

Pengaruh Penggunaan Media WhatsApp Terhadap Kinerja Karyawan

Carrisa Dhea Virella^{1*}, Danar Setyawan²
^{1,2} Universitas Mercu Buana Yogyakarta, Indonesia

INFO ARTIKEL

Sejarah artikel:

Diterima 10 Oktober 2025
Disetujui 04 November 2025
Diterbitkan 30 November 2025

Penulis Korespondensi*:

Carrisa Dhea Virella
Universitas Mercu Buana Yog-
yakarta, Indonesia
carrisadhea20@gmail.com



©2025 Carrisa Dhea Virella, Danar Setyawan. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY NC (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk memahami sejauh mana penggunaan media sosial WhatsApp dapat memengaruhi kinerja dari para karyawan di Politeknik Negeri Samarinda. Sesuai data yang masuk, sebanyak 70 responden terlibat dalam penelitian ini, terdiri dari dosen dan tenaga kependidikan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *online* dengan *Google Form*. Dalam penelitian ini memakai satu variabel bebas, yaitu penggunaan media sosial WhatsApp yang diukur melalui beberapa indikator, yang meliputi pengetahuan, frekuensi penggunaan serta manfaat yang dihasilkan. Sementara itu, variabel terikat berupa kinerja karyawan diukur menggunakan beberapa indikator, meliputi indikator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, dan hubungan antarpribadi. Data yang diperoleh berdasarkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan media sosial WhatsApp memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan. Penyampaian informasi melalui media sosial WhatsApp juga dinilai lebih mudah dan membantu proses koordinasi pekerjaan. Selain itu, WhatsApp menjadi media komunikasi yang paling sering digunakan, baik untuk urusan pekerjaan atau untuk keperluan pribadi.

Kata Kunci: WhatsApp, Kinerja, Karyawan

ABSTRACT

This study was conducted to understand the extent to which the use of WhatsApp social media can affect the performance of employees at the Samarinda State Polytechnic. According to the data collected, 70 respondents participated in this study, consisting of lecturers and educational staff. Data collection was carried out through an online questionnaire using Google Forms. This study used one independent variable, namely the use of WhatsApp social media, which was measured through several indicators, including knowledge, frequency of use, and benefits generated. Meanwhile, the dependent variable, namely employee performance, was measured using several indicators, including quality, quantity, timeliness, cost effectiveness, and interpersonal relationships. The data obtained from this study shows that the use of WhatsApp social media has an influence on employee performance. The delivery of information through WhatsApp social media is also considered easier and helps the work coordination process. In addition, WhatsApp has become the most frequently used communication medium, both for work and personal purposes.

Keywords: WhatsApp, Performance, Employees

PENDAHULUAN

WhatsApp kini menjadi salah satu aplikasi media sosial yang paling banyak digunakan dalam berkomunikasi, baik secara individu (perorangan) maupun kelompok. Dalam penggunaannya tidak hanya terbatas pada kepentingan pribadi saja, tetapi juga semakin sering dimanfaatkan untuk mendukung pekerjaan. Situasi pandemi memperkuat peran WhatsApp karena berbagai kegiatan kerja harus dilakukan tanpa tatap muka, sehingga aplikasi ini menjadi salah satu alternatif utama untuk tetap menjaga kelancaran komunikasi. Meskipun demikian, penggunaan WhatsApp membawa dampak positif dan negatif. Banyak pengguna merasakan manfaatnya, tetapi tidak sedikit pula yang mengalami dampak kurang baik akibat pola penggunaan yang tidak efektif. Hal inilah yang mendorong penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana penggunaan WhatsApp dapat memengaruhi kinerja dari para karyawan yang ada.

Fitur yang ditawarkan oleh aplikasi WhatsApp ini cukup lengkap, mulai dari pesan teks layaknya SMS, dapat menyimpan maupun menghapus pesan, hingga meneruskan pesan yang disampaikan. WhatsApp juga mendukung percakapan secara personal (individu dengan individu) ataupun secara berkelompok (grup), serta mempermudah pengiriman berbagai jenis file seperti gambar, PDF, Word, maupun Excel. Kemudahan inilah yang membuat platform ini kerap diandalkan dalam aktivitas pekerjaan.

Temuan dari Penelitian sebelumnya yang berjudul *“Analisis Pengaruh Aplikasi WhatsApp terhadap Kinerja Karyawan pada PT. First Position Group”* mengindikasikan adanya pengaruh positif dalam penggunaan WhatsApp terhadap kinerja dari para karyawan (Jati, 2016). Aplikasi ini dinilai mampu membantu karyawan bekerja lebih optimal dan maksimal. Disisi lain temuan dalam penelitian yang berjudul *“Efektivitas Komunikasi Melalui Aplikasi WhatsApp (Studi Terhadap Group KPI 2012)”* malah justru menemukan munculnya suatu rasa “ketidakpuasan” saat melakukan komunikasi melalui WhatsApp, sehingga menghasilkan temuan berbeda dari penelitian sebelumnya (Wahyuni, 2016). Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan menjadi faktor penting agar komunikasi melalui WhatsApp benar-benar terasa bermanfaat, termasuk bagi karyawan yang menggunakan aplikasi ini dalam lingkungan pekerjaan.

Penelitian lain dengan judul *“Pengaruh WhatsApp terhadap perilaku Tertutup Mahasiswa (Survey pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi FISHUM Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Angkatan 2014)”* mengungkapkan mengenai aplikasi WhatsApp ini memang mempermudah komunikasi, tetapi juga dapat membuat mahasiswa menjadi lebih tertutup (Arifin, 2015). Hal ini terjadi karena interaksi mereka lebih banyak berlangsung melalui media digital sehingga komunikasi langsung menjadi jarang terjadi.

Selain itu, WhatsApp juga berperan dalam mempercepat penyebaran informasi, terutama melalui grup yang dapat menjembatani informasi yang sebelumnya terhambat. Beberapa dosen dan mahasiswa bahkan memanfaatkan WhatsApp sebagai media pendukung kegiatan perkuliahan (Sukrillah, 2018). Namun hambatan komunikasi tetap dapat muncul, misalnya akibat perbedaan cara berpikir karena faktor pengalaman, pendidikan, atau usia. Keberagaman ini dapat menimbulkan gangguan komunikasi yang berpengaruh terhadap sikap dan hasil kerja karyawan (Kusuma, 2013).

Melihat adanya perbedaan hasil pada penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti merasa perlu adanya penelitian ulang dengan variabel yang sama namun pada sasaran penelitian yang berbeda, supaya dapat menjelaskan dengan lebih detail dan menyeluruh terkait pengaruh penggunaan aplikasi WhatsApp terhadap kinerja dari para karyawan.

WhatsApp

Saat ini hampir seluruh situs website bersifat interaktif dan memberikan kesempatan bagi penggunaannya untuk dapat berkomunikasi dari jarak jauh. Meningkatnya penggunaan berbagai media sosial seperti Twitter, Facebook, Path, Instagram, Line, dan WhatsApp merupakan contoh nyata perkembangan fasilitas komunikasi digital tersebut (Arifianto, 2017).

WhatsApp sendiri merupakan aplikasi pengirim pesan instan yang dapat diakses maupun digunakan melalui *smartphone* dan memiliki fungsi yang serupa dengan BlackBerry

Messenger. Aplikasi ini memungkinkan penggunanya mengirim maupun menerima pesan tanpa tarif tambahan (pulsa), karena seluruh aktivitasnya menggunakan data internet. Untuk dapat berfungsi optimal, WhatsApp membutuhkan koneksi data seperti jaringan 3G atau WiFi. Aplikasi ini juga menyediakan berbagai fitur seperti percakapan personal maupun grup, komunikasi yang cepat (*timeliness*), serta penggunaan biaya yang lebih efisien (*cost effectiveness*).

Adapun fitur-fitur yang tersedia dalam WhatsApp antara lain (Rusni, 2017):

1. Mengirim dan menerima pesan, dalam bentuk pesan teks ataupun dalam bentuk pesan suara.
2. Mengirim dan menerima foto, baik diambil dari kamera secara langsung ataupun dari galeri foto.
3. Mengirim video.
4. Mengirim dan menerima dokumen, dalam bentuk word, excel maupun PDF.
5. Melakukan panggilan suara maupun video.
6. Berbagi lokasi dengan menggunakan *Global Positioning System* (GPS).
7. Mengirim serta menerima kontak telepon.
8. Menggunakan emoticon dalam percakapan personal maupun grup.
9. Mengatur foto profil dan membuat status.
10. Mengatur privasi melalui menu pengaturan.

Selain fitur tersebut, WhatsApp juga memiliki beberapa keunggulan (Rusni, 2017):

1. Bisa di unduh atau di download dengan mudah tidak dengan biaya.
2. Mempermudah pengiriman pesan, gambar, video, audio, dan pesan suara.
3. Memungkinkan percakapan dalam grup dengan kapasitas lebih dari 70 orang.
4. Mengonsumsi kuota data atau internet yang relatif kecil jika dibandingkan dengan aplikasi pesan lainnya.

Dalam penggunaan suatu produk, terdapat aspek-aspek yang memengaruhi keputusan seseorang untuk memanfaatkannya, termasuk dalam penggunaan WhatsApp. Menurut Nitisusastro (2012), aspek-aspek tersebut mencakup:

1. Pengetahuan tentang fitur-fitur dalam aplikasi, mulai dari cara mengunduh hingga cara mengoperasikannya.
2. Manfaat, yaitu pemahaman mengenai kelebihan dan kekurangan WhatsApp dibandingkan aplikasi sejenis.
3. Penggunaan, yakni tingkat efisiensi penggunaan WhatsApp saat terhubung dengan jaringan internet.

Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil pekerjaan atau capaian yang berhasil diperoleh oleh seseorang atau kelompok dalam perusahaan sesuai tugas dan tanggung jawab yang dimiliki. Menurut Afandi (2018), pencapaian tersebut dilakukan untuk mendukung tujuan dari organisasi tanpa melanggar hukum atau melanggar moral serta etika yang ada.

Menurut Bernardin (2016), kinerja dari karyawan dapat dinilai melalui beberapa kriteria berikut:

1. Kualitas (*Quality*), yaitu berdasarkan mutu pekerjaan yang diselesaikan.
2. Kuantitas (*Quantity*), yaitu berdasarkan jumlah dari pekerjaan yang berhasil diselesaikan.

3. Ketepatan waktu (*Timeliness*), yaitu berdasarkan kemampuan menyelesaikan pekerjaan dalam batas waktu atau tenggat yang telah ditentukan.
4. Efektivitas biaya (*Cost effectiveness*), yaitu berdasarkan kemampuan menghasilkan output terbaik dengan memanfaatkan biaya secara efisien tanpa menurunkan kualitas.

Hubungan antar perseorangan (*Interpersonal impact*), yaitu berdasarkan kemampuan untuk dapat membangun kolaborasi yang baik, saling menghargai dan menghormati, dan menjaga hubungan positif antar karyawan maupun dengan atasan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner terdiri atas serangkaian pernyataan dan pertanyaan berkaitan dengan variabel yang diteliti, yaitu mengenai penggunaan aplikasi WhatsApp serta kinerja dari karyawan. Kuesioner tersebut dibagikan kepada para pegawai yang bekerja di lingkungan Politeknik Negeri Samarinda. Dari proses pengumpulan data, diperoleh sebanyak 70 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*, berupa pemilihan responden berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Mengacu pada pendapat Roscoe dalam Sugiyono (2012), ukuran sampel yang ideal untuk penelitian umumnya berada pada rentang lebih banyak dari 30 orang responden dan tidak melebihi dari 500 orang responden. Sehingga penelitian yang dilakukan ini memenuhi ukuran sampel yang ideal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pengambilan data berlangsung selama bulan Desember dengan memanfaatkan instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis *Google Form*. Distribusi kuesioner dilakukan secara daring melalui platform WhatsApp, hingga akhirnya diperoleh total sebanyak 70 responden.

Teknik analisis dalam penelitian yakni dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, yang mencakup dua aspek utama. Pertama, untuk mendeskripsikan profil responden berdasarkan demografi seperti usia responden, jenis kelamin responden, jabatan responden, lama bekerja responden, dan pendidikan terakhir responden. Kemudian yang kedua, digunakan untuk melihat pola jawaban responden, termasuk bagaimana sebaran dan variabilitas jawaban responden pada masing-masing variabel penelitian guna memahami pola respons secara menyeluruh.

Karakteristik Responden

Karakteristik dari 70 responden yang telah mengisi kuisisioner dalam penelitian dapat dilihat di bawah ini;

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah
Usia:	
24-29	5
30-35	8
36-41	28
42-47	15
48-53	9
54-59	3
60-65	2
Jenis Kelamin	29
Laki-Laki	41
Perempuan	
Jabatan:	
Dosen	50
Tendik	20
Lama Bekerja:	
0-10 Tahun	22

Karakteristik Responden	Jumlah
10-20 Tahun	31
Lebih Dari 20 Tahun	17
Pendidikan Terakhir:	
D3	4
S1	10
S2	50
S3	6

Berdasarkan dari data diatas, mayoritas pengisi kuesioner ada pada usia 36 hingga 41 tahun dengan dominasi jenis kelamin perempuan. Dilihat dari aspek profesional, responden didominasi oleh tenaga pendidik (dosen) berpendidikan S2 yang telah memiliki lama bekerja selama 10 hingga 20 tahun.

Uji Validitas

Berdasarkan hasil pada Tabel 2 dibawah ini, diketahui bahwa nilai yang muncul dari tabel mengenai *Corrected Item-Total Correlation* untuk tiap-tiap pernyataan adalah $\geq 0,3$. Hal tersebut memperlihatkan bahwa seluruh instrumen dalam kuesioner telah memenuhi kriteria validitas yang tinggi, sehingga setiap item pertanyaan mampu mengukur tujuan penelitian secara akurat dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	51.1571	77.352	.782	.948
Item 2	51.2286	76.875	.809	.947
Item 3	51.2571	78.223	.764	.949
Item 4	51.1571	77.265	.789	.948
Item 5	51.1571	76.685	.813	.947
Item 6	51.5286	77.267	.798	.948
Item 7	51.5000	76.428	.814	.947
Item 8	51.2286	76.556	.814	.947
Item 9	51.0571	75.475	.699	.951
Item 10	51.0286	75.448	.674	.952
Item 11	51.8000	75.786	.758	.949
Item 12	51.7000	76.648	.663	.952
Item 13	51.6286	73.106	.809	.947

Uji Reabilitas

Berdasarkan hasil pada Tabel 3, membuktikan nilai dari *Cronbach's Alpha* adalah sebesar 0,952. Mengingat angka tersebut jauh melampaui ambang batas minimal sebesar 0,7, maka instrumen penelitian ini dinyatakan sangat reliabel. Hal ini mengindikasikan bahwa kuesioner memiliki tingkat konsistensi dan kestabilan yang tinggi, sehingga akan menunjukkan hasil uji yang kemungkinan besar akan konsisten atau tetap apabila dilaksanakan pengukuran kembali di masa mendatang.

Tabel 3 Uji Reabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	13

Uji Multikolinearitas

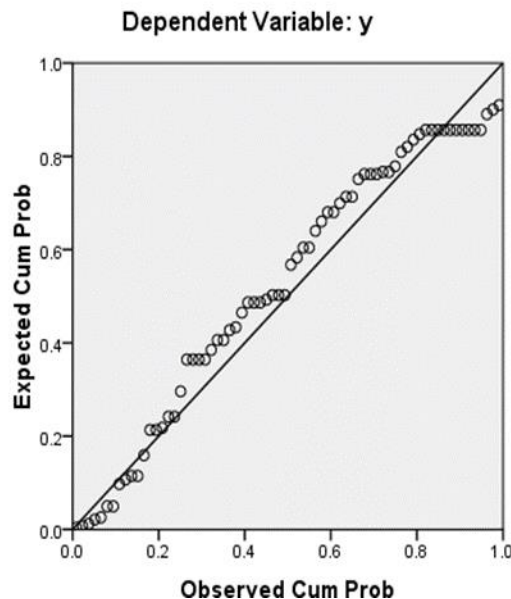
Berdasarkan hasil uji ini, secara keseluruhan dari variabel independen yang digunakan, untuk nilai *tolerance* berada di atas 0,10 dan untuk nilai *VIF* berada di bawah 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi maupun masing-masing indikator di

dalamnya terbebas dari masalah multikolinearitas.

Uji Normalitas

Berdasarkan analisis grafik *plot* yang tersaji pada gambar dibawah ini, yang tampak dimana pola titik data penyebarannya mengikuti arah dari diagonal tersebut serta pola titik menyebar di sekitar garis diagonal tersebut yang dapat dilihat gambar 1.

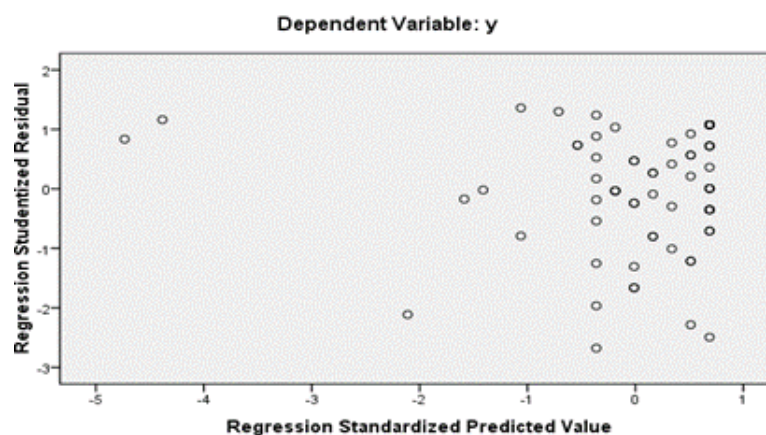
Gambar 1. Analisis Regresi Sederhana
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji Heteroskedastisitas

Analisis pada gambar dibawah ini menunjukkan bahwa distribusi dari titik-titik tersebut menyebar secara tidak beraturan dari atas dan dari bawah titik nol sumbu Y. Kondisi ini membuktikan bahwa asumsi homoskedastisitas terpenuhi, atau dengan kata lain, model terbebas dari heteroskedastisitas

Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas
Scatterplot



Analisis Regresi Sederhana

Analisis dari regresi linear sederhana yang disajikan pada tabel 4 bertujuan untuk mengidentifikasi arah hubungan antara variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*), apakah bersifat positif atau negatif. Selain itu, analisis ini juga berfungsi memperkirakan akan adanya perubahan terhadap nilai dari variabel terikat apabila terjadi suatu perubahan pada variabel bebas tersebut.

Tabel 4. Analisis Regresi Sederhana

		<i>Coefficients^a</i>			
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	-.142	.400		-.356
	whatsapp	.897	.094	.757	9.568

a. *Dependent* variabel: kinerja

Berdasarkan pada tabel tersebut, diperoleh:

$$Y = -0,142 + 0,87$$

Nilai konstanta yang diperoleh adalah -0,142, yang berarti tanpa adanya penggunaan WhatsApp, kinerja karyawan berada pada angka negatif sebesar -0,142. Sementara itu, variabel penggunaan WhatsApp memiliki pengaruh positif terhadap kinerja sebesar 0,897. Dengan tingkat signifikansi 0,000, dapat disimpulkan bahwa setiap kenaikan satu satuan penggunaan WhatsApp yang kemudian disusul oleh kenaikan dari kinerja karyawan sesuai dengan data tersebut yakni sebesar 0,897 unit.

Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan evaluasi data yang dilakukan dengan perangkat SPSS seperti yang ditunjukkan pada Tabel 5, Nilai *R Square* diperoleh sebesar 0,574. Ini membuktikan mengenai variabel penggunaan WhatsApp berkontribusi sebesar 57,4% terhadap kinerja dari para karyawan, sedangkan 42,6% dari sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar daripada penelitian yang dilakukan ini.

Tabel 5. Uji Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin Watson
1	.757 ^b	.574	.568	.62631	2.279

KESIMPULAN

Dalam penelitian menyimpulkan berkaitan dengan penggunaan aplikasi WhatsApp memiliki pengaruh secara signifikan serta positif terhadap kinerja dari karyawan maupun pegawai yang ada di Politeknik Negeri Samarinda. Kontribusi aplikasi ini terhadap peningkatan performa kerja terlihat jelas melalui tiga aspek utama, yaitu tingkat pengetahuan pengguna, kemanfaatan yang dirasakan, serta intensitas penggunaan dalam lingkup profesional. Secara operasional, WhatsApp terbukti menjadi instrumen krusial yang menyederhanakan mekanisme koordinasi pekerjaan antarunit maupun individu. Efektivitas komunikasi daring ini memungkinkan penyampaian informasi, instruksi kerja, dan pelaporan tugas dilakukan secara instan tanpa terkendala oleh batasan jarak maupun keharusan untuk berinteraksi secara fisik di satu lokasi yang sama. Fenomena ini mencapai titik urgensi tertingginya selama masa pandemi, di mana kebijakan protokol kesehatan memaksa adanya pembatasan interaksi tatap muka secara ketat. Dalam situasi yang penuh keterbatasan tersebut, WhatsApp bertransformasi menjadi sarana komunikasi digital yang sangat membantu dalam mendukung kelancaran berbagai aktivitas administratif dan akademik, sehingga produktivitas organisasi tetap terjaga meskipun dilakukan secara jarak

jauh.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan, and Indikator). Riau: Zanaf Publishing.
- Anjani, A., Ratnamulyani, I. A., & Kusumadinata, A. A. 2018. Penggunaan Media Komunikasi Whatsapp terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan. *Jurnal Komunikatio*, 4(1).
- Arifianto CJ. 2017. Komunikasi Di Era Digital. Jakarta.
- Arifin, H. F. 2015. Pengaruh whatsapp terhadap perilaku tertutup mahasiswa (survey pada mahasiswa ilmu komunikasi fishum universitas islam negeri sunan kalijaga yogyakarta angkatan 2014). Yogyakarta (ID): Program Studi Ilmu Komunikasi FISHUM Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Bernardin & Russel. 2016. Pintar Manajer, Aneka Pandangan Kontemporer, Alih Bahasa Agus Maulana. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Jati, P. P. 2016. Analisis Pengaruh Aplikasi Whatsapp terhadap Kinerja Karyawan pada PT. First Position Group. Pengaruh, Anal. Whatsapp, Apl. Kinerja, Terhadap Pada, Karyawan.
- Kusuma, A. C. 2013. Analisis Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Makmur Industri. Alih Jenis Manajemen. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Nitisusastro, M. 2012. Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan. Bandung: Alfabeta.
- Rofano, E. C. 2019. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Kompleksitas Tugas, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 18(4).
- Rusni, A., & Lubis, E. E. 2017. Penggunaan Media Online Whatsapp Dalam Aktivitas Komunitas One Day One Juz (Odoj) Dalam Meningkatkan Minat Tilawah Odojer Di Kota Pekanbaru (Doctoral dissertation, Riau University).
- Sihombing, M. U. 2017. Mega Pengaruh Komunikasi Melalui Grup Whatsapp Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hotel Grandhika Medan. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 1(1), 33-42.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukrillah, A., Ratnamulyani, I. A., & Kusumadinata, A. A. 2018. Pemanfaatan Media Sosial Melalui Whatsapp Group Fei Sebagai Sarana Komunikasi. *Jurnal Komunikatio*, 3(2).
- Wahyuni, Y. L. 2016. Efektifitas Komunikasi Melalui Aplikasi Whatsapp (Studi Terhadap Group KPI 2012 Di Whatsapp Pada Mahasiswa KPI Angkatan 2012). Yogyakarta (ID): Universitas Islam Negeri Sunan Kalijada Yogyakarta