

EVALUASI EFEKTIVITAS MEDIA KOMUNIKASI DALAM PENGELOLAAN PEGAWAI TUGAS BELAJAR DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

¹Irfan Noviandy Aulia dan ²Irwansyah

¹Universitas Pelita Harapan, ²Universitas Pelita Harapan
Irfan.noviandy@mercubuana.ac.id dan dr.irwansyah.ma@gmail.com

Abstrak. Media komunikasi online yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memfasilitas kebutuhan akan sarana komunikasi antara pegawai lulusan dari program tugas belajar dengan admin adalah dengan menggunakan media whatsapp dan Telegram. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas Telegram sebagai media informasi dalam menyelesaikan permasalahan pengelolaan administrasi pegawai tugas belajar di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Konsep dalam penulisan adalah dengan membandingkan tingkat efektivitas WhatsApp dan Telegram dalam pengelolaan pegawai tugas belajar di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan menggunakan pendekatan Mixed Methods yaitu metode penelitian dengan menggabungkan metode penelitian kuantitatif dengan metode survei evaluasi eksplanatif dan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Hasil dari penelitian ini adalah telegram masih kurang familiar dan jarang digunakan oleh pegawai tugas belajar (tabel 4.1), modul tugas belajar di telegram sudah pernah diakses dan memberikan informasi yang dibutuhkan pegawai tugas belajar (tabel 4.2) , selanjutnya berdasarkan hasil penelitian lainnya dimana telegram sudah cukup membantu sebagai media penyimpanan informasi bagi pegawai (tabel 4.3). Saran untuk penelitian ini adalah melakukan sosialisasi terkait dengan penggunaan telegram sebagai sarana komunikasi pegawai tugas belajar dengan admin tugas belajar di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Kata kunci: Media Sosial WhatsApp, Media Sosial Telegram, Media Komunikasi, Komunikasi Online

Abstract. The online communication media used by the directorate general of taxation to facilitate the need for communication facilities between graduates of the study assignment program and the admin is by using whatsapp and telegram platform. the purpose of this research is to find out and analyze the effectiveness of telegrams as a medium of information in solving administrative management problems for graduates of study assignment program within the directorate general of taxation. The concept used in this research is to compare the level of effectiveness of whatsapp and telegram in the management of graduates of the study assignment program within the Directorate General of Taxes using a mixed methods approach, namely a research method that combines quantitative research methods with explanatory evaluation survey methods and qualitative research methods with a qualitative research approach. phenomenology. the results of the study stated that telegrams were still unfamiliar and rarely used by employees (Table 4.1) The study assignment module on Telegram has been accessed and provides the information needed by study assignment employees (Table 4.2) , then based on the results of other studies where telegrams are quite helpful as a center of media information for employees. The Suggestions for this research is to carry out socialization regarding the use of telegram as a means of communication between graduates of the study assignment program and admins within the Directorate General of Taxes.

Keywords: WhatsApp Social Media, Telegram Social Media , Communication Media, Online Communication.

PENDAHULUAN

Latar Belakang. Tugas dan fungsi pengelolaan pegawai tugas belajar berada di bawah kewenangan Subbagian Kepangkatan. Subbagian Kepangkatan menangani berbagai jenjang pendidikan para pegawai tugas belajar dimulai dari jenjang Diploma III, Diploma IV, S1, S2 dan S3. Jumlah pegawai tugas belajar sebanyak 757 orang memberikan tantangan tersendiri bagi pengelolaan administrasi yang dilakukan oleh Subbagian Kepangkatan. Pengelolaan administrasi kepegawaian yang dilaksanakan oleh Subbagian Kepangkatan untuk pegawai tugas belajar secara umum tidak berbeda dengan administrasi kepegawaian yang dilakukan kepada pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pengelolaan administrasi kepegawaian tersebut terdiri dari administrasi kewajiban penilaian kinerja, kewajiban pelaporan SPT Tahunan, LHKPN, LP2P, Usulan Kenaikan Pangkat (UKP), dan administrasi kepegawaian lainnya. Pegawai tugas belajar yang dikelola oleh Subbagian Kepangkatan saat ini berjumlah 757 orang. Jumlah tersebut terdiri dari beberapa jenjang pendidikan sebagai berikut.

Tabel 1. Jumlah Pegawai Tugas Belajar

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah (orang)
1	Diploma III PKN STAN	317
2	Diploma IV PKN STAN	92
3	S1 PIK BKN	30
4	S2 Dalam Negeri	133
5	S2 Linkage	18
6	S2 Luar Negeri	125
7	S3 Dalam Negeri	8
8	S3 Luar Negeri	34
Total		757

Sumber: data pegawai tugas belajar per November 2022

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat terlihat sebaran pegawai tugas belajar yang diampu

Subbagian Kepangkatan. Untuk memudahkan koordinasi dengan pegawai tugas belajar, maka ditunjuk admin tugas belajar untuk melakukan pelayanan dan koordinasi terhadap para pegawai tugas belajar tersebut. Admin tugas belajar terbagi menjadi 4 (empat) orang berdasarkan sebaran pegawai tugas belajar, antara lain Admin Tugas Belajar PKN STAN dan PIK BKN, Admin Tugas Belajar Dalam Negeri, Admin Tugas Belajar Linkage, dan Admin Tugas Belajar Luar Negeri.

Subbagian Kepangkatan memiliki tantangan untuk melakukan koordinasi dan komunikasi dengan para pegawai tugas belajar dalam pengelolaan kepegawaian tugas belajar tersebut. Media yang tepat diperlukan oleh Subbagian Kepangkatan untuk menjawab tantangan dalam penyampaian informasi dan komunikasi kepada pegawai tugas belajar. Awalnya media komunikasi yang digunakan dan dipilih oleh Subbagian Kepangkatan adalah aplikasi Whatsapp. Whatsapp digunakan untuk menjembatani komunikasi antara admin tugas belajar dengan pegawai tugas belajar. Dalam pelaksanaannya, admin tugas belajar membentuk Whatsapp Grup yang dibagi berdasarkan lokasi studi untuk mempermudah koordinasi maupun penyampaian informasi kepada pegawai tugas belajar.

Admin tugas belajar melakukan komunikasi dan penyampaian informasi berupa pesan teks atau dokumen yang dikirim melalui grup pegawai tugas belajar. Pengiriman pesan melalui grup ini dilakukan dengan tujuan agar para pegawai tugas belajar dapat membaca keseluruhan informasi yang disampaikan sehingga tidak ada penyampaian informasi secara berulang. Di sisi lain, admin tugas belajar juga masih menggunakan private message apabila terdapat pegawai tugas belajar yang belum mendapatkan informasi atau belum merespon.

Seiring berjalannya waktu, terdapat permasalahan yang muncul dalam pengelolaan administrasi pegawai tugas belajar saat menggunakan Whatsapp sebagai media komunikasi. Permasalahan yang dihadapi admin tugas belajar antara lain (i) pengumuman harus dikirimkan ke masing-masing grup pegawai tugas belajar, (ii) kapasitas grup yang terbatas untuk menampung anggota menyebabkan admin tugas belajar perlu menyaring pegawai tugas belajar yang sudah selesai agar pegawai tugas belajar on-going bisa bergabung dalam grup, (iii) keterbatasan waktu dalam mengakses konten berupa pengumuman atau dokumen di Whatsapp menyebabkan anggota grup yang baru bergabung tidak bisa mengakses informasi yang sudah diinfokan sebelumnya, (iv) keterbatasan waktu dalam mengakses konten (pengumuman/dokumen) berupa prosedur, tata cara, instruksi, menyebabkan admin tugas belajar harus mengirimkan dokumen maupun informasi secara berulang ke pegawai tugas belajar, dan (v) pegawai tugas belajar mengalami kesulitan mencari informasi atau dokumen/file yang sudah pernah dikirimkan oleh admin tugas belajar. Permasalahan tersebut disebabkan oleh kekurangan Whatsapp yang belum dilengkapi fitur untuk pembuatan tautan (link) konten sehingga informasi yang sudah pernah dikirimkan sebelumnya tidak dapat diakses dengan mudah. Whatsapp tidak dilengkapi fitur cloud storage yang dapat menyimpan berbagai macam berkas. Untuk melengkapi keterbatasan tersebut, Subbagian Kepangkatan menggunakan media lain seperti email, google drive, dan google form. Email berfungsi untuk admin tugas belajar menerima surat permohonan dan/atau dokumen seperti lapor selesai tugas belajar, perpanjangan paspor dinas, dan dokumen administrasi kepegawaian pegawai tugas belajar lainnya dari pegawai tugas belajar. Google drive berfungsi untuk menyimpan dokumen/berkas yang dikirimkan oleh

pegawai tugas belajar seperti SK CPNS, SK PNS, PPKPNS, SKP. Google form digunakan sebagai sarana pegawai tugas belajar untuk mengisi dan mengumpulkan data/dokumen sebagai database pegawai tugas belajar. Whatsapp digunakan sebagai sarana komunikasi dengan admin tugas belajar melalui grup maupun personal melalui private message. Akan tetapi, banyaknya media yang digunakan untuk pengelolaan pegawai tugas belajar seperti Whatsapp, email, google form, dan google drive yang tidak terintegrasi membuat pegawai tugas belajar mengalami kesulitan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Selain itu, tidak ada petunjuk standar (modul) terkait administrasi tugas belajar sehingga petunjuk/tata cara yang sudah pernah dikirim di grup menjadi tergeser oleh chat lain. Hal ini menyebabkan pegawai tugas belajar sering menanyakan hal yang sama secara berulang kepada admin tugas belajar. Oleh karena itu, suatu aplikasi dibutuhkan untuk mengakomodasi keperluan terkait koordinasi dan penyampaian informasi di dalam satu saluran yang dapat diakses dengan mudah oleh semua pegawai tugas belajar. Adanya beberapa pertimbangan tersebut, maka aplikasi yang dirujuk sebagai tambahan media komunikasi selain Whatsapp adalah Telegram.

Telegram, menurut Seelam dan Palisetti (2022), merupakan aplikasi pengiriman pesan yang berbasis cloud. Telegram merupakan aplikasi yang tidak berbayar dan menawarkan lingkungan percakapan yang bebas dari iklan dan cepat (Sutikno, et.al., 2016). Telegram juga memiliki kapasitas anggota grup yang dapat menampung maksimal 200.000 orang (Nova, 2018). Telegram memiliki fitur tautan (link) dan pesan tersemat (pinned message) untuk disusun menjadi modul petunjuk agar dapat diakses kapan saja. Berdasarkan kelebihan Telegram yang dijabarkan sebelumnya, Subbagian Kepangkatan melakukan

penambahan media komunikasi berupa Telegram.

Telegram mulai digunakan sebagai media komunikasi pegawai tugas belajar pada tahun 2022. Koordinasi pegawai tugas belajar yang semula menggunakan grup Whatsapp yang terbagi dalam beberapa grup digantikan dengan satu saluran Telegram yang terpusat. Saluran komunikasi di Telegram dibentuk menjadi dua, yaitu grup Pegawai Tubel DJP sebagai media komunikasi dua arah dan channel Bagian Mutasi dan Kepangkatan sebagai media komunikasi satu arah. Pembagian ini bertujuan untuk memudahkan penyampaian informasi terkait tugas belajar. Setiap pegawai yang berstatus tugas belajar diwajibkan bergabung ke dalam kedua saluran tersebut.

Telegram memiliki beberapa fitur yang belum tersedia di Whatsapp, seperti kapasitas grup yang besar, fitur cloud (Sulaiman, 2022). Dari kelebihan yang dimiliki Telegram sebagai sarana berkomunikasi, Subbagian Kepangkatan ingin mengetahui penambahan saluran komunikasi berupa Telegram membuat pengelolaan administrasi pegawai tugas belajar menjadi lebih efektif. Informasi tersebut dapat diperoleh dengan melakukan pra-survei. Pra-survei dilakukan dengan mengambil responden pegawai tugas belajar secara acak. Hasil dari pra-survei kepada pegawai tugas belajar menunjukkan hasil sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Pra-Survei

Pertanyaan	Whatsapp	Telegram
Apakah isi pesan/informasi terkait tugas belajar yang disampaikan admin tugas belajar pada Whatsapp dapat dipahami dan mudah diakses oleh Pegawai Tugas Belajar?	92,67	
Apakah format/bentuk pesan (seperti teks dan dokumen) terkait tugas belajar pada Whatsapp	91,33	

mudah dipahami dan mudah diakses Pegawai Tugas Belajar?		
Apakah sumber informasi (seperti dasar hukum, prosedur, instruksi) terkait tugas belajar dalam pesan yang dikirimkan admin tugas belajar di Whatsapp sudah jelas bagi Pegawai Tugas Belajar?	88,00	
Apakah isi pesan (modul) terkait tugas belajar pada Telegram dapat dipahami dan mudah diakses Pegawai Tugas Belajar?		89,67
Apakah format pesan (modul) terkait tugas belajar pada Telegram mudah dipahami dan mudah diakses Pegawai Tugas Belajar?		89,67
Apakah sumber informasi (seperti dasar hukum, prosedur, instruksi) terkait tugas belajar dalam pesan (modul) Telegram yang dikirimkan admin tugas belajar di Telegram sudah jelas bagi Pegawai Tugas Belajar?		90,67
Nilai Rata-rata	90,67	90,00

Sumber: Data diolah, 2022

Menurut Richard Steer dalam Halim (2001) efektivitas harus dinilai atas dasar tujuan yang bisa dilaksanakan, bukan atas dasar konsep tujuan yang maksimum. Berikut ini merupakan standar ukuran efektivitas Litbang-Depdagri.

Tabel 3. Standar Ukuran Efektivitas Litbang-Depdagri

Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
Dibawah 40	Sangat Tidak Efektif
40-59,99	Tidak Efektif
60-79,99	Cukup Efektif
Di atas 80	Sangat Efektif

Sumber: Litbang Depdagri, 1991 dalam Budiani

Dari hasil pra-survei pada tabel 2 dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata efektivitas Whatsapp sebagai media komunikasi pegawai tugas belajar adalah 90,67, dan nilai rata-rata efektivitas Telegram sebagai media komunikasi pegawai tugas belajar adalah 90. Berdasarkan standar ukur efektivitas sesuai acuan Litbang Depdagri, dapat dijelaskan bahwa efektivitas Whatsapp dan Telegram sebagai media komunikasi pegawai tugas belajar sangat efektif yaitu diatas nilai 80.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa penggunaan Telegram sebagai media komunikasi sudah efektif dalam menyelesaikan permasalahan pengelolaan pegawai tugas belajar. Namun, diperlukan peningkatan dalam pengelolaan pegawai tugas belajar di lingkungan DJP agar lebih maksimal. Adanya penelitian ini diharapkan dapat mengevaluasi Telegram sebagai media komunikasi dalam menyelesaikan permasalahan pengelolaan pegawai tugas belajar di lingkungan DJP.

Rumusan Masalah, Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Telegram sebagai media komunikasi menyelesaikan permasalahan dalam pengelolaan administrasi pegawai tugas belajar di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak”.

Tujuan Penelitian. Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas Telegram sebagai media informasi dalam menyelesaikan permasalahan dalam pengelolaan administrasi pegawai tugas belajar di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi akademik adalah untuk memberikan kontribusi dalam ilmu komunikasi terutama media komunikasi Telegram.

b. Bagi praktisi adalah untuk memberikan kontribusi bagi Subbagian Kependidikan sebagai pengampu Pegawai Tugas Belajar dalam penggunaan media komunikasi Telegram.

KAJIAN TEORI

Konsep Komunikasi. Komunikasi adalah suatu proses sosial yang sangat mendasar dan selalu dilakukan oleh manusia. Komunikasi digunakan untuk menyampaikan pesan kepada orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi dapat digunakan untuk membentuk sebuah hubungan antara individu maupun kelompok lainnya.

Komunikasi menurut Effendy (2006:5) dalam Nurwiyanti (2017:6) merupakan proses penyampaian suatu pesan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media. Dalam komunikasi terdapat beberapa unsur penting, menurut Cangara (2004:15) dalam Nurwiyanti (2017:7) menyatakan bahwa dalam komunikasi terdiri dari 7 unsur penting, yaitu:

Sumber. Pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antar manusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok, misalnya partai, organisasi, lembaga atau negara.

Pesan. Sesuatu yang disampaikan kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dalam cara tatap muka atau melalui media komunikasi.

3. Media

Alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Media komunikasi dapat berbentuk saluran antar pribadi, media kelompok dan media massa.

Penerima. Pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk organisasi, instansi, departemen, partai dan negara.

Pengaruh. Perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.

Tanggapan balik. Tanggapan balik atau umpan balik adalah salah satu bentuk dari pengaruh yang berasal dari penerima.

Lingkungan. Faktor lain yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor terdiri dari lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologi dan dimensi waktu.

Media Komunikasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, media diartikan sebagai: (1) alat, dan (2) alat atau sarana komunikasi seperti majalah, radio, televisi, film, poster, dan spanduk. Media juga diartikan sebagai sarana komunikasi berbentuk cetak atau audio visual, termasuk teknologi perangkat kerasnya. Menurut Fitriansyah dan Aryadillah (2020), media komunikasi adalah semua sarana yang dipergunakan untuk memproduksi, mereproduksi, mendistribusikan atau menyebarkan dan menyampaikan informasi. Media komunikasi juga diartikan sebagai suatu alat yang dipergunakan untuk mempermudah penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain, untuk mencapai tujuan yang ditentukan (Narti, 2017). Menurut jenisnya, media komunikasi dikelompokkan dalam 3 macam, yaitu:

a. Media komunikasi berupa audio, atau disebut media komunikasi audio, adalah suatu alat komunikasi yang dapat ditangkap melalui alat pendengaran. Sebagai contoh: radio, telepon, dan lainnya.

b. Media komunikasi berupa visual, atau disebut media komunikasi visual, adalah alat komunikasi yang ditangkap melalui alat penglihatan. Sebagai contoh: surat.

c. Media komunikasi berupa audio visual, atau disebut media komunikasi audio visual, adalah alat komunikasi yang dapat dilihat dan dapat didengar. Sebagai contoh: televisi, VCD, internet, dan lainnya.

Menurut Burgon & Huffner (2002), terdapat beberapa fungsi dari media komunikasi yang berteknologi yaitu:

- a. Efisiensi penyebaran informasi;
- b. Memperkuat eksistensi informasi;
- c. Mendidik/ mengarahkan/ persuasi;
- d. Menghibur/ entertain/ joyfull;
- e. Kontrol sosial.

Media Online. Media massa digunakan manusia untuk memberikan kemudahan dalam proses komunikasi yang akan dilakukan dengan banyak orang. Perkembangan teknologi dan komunikasi memberikan hasil adanya perkembangan dalam komunikasi yang digunakan manusia dalam berkomunikasi terutama penyampaian pesan dan informasi. Dengan media massa, manusia memenuhi kebutuhannya akan berbagai hal salah satunya dengan media online. Media online diartikan sebagai digital media yang tersaji secara online di internet. (Fahana & Ridho, 2018).

Menurut M. Romli (2012), media online dibagi menjadi dua pengertian, yaitu secara umum dan secara khusus:

a. Dalam arti secara umum, media online adalah segala jenis atau format media yang hanya bisa diakses melalui internet yang berisikan teks, foto, video dan suara. Dalam arti secara umum ini, media online juga bisa

diartikan sebagai sarana komunikasi secara online maka email, mailing list (milis, website, blog, whatsapp, bbm, line dan telegram) termasuk dalam kategori media online.

b. Dalam arti secara khusus, media online adalah terkait dengan pengertian media dalam konteks komunikasi massa. Media adalah singkatan dari media komunikasi massa dalam bidang keilmuan komunikasi massa mempunyai karakteristik tertentu, seperti publisitas dan periodisitas.

Media Informasi Online. Nurudin (2016:48) mengartikan media sebagai salah satu komponen komunikasi, yaitu alat bantu untuk memindahkan pesan dari komunikator kepada komunikan. Pengertian informasi secara umum adalah data yang sudah diolah menjadi bentuk lain yang lebih berguna, yaitu pengetahuan atau keterangan yang ditujukan penerima untuk pengambilan keputusan, baik masa sekarang atau yang akan datang (Sutabri, 2004). Pengertian dari media informasi adalah alat untuk mengumpulkan dan menyusun kembali sebuah informasi, sehingga menjadi bahan memiliki manfaat bagi penerima informasi (Sasmita, 2015). Masyarakat dapat mengetahui informasi serta dapat saling berinteraksi dengan adanya media informasi.

Media informasi berkembang dan sangat diperlukan setiap saat karena dengan adanya media informasi manusia dapat mengetahui perkembangan informasi, dan saling berinteraksi. Perkembangan teknologi komunikasi yang semakin canggih, sehingga informasi berpindah dengan sangat cepat karena munculnya media komunikasi baru yaitu internet sebagai media informasi online. Perebinossoff (2005) mengartikan media informasi online sebagai media yang digunakan sebagai sarana untuk menyebarkan foto pribadi dan media lainnya dengan teman dan keluarga, menaruh portofolio, mengekspresikan opini,

menyiarkan karya sendiri yang menghibur, serta menghasilkan uang dari internet. Media informasi online merupakan media massa baru. Menurut Irianto (2005), media informasi online adalah produk konvergensi media komunikasi yang berdiri sendiri. Sifat interaktif dari media informasi online, maka interaktivitas menjadi suatu ciri media baru dikarenakan para pengguna dapat memilih “menu” informasi yang dibutuhkan.

Media Sosial. Media sosial, pada dasarnya, dapat dianggap sebagai salah satu macam media komunikasi. Media sosial secara umum merupakan sebuah media yang digunakan untuk bersosialisasi (berhubungan secara personal, kelompok, dan sebagainya) antar penggunanya. Menurut Rohmadi (2016), sosial media, sesuai dengan namanya, merupakan media yang memungkinkan pengguna untuk saling bersosialisasi dan berinteraksi, berbagi informasi dan menjalin kerjasama. Adapun beberapa istilah dalam media sosial antara lain Social Network, SNS, dan Communication Network. Secara garis besar, media sosial dan jaringan sosial menggunakan sistem yang sama yaitu media daring yang terhubung dengan internet. Arifianto dan Christiany (2017) berpendapat bahwa media sosial merupakan representasi teknologi atau aplikasi yang digunakan orang untuk menciptakan ataupun menjaga jaringan sosial mereka. Contohnya adalah fasilitas chatting di internet. Pada media sosial dan jaringan sosial, banyak orang yang saling terhubung satu sama lain tanpa dibatasi dengan geografis, ruang, bahkan waktu dengan tujuan untuk saling berkomunikasi, berbagi sesuatu, berpendapat, menjalin pertemanan, bahkan pada beberapa kasus untuk mencari belahan hatinya (Fitriansyah, 2018).

Menurut Fitriansyah dan Aryadillah (2020), media sosial didefinisikan sebagai alat elektronik yang tersedia untuk membantu

mempercepat dan meningkatkan kemampuan kita dalam berhubungan, berkomunikasi, dan berkolaborasi dengan orang lain. Media sosial mengajak siapapun yang tertarik untuk berpartisipasi dengan memberikan kontribusi dan umpan balik (feedback) secara terbuka, memberi komentar, serta berbagi informasi dalam waktu yang cepat dan tak terbatas (Nurudin, 2016). Kemajuan teknologi sejalan dengan kemajuan media sosial, hal ini dibuktikan dengan kemudahan dalam mengakses dan menggunakan media sosial. Penggunaan media sosial yang semakin praktis membantu proses semakin pesatnya kemajuan media sosial.

Pengertian Whatsapp. Whatsapp diluncurkan pada tahun 2004 oleh dua orang mantan pekerja di Yahoo! yaitu Jan Koum dan Brian Acton (Seelam dan Palisetti, 2022). Whatsapp merupakan media sosial berbentuk aplikasi chatting yang dapat digunakan di smartphone. Media sosial Whatsapp adalah aplikasi pesan instan yang berfungsi untuk mengirim dan menerima pesan, tanpa dikenakan biaya pulsa seperti SMS dan telepon seluler. Whatsapp menggunakan paket data internet yang sama dengan aplikasi lainnya. Jaringan internet berjenis 3G atau WiFi diperlukan untuk menjalankan aplikasi Whatsapp. Fitur-fitur yang dapat digunakan pada aplikasi Whatsapp, antara lain personal/grup chat (online), mengirim dokumen, mengirim foto, video, audio, dan berbagi lokasi (share location). Pada awalnya Whatsapp hanya diperuntukkan bagi pengguna iPhone. Seiring perkembangannya, Whatsapp tersedia untuk versi Blackberry, android, windows phone, dan Symbian.

Rusni (2018) menyebutkan fitur-fitur yang terdapat di Whatsapp antara lain:

1. Mengirim pesan teks
2. Menerima dan mengirim foto dari kamera langsung maupun album
3. Mengirim video

4. Bertukar dokumen baik dokumen berupa file maupun yang lainnya
5. Melakukan panggilan telepon dan panggilan video ataupun mengirim rekaman suara secara langsung.
6. Berbagi lokasi memanfaatkan GPS
7. Mengirimkan kartu kontak
8. Bertukar emotikon maupun stiker melalui personal chat maupun group chat.
9. Dapat mengganti foto profil, tulisan status, mencadangkan pesan, mengganti nomor dan menjaga keamanan akun dan mengatur privasi dalam menggunakan whatsapp pada fitur pengaturan.

Menurut Rusni (2018) terdapat beberapa kelebihan yang dimiliki Whatsapp yaitu:

1. Pemasangan aplikasi whatsapp di smartphone tidak memerlukan biaya;
2. Memudahkan penyampaian pesan, gambar, video, audio, dan pesan suara.
3. Kapasitas satu chat group lebih dari 70 orang untuk melakukan obrolan dengan orang lain;
4. Penggunaan data yang kecil berbanding aplikasi-aplikasi lain.

Pengertian Telegram. Telegram sudah dikenal lama sebelum masa smartphone. Telegram merupakan bagian dari fasilitas kantor pos yang digunakan untuk mengirimkan pesan tulis jarak jauh dengan sangat cepat. Adanya perkembangan teknologi maka fasilitas ini tidak digunakan lagi. Nama Telegram diambil oleh sebuah startup yang dikembangkan untuk dijadikan aplikasi tertentu. Telegram merupakan aplikasi pesan instan berbasis cloud yang memfokuskan kepada kecepatan dan keamanan. Telegram difungsikan untuk mengirimkan pesan teks, audio, video, gambar dan stiker dengan jaminan keamanan tingkat tinggi.

Secara default, seluruh konten yang ditransfer akan dilakukan enkripsi yang berstandar internasional. Pesan yang dikirim

dan disampaikan sepenuhnya aman dari pihak ketiga bahkan jika dilihat dari pihak Telegram sekalipun. Telegram bukan hanya mengirim teks, gambar dan video, tetapi telegram juga bisa digunakan untuk melakukan pengiriman dokumen, musik, berkas zip, lokasi realtime dan kontak yang akan tersimpan ke perangkat orang lain. Telegram merupakan bagian aplikasi yang berbasis cloud, yang memudahkan penggunaannya dapat mengakses dengan satu akun Telegram dari sejumlah perangkat yang jenisnya berbeda dan dapat digunakan secara bersamaan, serta Telegram mampu untuk membagikan jumlah berkas yang tidak terbatas hingga 1,5 GB. Telegram merupakan aplikasi yang diprakarsai oleh dua orang bersaudara asal Rusia yaitu Nikolai Durov dan Pavel Durov. Mereka saling berbagi tugas, Nikolai fokus kepada pengembangan aplikasi dengan menggunakan tipe protokol MTPProto yang menjadi penggerak bagi telegram. Pavel bertanggung jawab dalam hal pendanaan dan infrastruktur dengan pendanaan Digital Fortress (Telegram, 2020).

Berikut ini merupakan keunggulan aplikasi Telegram:

- a. Telegram merupakan aplikasi gratis;
- b. Telegram dengan berbasis cloud dapat mengirimkan pesan lebih cepat;
- c. Ukuran aplikasi Telegram lebih ringan saat dijalankan;
- d. Telegram dapat diakses dari berbagai perangkat secara bersamaan diantaranya: smartphone, tablet, komputer/PC, laptop;
- e. Grup pada Telegram memiliki kapasitas 200 orang dan dapat ditambah menjadi supergroups dengan kapasitas sampai 5000 orang. Telegram mampu membuat grup lebih interaktif dengan adanya fitur Replies, Mention, Hastags dan Forwards;
- f. Fitur saluran (channel) pada Telegram, dengan proses broadcasting dilakukan dengan menggunakan channel, dan channel

dapat menampung jumlah anggota yang tidak terbatas;

Efektivitas. Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris, yaitu effective yang berarti berhasil. Selain itu, dapat diartikan juga sebagai sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas sebagai unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Suatu kegiatan atau program dapat disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Soewarno Handyaningrat S. (1994) mengutip pendapat H. Emerson bahwa efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Steers (1985) mengemukakan bahwa efektivitas merupakan jangkauan usaha suatu program sebagai sistem dengan sumber budaya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya, serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar dalam pelaksanaannya. Hodge (1984) mengartikan efektivitas sebagai ukuran sukses organisasi yang didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Mahendra (2017) menyatakan efektivitas dapat diartikan sebagai suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, dan penentuan target sudah dilakukan sebelumnya.

Efektivitas Komunikasi. Komunikasi sebagai suatu proses yang penting dalam menjalani kehidupan. Komunikasi yang efektif merupakan komunikasi yang memiliki tujuan supaya komunikasi bisa mengetahui pesan yang dikatakan oleh komunikator serta komunikasi menyampaikan umpan balik yang selaras dengan pesan. Komunikasi yang efektif pada intinya adalah informasi yang dimaksud oleh

seorang komunikator sudah diterima dengan baik oleh komunikan

Menurut Hardjana (2000) menyatakan keefektifan komunikasi dapat diukur oleh beberapa hal, diantaranya penerima/pemakai (receiver or user), isi pesan (content), ketepatan waktu (timing), saluran komunikasi (media), format (format), dan sumber pesan (source). Menurut Dedy Mulyana (2005: 68), untuk dapat berkomunikasi secara efektif kita perlu memahami aspek-aspek komunikasi, antara lain:

a. Komunikator.

Pengirim (sender) yang mengirim pesan kepada komunikan dengan menggunakan media tertentu. Unsur yang sangat berpengaruh dalam komunikasi, karena merupakan awal (sumber) terjadinya suatu komunikasi

b. Komunikan.

Penerima (receiver) yang menerima pesan dari komunikator, kemudian memahami, menerjemahkan dan akhirnya memberi respon.

c. Media.

Saluran (channel) yang digunakan untuk menyampaikan pesan sebagai sarana berkomunikasi. Berupa bahasa verbal maupun nonverbal, wujudnya berupa ucapan, tulisan, gambar, bahasa tubuh, bahasa mesin, sandi, dan lain sebagainya.

d. Pesan.

Isi komunikasi berupa pesan (message) yang disampaikan oleh Komunikator kepada Komunikan. Kejelasan pengiriman dan penerimaan pesan sangat berpengaruh terhadap kesinambungan komunikasi.

e. Tanggapan.

Merupakan dampak (effect) komunikasi sebagai respon atas penerimaan pesan. Diimplentasikan dalam bentuk umpan balik (feedback) atau tindakan sesuai dengan pesan yang diterima.

Menurut Murphy, Hildebrandt, dan Thomas dalam Kusumastuti (2009) menyatakan

bahwa terdapat tujuh aspek yang harus diperhatikan agar suatu pesan atau informasi efektif, yaitu:

a. Completeness (kelengkapan).

Memberikan informasi selengkap mungkin, tidak adanya pesan yang tertinggal baik informasi umum maupun informasi tambahan agar tidak terjadi kesalahan komunikasi sehingga penerima pesan mengetahui maksud dan tujuan dari pesan yang disampaikan.

b. Conciseness (ringkas).

Komunikasi dapat disampaikan seefisien mungkin, harus singkat, padat, dan jelas serta kurangi kata-kata yang tidak penting.

c. Concrete (konkret/kebenaran).

Informasi yang disampaikan spesifik, sesuai dengan fakta, dan tidak abstrak sehingga meningkatkan kepercayaan.

d. Consideration (pertimbangan kondisi pembaca).

Informasi yang disampaikan harus mempertimbangkan pendapat, pola pikir, latar belakang, kondisi atau situasi penerima pesan.

e. Clarity (jelas).

Informasi mudah dipahami, terdapat penekanan-penekanan kata sehingga tidak ada makna ganda yang dapat membingungkan penerima pesan.

f. Courtesy (sopan).

Etika dalam berkomunikasi sangatlah penting agar komunikasi tersebut tetap terjaga pada jalurnya. Informasi disampaikan menggunakan bahasa universal (untuk semua umur dan kalangan), santun, dan bertata krama.

g. Correctness (benar/cermat).

Informasi yang disampaikan secara cermat sehingga menggunakan bahasa dan kata yang benar.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Menurut

Schindler (2019), penelitian kuantitatif adalah model penelitian yang berfokus pada kuantitas, frekuensi, atau seberapa besar suatu fenomena berdasarkan hasil studi statistik. Menurut Moleong (2002), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah metode survei evaluasi eksplanatif. Metode ini digunakan untuk mengetahui suatu situasi atau keadaan tertentu yang berlangsung atau yang dapat memengaruhi terjadinya sesuatu. Menurut Sanapiah Faisal (2007) dalam Aini (2013) menjelaskan bahwa penelitian eksplanasi merupakan suatu penelitian yang dimaksudkan untuk menemukan dan mengembangkan teori, sehingga hasil atau produk penelitiannya dapat menjelaskan kenapa atau mengapa terjadi sesuatu gejala atau kenyataan sosial tertentu.

Penelitian kualitatif menggunakan pendekatan fenomenologi bertujuan untuk menggambarkan makna dari pengalaman hidup yang dialami oleh beberapa individu, tentang konsep atau fenomena tertentu, dengan mengeksplorasi struktur kesadaran manusia. Penelitian fenomenologi dapat dimulai dengan memperhatikan dan menelaah fokus fenomena yang akan diteliti, yang melihat berbagai aspek subjektif dari perilaku objek. Selanjutnya, penulis melakukan penggalan data berupa bagaimana pemaknaan objek dalam memberikan arti terhadap fenomena yang terkait.

Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif sering disebut dengan mixed methods. Penelitian gabungan merupakan tahapan pengumpulan data, analisis data, dengan

gabungan metode secara sekuensial, yaitu metode kuantitatif dan kualitatif atau sebaliknya. Dua metode ini digunakan untuk menyimpulkan pertanyaan penelitian. Jika disimpulkan lebih lanjut, metode penelitian kuantitatif lebih berfokus pada data angka dengan instrumen atau alat ukur tertentu, sementara itu metode kualitatif bertujuan untuk menjabarkan data analisis secara naratif. Lain halnya dengan metode kuantitatif dan kualitatif, gabungan merupakan metode yang digunakan untuk mengkombinasikan penelitian kualitatif dan kuantitatif. Dalam kajian penulisan ini, metode penelitian yang digunakan adalah mixed methods.

Populasi adalah sekumpulan orang, peristiwa atau catatan-catatan yang mengandung informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian (Schindler, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai tugas belajar di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Sampel merupakan bagian dari sasaran populasi yang menarik untuk diteliti. Menurut Hair, et al. (2019), ukuran sampel minimum yang disyaratkan agar dapat melakukan analisis faktor setidaknya adalah 5 sampai 10 kali lipat dari jumlah indikator yang termasuk dalam model penelitian. Pada penelitian ini total pertanyaan dalam kuesioner adalah 2 pertanyaan sehingga ukuran sampel penelitian ini ditetapkan paling sedikit berjumlah 20 responden. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan cara non-probability sampling yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel.

Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2010). Data primer penelitian ini diperoleh dengan penyebaran kuesioner menggunakan google forms dan wawancara langsung dengan responden. Pengolahan data

dilakukan dengan triangulasi sumber data yaitu melakukan wawancara kepada objek atau informan, melakukan observasi secara langsung mengenai bagaimana objek penelitian menginterpretasikan pengalamannya kepada orang lain, hingga data yang tidak diperoleh secara langsung, seperti dokumen (Hayati, 2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari Sisi Pegawai Tugas Belajar Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden melalui Google Forms dan triangulasi hasil wawancara. Kuesioner disebarkan kepada seluruh pegawai tugas belajar. Total kuesioner yang dapat terkumpul berjumlah 44 responden dan wawancara dilakukan kepada 30 responden. Berdasarkan jenis kelamin, responden kuesioner terdiri dari 30 orang laki-laki dan 14 orang perempuan, sedangkan responden wawancara terdiri dari 20 orang laki-laki dan 10 orang perempuan.

Tabel 4 Hasil Wawancara Telegram sebagai Alat Komunikasi

Klasifikasi	Telegram sebagai alat komunikasi pegawai tugas belajar untuk berkomunikasi dengan Subbagian Kepangkatan (Admin Tubel)
Kategorisasi	
Rino Afriantoro	Untuk penggunaan telegram belum familiar sehingga lebih banyak menggunakan Whatsapp untuk berkomunikasi dengan admin tubel.

Rafael Tambunan	Telegram merupakan aplikasi yang jarang digunakan. Hanya mengakses telegram di waktu tertentu saja.
Novita Dewi Pratanti	Penggunaan telegram masih jarang digunakan , lebih sering melakukan <i>private message via WA ke admin tubel</i> . Telegram dibuka di saat tertentu saja, karena respon dari admin tubel masih belum cepat.
Gusti Ayu Wiharta Mandasari	Telegram masih kurang digunakan dalam komunikasi sehari-hari.
Agung Kurniawan	Telegram masih jarang dan kurang familiar digunakan dibandingkan dengan Whatsapp. Interaksi dengan WA lebih sering digunakan sehari-hari.
Qomaruzzaman Rahmad Akbar	Telegram sudah cukup baik sebagai saluran komunikasi.
Heri Setiawan	Telegram masih kurang digunakan sebagai saluran komunikasi.
Gatot Subroto	Telegram masih jarang digunakan untuk komunikasi.
Dyah Ayu Sriwahyuni	Lebih suka menggunakan Whatsapp . Ketika beralih ke Telegram, merasa kesulitan untuk mempelajari.

Irene Bukit	Kurang familiar dengan penggunaan aplikasi telegram.
Temuan Penelitian	Telegram sebagai alat komunikasi pegawai tugas belajar masih kurang familiar dan jarang digunakan untuk berkomunikasi. Pegawai tugas belajar lebih sering menggunakan Whatsapp untuk berkomunikasi dengan admin tugas belajar.

Sumber: Data diolah, 2022.

Berdasarkan hasil tabel 4 menjelaskan bahwa Telegram sebagai alat komunikasi pegawai tugas belajar masih kurang familiar dan jarang digunakan untuk berkomunikasi. Pegawai tugas belajar lebih sering menggunakan Whatsapp untuk berkomunikasi dengan admin tugas belajar.

Tabel 5.Hasil Wawancara Modul Telegram Bermanfaat Bagi Pegawai Tugas Belajar

Klasifikasi	Modul telegram memberikan manfaat bagi pegawai tugas belajar
Kategorisasi	
Rino Afriantoro	Modul yang ada di telegram cukup membantu para pegawai tugas belajar.
Rafael Tambunan	Modul di Telegram sudah pernah diakses.
Novita Dewi Pratanti	Untuk penggunaan modul pada Telegram pernah mengakses saat memulai tugas belajar. Modul

	dibuka untuk memperoleh informasi tertentu sesuai kebutuhan pegawai tugas belajar.
Gusti Ayu Wiharta Mandasari	Modul pada telegram sudah pernah diakses dan cukup informatif bagi pegawai tugas belajar.
Agung Kurniawan	Untuk modul telegram masih jarang digunakan.
Qomaruzzaman Rahmad Akbar	Modul telegram informasinya sudah cukup jelas. Untuk mencari modul sudah ada daftar isi yang cukup membantu.
Heri Setiawan	Modul telegram belum digunakan dengan maksimal, karena baru mengetahui tentang modul telegram.
Gatot Subroto	Penggunaan modul sudah cukup jelas.
Dyah Ayu Sriwahyuni	-
Irene Bukit	-
Temuan Penelitian	Modul tugas belajar di Telegram sudah pernah diakses oleh pegawai tugas belajar dan informasi yang terdapat pada modul sudah cukup jelas serta cukup informatif. Namun pegawai tugas belajar belum

	menggunakan modul secara maksimal.
--	------------------------------------

Sumber: Data diolah, 2022
 Berdasarkan tabel 5 menjelaskan bahwa modul tugas belajar di Telegram sudah pernah diakses oleh pegawai tugas belajar dan informasi yang terdapat pada modul sudah cukup jelas serta cukup informatif. Namun, pegawai tugas belajar belum secara maksimal menggunakan modul yang terdapat di Telegram.

Tabel 6. Hasil Wawancara Telegram Sebagai Sarana Penyampaian Informasi Kepada Pegawai Tugas Belajar

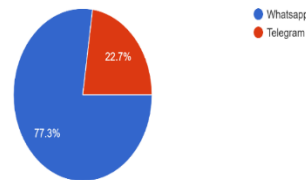
Klasifikasi	Telegram sebagai sarana penyampaian informasi kepada pegawai tugas belajar
Kategorisasi	
Rino Afriantoro	Untuk informasi yang berkaitan dengan tugas belajar lebih banyak mengetahui dari sesama pegawai tugas belajar.
Rafael Tambunan	-
Novita Dewi Pratanti	Telegram sudah membantu dalam memperoleh informasi , karena telegram masih dapat mengakses informasi yang terdahulu.
Gusti Ayu Wiharta Mandasari	Telegram sudah cukup baik sebagai sarana penyebaran informasi pegawai tugas belajar. Karena informasi yang berada di telegram masih

	bisa dibaca apabila baru pertama kali bergabung.
Agung Kurniawan	-
Qomaruzzaman Rahmad Akbar	-
Heri Setiawan	-
Gatot Subroto	-
Dyah Ayu Sriwahyuni	-
Irene Bukit	-
Temuan Penelitian	Telegram sebagai penyebaran informasi bagi pegawai tugas belajar sudah cukup baik dan cukup membantu, karena informasi di Telegram masih bisa dibaca oleh anggota yang baru pertama kali bergabung.

Sumber: Data diolah, 2022.

Berdasarkan tabel 6 menjelaskan bahwa Telegram sebagai sarana penyebaran informasi bagi pegawai tugas belajar sudah cukup baik dan cukup membantu, karena informasi yang terdapat di Telegram masih bisa dibaca oleh anggota yang baru pertama kali bergabung.

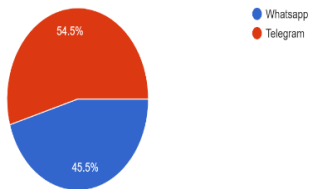
Menurut Anda, manakah media komunikasi di bawah ini yang mampu digunakan untuk melakukan percakapan, (seperti telepon), dengan admin tugas belajar secara maksimal?
 44 responses



Gambar 1. Hasil Survei Media Komunikasi Audio

Pada gambar 1. menjelaskan bahwa media komunikasi yang digunakan oleh pegawai tugas belajar untuk melakukan komunikasi audio, seperti percakapan, dengan admin tugas belajar adalah menggunakan Whatsapp. Hasil yang diperoleh dari survei media komunikasi audio menunjukkan sebesar 77,3% pegawai tugas belajar menggunakan Whatsapp untuk komunikasi percakapan, dan 22,7% pegawai tugas belajar menggunakan Telegram untuk komunikasi percakapan.

Menurut Anda, manakah media komunikasi di bawah ini yang mampu menyajikan dokumen/file berisi informasi grafis (tata cara, prosedur, chart, ...ik dan jelas yang dikirim oleh admin tugas belajar?
44 responses



Gambar 2. Hasil Survei Media Komunikasi Visual

Keterangan:

Whatsapp	20 orang	45,5%
Telegram	24 orang	54,5%

Gambar 2. menjelaskan bahwa media komunikasi yang mampu memberikan informasi visual seperti dokumen/file berupa informasi grafis (tata cara, prosedur, bagan, dan sebagainya) yang dikirimkan oleh admin tugas belajar adalah Telegram. Hasil yang diperoleh dari survei mengenai media komunikasi visual menjelaskan bahwa 54,5% pegawai tugas belajar menggunakan Telegram untuk memperoleh informasi bersifat visual, dan 45,5% pegawai tugas belajar menggunakan Whatsapp untuk memperoleh informasi bersifat visual.

Hasil dari Sisi Admin Tugas Belajar. Berdasarkan wawancara dengan admin tugas belajar mengenai pengelolaan administrasi

pegawai tugas belajar, maka hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Wawancara Telegram Sebagai Sarana Komunikasi Admin Tugas Belajar

Klasifikasi	Kategorisasi
	Telegram sebagai sarana komunikasi penyampaian informasi admin tugas belajar
M. Kevin Arnas	Telegram belum maksimal menjadi sarana komunikasi pegawai tugas belajar, karena beberapa pegawai tugas belajar belum menggunakan Telegram. Last seen menjadi salah satu acuan untuk mengetahui kapan terakhir kali membuka Telegram. Oleh karena itu, Whatsapp masih digunakan untuk komunikasi dengan pegawai tugas belajar.
Sofian	Telegram sebagai sarana komunikasi kepada pegawai tugas belajar belum maksimal, karena pegawai tugas belajar belum banyak menggunakan Telegram untuk berkomunikasi. Komunikasi dengan pegawai tugas belajar masih sering menggunakan Whatsapp.
Desi Nugraheni	Telegram masih kurang digunakan sebagai sarana komunikasi, karena dapat dilihat dari last seen sebagai salah satu acuan kapan terakhir pegawai tugas

	belajar membuka Telegram. Whatsapp masih sering digunakan untuk sarana berkomunikasi.
Eko Prasetyo	Penggunaan Telegram sebagai sarana komunikasi dengan pegawai tugas belajar belum maksimal, karena beberapa pegawai tugas belajar belum menggunakan Telegram untuk berkomunikasi. Komunikasi dengan pegawai tugas belajar masih sering menggunakan Whatsapp.
Temuan Penelitian	Telegram sebagai sarana komunikasi dengan pegawai tugas belajar belum maksimal, karena beberapa pegawai tugas belajar belum menggunakan Telegram untuk berkomunikasi. <i>Last seen</i> menjadi salah satu acuan untuk mengetahui kapan terakhir membuka Telegram. Whatsapp masih digunakan untuk komunikasi pegawai tugas belajar.

Sumber: Data diolah, 2022.

Berdasarkan tabel 7. menjelaskan bahwa Telegram sebagai sarana komunikasi kepada pegawai tugas belajar belum maksimal, karena beberapa pegawai tugas belajar belum menggunakan Telegram untuk berkomunikasi. Last seen menjadi salah satu acuan untuk mengetahui kapan terakhir membuka Telegram. Whatsapp masih digunakan untuk komunikasi pegawai tugas belajar.

Tabel 8. Hasil Wawancara Modul Telegram Bermanfaat Bagi Admin Tugas Belajar

Klasifikasi	Modul Telegram membantu admin tugas belajar dalam pengelolaan pegawai tugas belajar
Kategorisasi	
M. Kevin Arnas	Modul tugas belajar di Telegram membantu admin tugas belajar untuk memberikan jawaban kepada pegawai tugas belajar terkait pertanyaan prosedural.
Sofian	Modul tugas belajar di Telegram membantu admin tugas belajar untuk memberikan informasi dan jawaban terkait pertanyaan petunjuk maupun prosedural.
Desi Nugraheni	Modul tugas belajar di Telegram membantu admin tugas belajar untuk memberikan informasi dan jawaban terkait pertanyaan prosedural.
Eko Prasetyo	Modul tugas belajar di Telegram membantu admin tugas belajar untuk memberikan jawaban terkait pertanyaan prosedural maupun petunjuk.
Temuan Penelitian	Modul tugas belajar di Telegram membantu admin tugas belajar

	terkait pertanyaan prosedural maupun petunjuk.
--	--

Sumber: Data diolah, 2022.

Berdasarkan tabel 8. menjelaskan bahwa Modul tugas belajar di Telegram membantu admin tugas belajar terkait pertanyaan prosedural maupun petunjuk.

Tabel 9. Hasil Wawancara Efek dari Telegram Sebagai Media Komunikasi Pegawai Tugas Belajar

Klasifikasi	Efek dari Telegram sebagai sarana komunikasi dan penyampaian informasi pegawai tugas belajar
Kategorisasi	
M. Kevin Arnas	Telegram memberikan dampak positif sebagai sarana komunikasi dan penyampaian informasi. Hal ini terkait dengan keakuratan pengerjaan instruksi yang dikirimkan admin tugas belajar di grup Telegram. Penyampaian informasi sudah terpusat sehingga informasi berupa instruksi bisa diberikan lebih jelas.
Sofian	Dengan menggunakan Telegram, frekuensi pertanyaan yang sudah terdapat di modul menjadi berkurang. Grup yang terpusat memudahkan penyampaian informasi.
Desi Nugraheni	Telegram memiliki dampak positif sebagai sarana komunikasi karena untuk frekuensi pertanyaan menjadi berkurang. Chat menggunakan Whatsapp masih tetap dilakukan oleh beberapa pegawai tugas belajar. Grup yang terpusat membantu admin tugas belajar menyampaikan informasi. Monitoring terkait instruksi menjadi mudah. Modul tugas belajar mengurangi frekuensi

	pertanyaan prosedural yang biasa diajukan pegawai tugas belajar.
Eko Prasetyo	Telegram memberikan dampak positif sebagai sarana komunikasi dan penyampaian informasi terkait tugas belajar. Kapasitas grup menampung anggota dalam jumlah besar di Telegram, memudahkan penyampaian informasi menjadi lebih terpusat dan mengurangi jeda waktu penyampaian pesan. Frekuensi pertanyaan terkait prosedural menjadi lebih sedikit dikarenakan sudah adanya modul tugas belajar di Telegram.
Temuan Penelitian	Telegram memberikan dampak positif sebagai sarana komunikasi dan penyampaian informasi terkait tugas belajar. Kapasitas grup menampung anggota dalam jumlah besar di Telegram memudahkan penyampaian informasi menjadi lebih terpusat. Frekuensi pertanyaan terkait prosedural menjadi lebih sedikit dikarenakan sudah adanya modul tugas belajar di Telegram.

Sumber: Data diolah, 2022.

Berdasarkan tabel 9 menjelaskan bahwa Telegram memberikan dampak positif sebagai sarana komunikasi dan penyampaian informasi terkait tugas belajar. Kapasitas grup menampung anggota dalam jumlah besar di Telegram memudahkan penyampaian informasi menjadi lebih terpusat. Frekuensi pertanyaan terkait prosedural menjadi lebih sedikit dikarenakan sudah adanya modul tugas belajar di Telegram.

Pembahasan. Jumlah pegawai tugas belajar yang diampu oleh Subbagian Kepangkatan sebanyak 757 orang memberikan tantangan tersendiri bagi pengelolaan administrasi

pegawai tugas belajar. Tantangan tersebut adalah melakukan koordinasi dan komunikasi dengan para pegawai tugas belajar. Oleh karena itu, diperlukan media yang tepat untuk menjawab tantangan dalam penyampaian informasi dan komunikasi kepada pegawai tugas belajar.

Dari permasalahan yang dihadapi admin tugas belajar pada saat penggunaan Whatsapp, dari hasil triangulasi data sumber wawancara dengan pegawai tugas belajar pada tabel 4.1 menjelaskan bahwa Telegram masih kurang familiar dan jarang digunakan oleh pegawai tugas belajar untuk berkomunikasi dengan admin tugas belajar. Hal ini didukung oleh hasil survei pada gambar 4.1. menjelaskan bahwa 77,3% pegawai tugas belajar lebih sering menggunakan Whatsapp untuk berkomunikasi dengan admin tugas belajar. Dari sisi admin tugas belajar, hasil wawancara pada tabel 4.4. menjelaskan bahwa Telegram belum maksimal menjadi sarana komunikasi dan penyampaian informasi kepada pegawai tugas belajar. Hal ini dikarenakan pegawai tugas belajar masih belum banyak menggunakan Telegram untuk berkomunikasi. Last seen di Telegram dapat menjadi salah satu acuan kapan terakhir pegawai tugas belajar mengakses Telegram. Maka dari itu, Whatsapp masih sering digunakan untuk berkomunikasi dengan pegawai tugas belajar. Telegram sebagai media komunikasi dan informasi pegawai tugas belajar belum efektif.

Dari hasil triangulasi data sumber wawancara dengan pegawai tugas belajar pada tabel 4.2 menjelaskan bahwa modul tugas belajar di Telegram sudah pernah diakses oleh pegawai tugas belajar dan informasi yang terdapat pada modul sudah cukup jelas serta cukup informatif. Namun, pegawai tugas belajar belum menggunakan secara maksimal modul tugas belajar di Telegram. Hal ini didukung dari hasil survei pada gambar 4.2. menjelaskan bahwa 54,5% pegawai tugas

belajar menggunakan Telegram sebagai media komunikasi yang mampu memberikan informasi visual seperti dokumen/berkas berupa informasi grafis (tata cara, prosedur, bagan, dan sebagainya) yang dikirimkan oleh admin tugas belajar. Berdasarkan hasil yang dapat dilihat pada tabel 4.3 dan gambar 4.2, Telegram sudah menjadi solusi terkait permasalahan pegawai tugas belajar untuk mendapatkan dan mencari informasi terkait tugas belajar. Adanya fitur link dan pesan tersemat (pinned message) pada Telegram memudahkan untuk melakukan pencarian dan mengakses informasi yang sudah pernah dikirimkan/diberitahukan sebelumnya terkait tugas belajar dan/atau administrasi pegawai tugas belajar. Dari sisi admin tugas belajar, hasil wawancara pada tabel 4.5. menjelaskan bahwa modul tugas belajar di Telegram membantu admin tugas belajar dalam pengelolaan pegawai tugas belajar terkait pertanyaan prosedural maupun petunjuk. Admin tugas belajar juga lebih mudah memperoleh informasi dengan adanya modul tugas belajar dan frekuensi pertanyaan dari pegawai tugas belajar terkait prosedur maupun petunjuk mejadi lebih sedikit.

Dari hasil triangulasi data sumber wawancara dengan pegawai tugas belajar pada tabel 4.3 menjelaskan Telegram sebagai sarana penyampaian informasi bagi pegawai tugas belajar sudah cukup baik dan cukup membantu, karena informasi yang terdapat di Telegram masih bisa dibaca oleh anggota yang baru pertama kali bergabung. Dilihat dari hasil wawancara pada tabel 4.3, Telegram sudah menjadi solusi terkait permasalahan penyampaian informasi secara berulang dengan adanya fitur cloud pada Telegram mempermudah pegawai tugas belajar yang baru bergabung untuk mengakses informasi yang sudah pernah diinfokan sebelumnya. Selain itu, grup yang terpusat dengan kapasitas dalam jumlah besar untuk menampung anggota grup dan channel memudahkan admin tugas belajar melakukan

penyampaian informasi kepada pegawai tugas belajar. Hal ini bertujuan agar informasi yang disampaikan tidak berulang. Dari sisi admin tugas belajar, hasil wawancara pada tabel 4.6 menjelaskan bahwa Telegram memberikan dampak positif sebagai sarana komunikasi dan penyampaian informasi terkait tugas belajar. Kapasitas grup menampung anggota dalam jumlah besar di Telegram memudahkan penyampaian informasi menjadi lebih terpusat. Frekuensi pertanyaan terkait prosedural menjadi lebih sedikit dikarenakan sudah adanya modul tugas belajar di Telegram. Selain itu, Telegram memudahkan untuk melakukan pemantauan terkait suatu instruksi untuk dikerjakan pegawai tugas belajar, seperti proses pengumpulan berkas Usulan Kenaikan Pangkat (UKP), pengisian SPT Tahunan dan lainnya. Hal ini dikarenakan pengelolaan pegawai tugas belajar terpusat di satu grup, sehingga memudahkan koordinasi dengan pegawai tugas belajar. Frekuensi admin tugas belajar melakukan pemantauan suatu instruksi yang harus dikerjakan oleh pegawai tugas belajar lebih sedikit karena pegawai tugas belajar dapat langsung mendapatkan informasi. Fitur comment pengumuman/konten yang dikirimkan admin tugas belajar melalui grup memudahkan untuk berdiskusi di kolom konten tersebut untuk menghindari informasi tergeser atau hilang dengan informasi lainnya.

PENUTUP

Kesimpulan. Dari hasil dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Dari hasil triangulasi data sumber wawancara dengan pegawai tugas belajar pada tabel 4.1 menjelaskan bahwa Telegram masih kurang familiar dan jarang digunakan oleh pegawai tugas belajar untuk berkomunikasi dengan admin tugas belajar.

Hal ini didukung oleh hasil survei pada gambar 4.1. menjelaskan bahwa 77,3% pegawai tugas belajar lebih sering menggunakan Whatsapp untuk berkomunikasi dengan admin tugas belajar. Dari sisi admin tugas belajar, hasil wawancara pada tabel 4.4. menjelaskan bahwa Telegram belum maksimal menjadi sarana komunikasi dan penyampaian informasi kepada pegawai tugas belajar. Hal ini dikarenakan pegawai tugas belajar masih belum banyak menggunakan Telegram untuk berkomunikasi. Last seen di Telegram dapat menjadi salah satu acuan kapan terakhir pegawai tugas belajar mengakses Telegram. Maka dari itu, Whatsapp masih sering digunakan untuk berkomunikasi dengan pegawai tugas belajar. Telegram sebagai media komunikasi dan informasi pegawai tugas belajar belum efektif.

b. Dari hasil triangulasi data sumber wawancara dengan pegawai tugas belajar pada tabel 4.2 menjelaskan bahwa modul tugas belajar di Telegram sudah pernah diakses oleh pegawai tugas belajar dan informasi yang terdapat pada modul sudah cukup jelas serta cukup informatif. Namun, pegawai tugas belajar belum menggunakan secara maksimal modul tugas belajar di Telegram. Hal ini didukung dari hasil survei pada gambar 4.2. menjelaskan bahwa 54,5% pegawai tugas belajar menggunakan Telegram sebagai media komunikasi yang mampu memberikan informasi visual seperti dokumen/berkas berupa informasi grafis (tata cara, prosedur, bagan, dan sebagainya) yang dikirimkan oleh admin tugas belajar. Berdasarkan hasil yang dapat dilihat pada tabel 4.3 dan gambar 4.2, Telegram sudah menjadi solusi terkait permasalahan pegawai tugas belajar untuk mendapatkan dan mencari informasi terkait tugas belajar. Adanya fitur link dan pesan tersemat (pinned message) pada Telegram memudahkan untuk melakukan pencarian dan mengakses informasi yang sudah pernah

dikirimkan/diberitahukan sebelumnya terkait tugas belajar dan/atau administrasi pegawai tugas belajar. Dari sisi admin tugas belajar, hasil wawancara pada tabel 4.5. menjelaskan bahwa modul tugas belajar di Telegram membantu admin tugas belajar dalam pengelolaan pegawai tugas belajar terkait pertanyaan prosedural maupun petunjuk. Admin tugas belajar juga lebih mudah memperoleh informasi dengan adanya modul tugas belajar dan frekuensi pertanyaan dari pegawai tugas belajar terkait prosedur maupun petunjuk menjadi lebih sedikit.

c. Dari hasil triangulasi data sumber wawancara dengan pegawai tugas belajar pada tabel 4.3 menjelaskan Telegram sebagai sarana penyampaian informasi bagi pegawai tugas belajar sudah cukup baik dan cukup membantu, karena informasi yang terdapat di Telegram masih bisa dibaca oleh anggota yang baru pertama kali bergabung. Dilihat dari hasil wawancara pada tabel 4.3, Telegram sudah menjadi solusi terkait permasalahan penyampaian informasi secara berulang dengan adanya fitur cloud pada Telegram mempermudah pegawai tugas belajar yang baru bergabung untuk mengakses informasi yang sudah pernah diinfokan sebelumnya. Selain itu, grup yang terpusat dengan kapasitas dalam jumlah besar untuk menampung anggota grup dan channel memudahkan admin tugas belajar melakukan penyampaian informasi kepada pegawai tugas belajar. Hal ini bertujuan agar informasi yang disampaikan tidak berulang. Dari sisi admin tugas belajar, hasil wawancara pada tabel 4.6 menjelaskan bahwa Telegram memberikan dampak positif sebagai sarana komunikasi dan penyampaian informasi terkait tugas belajar. Kapasitas grup menampung anggota dalam jumlah besar di Telegram memudahkan penyampaian informasi menjadi lebih terpusat. Frekuensi pertanyaan terkait prosedural menjadi lebih sedikit dikarenakan sudah adanya modul tugas belajar di

Telegram. Selain itu, Telegram memudahkan untuk melakukan pemantauan terkait suatu instruksi untuk dikerjakan pegawai tugas belajar, seperti proses pengumpulan berkas Usulan Kenaikan Pangkat (UKP), pengisian SPT Tahunan dan lainnya. Hal ini dikarenakan pengelolaan pegawai tugas belajar terpusat di satu grup, sehingga memudahkan koordinasi dengan pegawai tugas belajar. Frekuensi admin tugas belajar melakukan pemantauan suatu instruksi yang harus dikerjakan oleh pegawai tugas belajar lebih sedikit karena pegawai tugas belajar dapat langsung mendapatkan informasi. Fitur comment pengumuman/konten yang dikirimkan admin tugas belajar melalui grup memudahkan untuk berdiskusi di kolom konten tersebut untuk menghindari informasi tergeser atau hilang dengan informasi lainnya.

Saran. Dari kesimpulan di atas, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Admin tugas belajar perlu melakukan sosialisasi terkait penggunaan Telegram sebagai media komunikasi para pegawai tugas belajar. Admin tugas belajar disarankan untuk lebih aktif mengarahkan pegawai tugas belajar untuk mendapatkan informasi terkait tata cara/prosedur yang tersedia di Telegram pada grup channel Bagian Mutasi dan Kepangkatan. Sosialisasi dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:
 - a. membuat buku petunjuk digital berupa softcopy mengenai langkah-langkah penggunaan Telegram agar diketahui dan dipahami sebagai media komunikasi dan informasi;
 - b. pemberitahuan secara berkala dengan menggunakan konten tertentu berupa pesan teks yang dilakukan setiap periode tertentu;
 - c. melakukan kegiatan tatap muka virtual secara berkala sesuai kebutuhan Subbagian Kepangkatan.
2. Media komunikasi yang digunakan untuk pengelolaan pegawai tugas belajar di

lingkungan Direktorat Jenderal Pajak disarankan menggunakan Telegram sebagai media komunikasi utama dan Whatsapp sebagai media komunikasi penunjang.

DAFTAR RUJUKAN

Arifianto, Christiany J. 2017. Komunikasi di Era Digital. Jakarta (ID) : Aswaja Persindo.

Burghon & Huffner. 2002. Human Communication. London : Sage Publication

Cangara H. 2016. Pengantar Ilmu Komunikasi. Edisi 2. Jakarta (ID) : PT. Raja Grafindo Persada.

Effendy, Onong Uchjana. 2004. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung (ID): PT. Remadja Rosdakarya.

Effendi, S. 1995. Unsur-Unsur Penelitian Survei. Dalam: M. Singarimbun & S. Effendi, penyunting. Metode Penelitian Survei. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia.

Halim, Abdul. 2001. Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate Data Analysis (8th Ed.). United Kingdom: Cengage Learning.

Kanuk & Schiffman. 2010. Consumer behavior, the behavior that consumer display in searching for, purchasing, using, evaluating, and disposing of product and services that they expect will satisfy their needs. Tenth Edition. Pearson Education. New York

Kriyantono R. 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta (ID): Kencana Pernada Media Group.

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks

Kusumastuti Y. 2009. Komunikasi Bisnis. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.

M. Romli, A. S. 2012. Jurnalistik Online: Panduan Mengelola Media Online, Bandung: Nuansa Cendikia.

Moleong, Lexy J. 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Nitisusastro, Mulyadi. 2012. Perilaku Konsumen. Bandung (ID) : Alfabeta.

Nurudin. (2016). Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Rohmadi A. 2016. Tips Produktif Ber-social Media. Jakarta (ID): Gramedia.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D. Bandung (ID) : CV. Alfabeta.

Suharshimi A. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi. Jakarta (ID): Rineka Cipta.

Telegram. (2020).

Jurnal/Karya Ilmiah:

_. Efektivitas Penggunaan Telegram Sebagai Media Informasi Pegawai Tugas Belajar di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. 2022.

Aini, Muthia Nurul. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Kearsipan Terhadap Profesionalisme Arsiparis di Bapusipda (Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah) Se-Bandung Raya. Universitas Pendidikan Indonesia. 2013.

Andjani, A., Ratnamulyani, AI., Kusumadinata, AA. Penggunaan Media Komunikasi Whatsapp Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan, Volume 4 Nomor 1 tahun 2018, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda Bogor.

Aslamiyah, Misbah. 2013. Identitas diri mahasiswa penyuka budaya Pop Korea di Malang. Undergraduate

- thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Budiani, Ni Wayan. Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial* Volume 2 Nomor 1, Universitas Udayana
- Cantika, Naura dan Riyanto, Sutisna. Efektivitas Instagram sebagai Media Informasi dalam Promosi Wisata Panorama Pabangbon Leuwiliang Bogor, Jawa Barat. Volume 06 No.02 tahun 2022, *Jurnal Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat*, Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor. <http://ejournal.skpm.ipb.ac.id/index.php/jskpm/article/view/722/460>
- Nurwiyanti, Devi (2017) *Aktivitas Komunikasi Pemasaran Harris Hotel Batam Centre Dalam Branding Institusi (Studi pada Bagian Marketing Communication Harris Hotel Batam Centre)*. Other thesis, university of muhammadiyah malang. <https://eprints.umm.ac.id/35147/>
- Fahana, J. F., & Ridho, F. (2018). Pemanfaatan Telegram Sebagai Notifikasi Serangan untuk Keperluan Forensik Jaringan. *JOM FISIP*, 5(1), 1–11.
- Fitriansyah, F. (2018). Efek Komunikasi Massa Pada Khalayak (Studi Deskriptif Penggunaan Media Sosial dalam Membentuk Perilaku Remaja). *Cakrawala*, 18(2), 171–178. Retrieved from doi: <https://doi.org/10.31294/jc.v18i2>
- Fitriansyah, Fifit dan Aryadillah. Penggunaan Telegram Sebagai Media Komunikasi Dalam Pembelajaran Online. Volume 20 No.2 September 2020, Universitas Bina Sarana Informatika
- Hariato, Diva Putri, Jaya, Joy Nashar Utama, Darmansyah. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Whatsapp Sebagai Media Berbagi Informasi Menggunakan Metode Pieces Framework. Volume 3 No.3, April 2022. *Program Studi Sistem Informasi*, STMIK Borneo Internasional.
- Nabila, Reny dan Kartika, Tina. Whatsapp Grup Sebagai Media Komunikasi Kuliah Online. Vol.4 No.2, Juli 2020. Universitas Lampung.
- Narti, Sri. Pemanfaatan Whatsapp sebagai Media Komunikasi Dosen Dengan Mahasiswa Bimbingan Skripsi (Studi Analisis Deskriptif Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Bimbingan Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu Tahun 2016). Vol.4 No.1, 2017, Universitas Dehasen Bengkulu
- Nova, Puti Sari. Efektivitas Komunikasi Aplikasi Telegram Sebagai Media Informasi Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume 5, Nomor 1, April 2018, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
- Riani, Puspa. 2016. Efektivitas Portal Berita Online Sebagai Sumber Informasi Dosen dan Pegawai Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Other thesis, UIN Raden Fatah Palembang. <http://repository.radenfatah.ac.id/5153/>
- Rusni A . 2017. Penggunaan Media Online Whatsapp dalam Aktivitas Komunitas One Day One Juz (ODOJ) dalam Meningkatkan Minat Tilawah ODOJER di Kota Pekanbaru. [Skripsi]. Riau: Jurusan Ilmu Komunikasi-Konsentrasi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Riau.

Seelam, Nikhitha Priyadarsini dan Palisetti, Venkata Siva Sai Kumar. Comparative Research of Whatsapp and Telegram by using heuristic principles. Faculty of Computing. Blekinge Institute of Technology. 2022.

Siregar, Difa Aryandra Zharfan. 2016. Analisis Efektifitas Penggunaan Strategi Powerplay Dalam Cabang Olahraga Futsal. Universitas Pendidikan Indonesia

Sutikno, Tole, Handayani, Lina, Stiawan, Deris, Riyadi, Munawar Agus, Subroto, Imam Much Ibnu. Whatsapp, Viber, Telegram: which is the Best for Instant Messaging? Faculty of Industrial Technology Universitas Ahmad Dahlan. 2016. DOI: 10.11591/ijece.v6i3.10271

Internet:

https://www.baktikominfo.id/id/informasi/pe- ngetahuan/cloud_storage_pengertian _cara_kerja_dan_keuntungan_mengg unakannya_yang_perlu_anda_tahu- 930 diakses pada 27 November 2022

Sulaiman, Ibnuh. 2022. 5 Fitur Telegram yang tidak dimiliki oleh Whatsapp. <https://yoursay.suara.com/ulasan/2022/06/19/102720/5-fitur-telegram- yang-tidak-dimiliki-oleh-aplikasi- whatsapp> diakses pada 28 Novemebr 2022

<https://iteba.ac.id/blog/perbedaan-metode- penelitian-kualitatif-kuantitatif- gabungan/> diakses pada 28 November 2022

Bab 14 Efektivitas Komunikasi <http://repo.uinsatu.ac.id/18959/17/B AB%20XIV.pdf> diakses pada tanggal 29 November 2022

<https://eprints.uny.ac.id/13013/2/BAB%20II .pdf> diakses 30 November 2022