komunikasi dan koordinasi pada instansi Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi. Fungsi komunikasi dalam organisasi diantaranya; fungsi produksi dan pengaturan, fungsi pembaharuan, fungsi pemeliharaan, fungsi tugas, fungsi perintah, dan fungsi relasional menjadi efektif dan efisien sehingga dapat mendorong percepatan tugas dan fungsi para pegawai terutama dalam penanganan anak yang berhadapan dengan hukum (ABH).
2. Aplikasi *WhatsApp* sangat menunjang aktivitas komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh pegawai dan tidak terdapat dampak negatif dari penggunaan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi.

Saran

Diharapkan dengan Aplikasi *WhatsApp* dapat mendukung percepatan komunikasi dan koordinasi pada instansi Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi dan juga dapat menunjang aktivitas komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh pegawai pada instansi Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hermawan, C.W. 2009. *Cara Mudah Membuat Komunitas Online dengan PHPBB*.
 Jumiarmoko, M. 2016. *WhatsApp Messenger Dalam Tinjauan Manfaat Dan Adab*. Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam dan Sosial.
 Masmuh, A. 2010. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori Dan Praktek*. Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.
 Pace, R. Wayne & Don, F. Faules. 2002. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Terjemahan: Deddy MA., Ph.D. Bandung: Rosdakarya.

- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif, Buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta : UI Press.
- Mulawarman, M.sn, Krisna & Rosilawati, MM, Yeni. *Jurnal Komunikasi Organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan*.
- Moleong, Lexy, J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- YoNurudin. 2012. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Pidana Anak
- Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No.M.07.PR.03 Tahun 2003
- Surat Menteri Kehakiman No.M.01.PR.07.03 Tahun 1997
- Surat Menteri Kehakiman RI No.YS.1/6 195