

EFEKTIVITAS TELEGRAM SEBAGAI MEDIA INFORMASI PEGAWAI TUGAS BELAJAR DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

Putri Micella Pellondo'u
Univesitas Pelita Harapan
putrimichellap@gmail.com

Abstrak. Direktorat Jendral Pajak (DJP) merupakan unit eselon I di bawah kementerian keuangan yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan. Dalam mengelola administrasi pegawai tugas belajar, Subbagian Kepangkatan memiliki admin tugas belajar yang memiliki tugas dalam melayani administrasi pegawai tugas belajar di lingkungan DJP. Pelayanan administrasi tugas belajar antara lain Kenaikan Pangkat dan Grading, administrasi kepegawaian seperti pengisian Self-Assessment Kesehatan (SAK), SPT Tahunan, LHKPN, LP2P, dan administrasi terkait tugas belajar lainnya. Jumlah pegawai tugas belajar yang diampu oleh Subbagian Kepangkatan berkisar antara 500 s.d. 1000 orang. Untuk mengakomodir pengelolaan administrasi pegawai tugas belajar diperlukan saluran komunikasi yang digunakan untuk menjembatani penyampaian informasi antara PTB DJP dan organisasi (DJP). Pada awalnya saluran komunikasi yang digunakan adalah Whatsapp. Selain itu, adanya keterbatasan waktu dalam mengakses konten di Whatsapp menyebabkan anggota grup yang baru bergabung tidak bisa mengakses informasi yang sudah diinfokan sebelumnya sehingga pegawai tugas belajar yang baru bergabung mengajukan pertanyaan berulang. Whatsapp tidak memiliki fitur pembuatan tautan (link) konten sehingga informasi yang sudah pernah diposting sebelumnya tidak bisa dikumpul menjadi suatu daftar isi. Oleh karena itu, diperlukan suatu aplikasi yang dapat mengakomodir kebutuhan dalam pengelolaan administrasi pegawai tugas terkait informasi tugas belajar seperti cara pembuatan Kontrak Kinerja, cara pengisian realisasi (IP Semester atau IP Kumulatif) di e-performance, dan administrasi kepegawaian (SPT Tahunan, LHKPN, LP2P, dan sebagainya). Untuk mengakomodir kebutuhan pengelolaan pegawai tugas belajar tersebut, diperlukan sebuah aplikasi yang dapat menampung anggota dalam jumlah besar dalam satu grup, kemampuan aplikasi dalam menyimpan pesan sehingga tetap dapat diakses oleh anggota yang baru bergabung, kemampuan mengorganisir konten menjadi bentuk daftar isi melalui fitur link, dan fitur channel yang digunakan untuk komunikasi satu arah sehingga tidak bercampur dengan informasi lain. Dengan mempertimbangkan kebutuhan tersebut di atas maka aplikasi yang dipilih untuk dapat mengakomodir kebutuhan tersebut terdapat di Telegram.

Kata Kunci: Telegram, Media Informasi, Direktorat Jenderal Pajak

Abstract. The Directorate General of Taxes (DGT) is an echelon I unit under the Ministry of Finance which has the task of formulating and implementing policies and technical standardization in the field of taxation. In managing the administration of study assignment employees, the Rank Subdivision has a study assignment admin who has the task of serving the administration of learning assignment employees within the DGT environment. Administrative services for learning assignments include promotion and grading, personnel administration such as filling out Health Self-Assessments (SAK), Annual SPT, LHKPN, LP2P, and administration related to other learning assignments. The number of study assignment employees who are supervised by the Rank Subdivision ranges from 500 to.d. 1000 people. In order to accommodate the administrative management of study assignment employees, a communication channel is needed to bridge the

delivery of information between PTB DGT and the organization (DGT). Initially the communication channel used was Whatsapp. In addition, the limited time in accessing content on Whatsapp means that group members who have just joined cannot access information that has been previously informed, so that new learning assignment employees who have just joined ask repeated questions. Whatsapp does not have a content linking feature so that information that has been previously posted cannot be collected into a table of contents. Therefore, an application is needed that can accommodate the needs in managing employee administration tasks related to learning assignment information such as how to make Performance Contracts, how to fill out realizations (Semester IP or Cumulative IP) in e-performance, and personnel administration (Annual SPT, LHKPN, LP2P, and so on). To accommodate the needs of employee management learning assignments, we need an application that can accommodate a large number of members in one group, the ability of the application to save messages so that they can still be accessed by newly joined members, the ability to organize content into a table of contents through the link feature, and channel feature that is used for one-way communication so that it is not mixed with other information. Taking into account the needs mentioned above, the application chosen to be able to accommodate these needs is on Telegram.

Keywords: Telegram, Information Media, Directorate General of Taxes

PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan unit eselon I di bawah Kementerian Keuangan yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang Perpajakan. Dalam upaya meningkatkan kompetensi, DJP memberikan kesempatan bagi para pegawainya untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, pegawai ini disebut dengan Pegawai Tugas Belajar (PTB). PTB Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah pegawai di lingkungan DJP yang melakukan kegiatan menuntut ilmu di dalam maupun luar negeri dengan biaya Negara atau dengan biaya instansi pemerintah lainnya, Pemerintah Negara Asing, atau Badan Internasional, atau Badan Swasta Nasional/Internasional, Lembaga Pendidikan Nasional/Internasional yang meliputi Program DIII, DIV, S1, S2, dan S3. PTB DJP menjalankan kegiatan perkuliahannya di Dalam Negeri maupun Luar Negeri.

Bagian Mutasi dan Kepangkatan sebagai pengampu pegawai tugas belajar memiliki beberapa subbagian yang terdiri dari Subbagian Mutasi Kepegawaian I, Subbagian Mutasi Kepegawaian II, Subbagian Mutasi Kepegawaian III, dan Subbagian Kepangkatan. Dalam pelaksanaan tugas pengelolaan administrasi pegawai tugas belajar dilakukan oleh Subbagian Kepangkatan. Subbagian Kepangkatan dalam melaksanakan pekerjaannya memiliki iktisat jabatan yaitu melakukan penyiapan dan penyelesaian kenaikan pangkat regular dan kenaikan pangkat pilihan, serta pengurusan izin melanjutkan pendidikan di luar kedinasan dan tugas belajar. Tugas pokok dan fungsi Subbag Kepangktn antara lain melayani administrasi kenaikan pangkat pegawai di Direktorat Jenderal Pajak (DJP), melayani administrasi melaian izin belajar pegawai di lingkungan DJP, dan melayani

administrasi tugas belajar pegawai di lingkungan DJP.

Dalam mengelola administrasi pegawai tugas belajar, Subbagian Kepangkatan memiliki admin tugas belajar yang memiliki tugas dalam melayani administrasi pegawai tugas belajar di lingkungan DJP. Pelayanan administrasi tugas belajar antara lain Kenaikan Pangkat dan Grading, administrasi kepegawaian seperti pengisian Self-Assessment Kesehatan (SAK), SPT Tahunan, LHKPN, LP2P, dan administrasi terkait tugas belajar lainnya.

Jumlah pegawai tugas belajar yang diampu oleh Subbagian Kepangkatan berkisar antara 500 s.d. 1000 orang. Persebaran pegawai tugas belajar terdiri dari Pegawai Tubel PKN STAN (D3 dan D4), Pegawai Tubel Dalam Negeri dan Linkage, serta Pegawai Tubel Luar Negeri. Untuk mengakomodir pengelolaan administrasi pegawai tugas belajar diperlukan saluran komunikasi yang digunakan untuk menjembatani penyampaian informasi antara PTB DJP dan organisasi (DJP). Pada awalnya saluran komunikasi yang digunakan adalah Whatsapp. Whatsapp sebagai sarana komunikasi dengan pegawai tugas belajar terbagi menjadi grup berdasarkan wilayah studi pegawai tugas belajar yang ditangani oleh beberapa admin tugas belajar. Pembagian grup tersebut dikarenakan kapasitas grup Whatsapp yang terbatas yaitu sebanyak 250 orang per grup. Adapun masalah yang terjadi yaitu pengumuman yang harus memposting satu per satu ke dalam grup oleh admin tugas belajar dan terkadang ada jeda dalam memposting di dalam grup Whatsapp dikarenakan tiap grup dikelola oleh admin yang berbeda. Selain itu, adanya keterbatasan waktu dalam mengakses konten di Whatsapp menyebabkan anggota grup yang baru bergabung tidak bisa mengakses informasi yang sudah diinfokan sebelumnya sehingga pegawai tugas belajar yang baru bergabung mengajukan pertanyaan

berulang. Whatsapp tidak memiliki fitur pembuatan tautan (link) konten sehingga informasi yang sudah pernah diposting sebelumnya tidak bisa dikumpul menjadi suatu daftar isi. Oleh karena itu, diperlukan suatu aplikasi yang dapat mengakomodir kebutuhan dalam pengelolaan administrasi pegawai tugas terkait informasi tugas belajar seperti cara pembuatan Kontrak Kinerja, cara pengisian realisasi (IP Semester atau IP Kumulatif) di e-performance, dan administrasi kepegawaian (SPT Tahunan, LHKPN, LP2P, dan sebagainya).

Untuk mengakomodir kebutuhan pengelolaan pegawai tugas belajar tersebut, diperlukan sebuah aplikasi yang dapat menampung anggota dalam jumlah besar dalam satu grup, kemampuan aplikasi dalam menyimpan pesan sehingga tetap dapat diakses oleh anggota yang baru bergabung, kemampuan mengorganisir konten menjadi bentuk daftar isi melalui fitur link, dan fitur channel yang digunakan untuk komunikasi satu arah sehingga tidak bercampur dengan informasi lain. Dengan mempertimbangkan kebutuhan tersebut di atas maka aplikasi yang dipilih untuk dapat mengakomodir kebutuhan tersebut terdapat di Telegram. Telegram membantu kinerja karyawan dan untuk memudahkan karyawan dalam melakukan tugasnya, yang saling membutuhkan komunikasi antar karyawan. Karyawan juga merasa Telegram membantu dan cukup aman untuk digunakan sebagai alat komunikasi yang dimana sangat berbeda dengan aplikasi lainnya yang digunakan sebelumnya.

Subbagian Kepangkatan menggunakan Telegram sebagai saluran komunikasi dimulai pada tahun 2022 untuk melayani pegawai tugas belajar. Setiap pegawai tugas belajar diwajibkan bergabung ke dalam grup Pegawai Tubel DJP dan channel Bagian Mutasi dan Kepangkatan. Penggunaan telegram ini sudah mengakomodir kebutuhan yang diharapkan

oleh Subbagian Kepangkatan. Hal ini disebabkan kapasitas anggota grup Telegram yang dapat menampung maksimal 200.000 orang sehingga keseluruhan pegawai tugas belajar digabung dalam 1 grup, kemampuan anggota grup untuk dapat mengakses konten yang sudah pernah diposting sejak grup dibuat, fitur link yang bisa diorganisir menjadi daftar isi sehingga informasi terkait pegawai tugas belajar tersimpan dan dapat diakses oleh semua anggota grup/channel, dan adanya fitur channel yaitu grup komunikasi satu arah yang memudahkan dalam pemberian pengumuman oleh admin tugas belajar agar tidak bercampur dengan chat anggota grup. Pemilihan Telegram ini meminimalisir adanya kesalahan yang terjadi atau disebut sebagai human error, karena fitur Telegram yang sangat simple untuk melakukan multitasking secara bersamaan melalui aplikasi Telegram tersebut. Aplikasi Telegram ini membuat karyawan yang menggunakan dapat membedakan setiap group yang ia miliki, dan aplikasi ini juga memiliki kesamaan dengan Whatsapp yang dimana tidak membutuhkan waktu untuk mengerti dan mempelajari aplikasi Telegram ini sendiri. Telegram membantu kinerja karyawan untuk saling berkomunikasi dan terhubung dengan setiap individu, Telegram digunakan untuk membantu agar waktu yang digunakan karyawan lebih efisien dan tidak membingungkan karyawan.

Telegram tugas belajar ini dibuat untuk memudahkan komunikasi dan penyebaran informasi dari admin tugas belajar kepada pegawai tugas belajar, sehingga informasi dapat tersampaikan secara efektif. Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, Telegram membantu karyawan untuk mengakses semua group kerja dan dapat berkomunikasi dengan mudah dan mengirit waktu yang ada. Dengan demikian Telegram merupakan aplikasi yang banyak digunakan oleh institusi ini sendiri karena mereka sepakat dengan defines

Telegram yang sudah dijabarkan agar membantu pekerjaan mereka lebih mudah dan lebih efisien serta keamanan mereka dijamin aman, karena Telegram merupakan salah satu aplikasi yang memiliki teknologi yang bagus untuk keamanan, sama seperti dengan Whatsapp yang menjamin keharasian pengguna terjaga. Karyawan juga menyukai aplikasi ini karena semua kontak di smartphone mereka dengan mudah langsung dapat di akses, tanpa harus menggunakan persetujuan atau menggunakan kode-kode tertentu untuk bisa di chat atau ditelepon.

Di aplikasi Telegram ini pengguna dengan mudah dapat mengakses teman yang nomor pribadinya sudah di save dan dapat dengan langsung untuk di chat melalui aplikasi Telegram. Telegram adalah aplikasi yang tidak rumit, sangat sederhana dalam aplikasinya yang membuat banyak pengguna menyukai dan tetap akan menggunakan telegram sebagai media untuk berkomunikasi dengan tujuan agar selalu terhubung dengan individu lainnya. Dan telegram juga membuat pekerja yang menggunakan banyak group untuk lebih memudahkan kinerja karyawan dan tidak membuang-buang waktu.

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

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif Telegram sebagai media informasi pegawai tugas belajar di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Manfaat Penelitian.Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi akademik adalah untuk memberikan kontribusi dalam ilmu komunikasi terutama saluran komunikasi berupa Telegram.
- b. Bagi praktisi adalah untuk memberikan kontribusi bagi Subbagian Kepangkatan sebagai pengampu Pegawai Tugas Belajar dalam keefektifan penggunaan Telegram.

KAJIAN TEORI

Media Online. Media massa digunakan oleh manusia untuk memberikan kemudahan dalam proses komunikasi yang akan dilakukan dengan banyak orang. Perkembangan pada teknologi dan komunikasi menghasilkan perkembangan dalam komunikasi yang digunakan oleh manusia dalam berkomunikasi terutama untuk penyampaian pesan dan informasi. Hadirnya media massa, membuat manusia memenuhi kebutuhannya akan berbagai hal salah satunya dengan media online. Media online disebut juga dengan media digital yang tersaji secara online di internet. Menurut M. Romli (2012:34) dalam Nova (2018) media online dibagi menjadi dua pengertian yaitu secara umum dan secara khusus:

- a. Dalam arti umum, media online yaitu segala jenis atau format media yang hanya bisa diakses melalui internet yang berisikan teks, foto, video dan suara. Media online juga dapat diartikan sebagai sarana komunikasi secara online maka email, mailing list (milis, website, blog, whatsapp, bbm, line dan telegram) masuk kedalam kategori media online.
- b. Dalam arti khusus, media online terkait dengan pengertian media dalam konteks komunikasi massa. Media merupakan singkatan dari media komunikasi massa dalam bidang ilmu komunikasi massa yang memiliki karakteristik tertentu, seperti publisitas dan periodisitas.

Media Sosial. Menurut Andreas Kaplan dan Michael Haenlein (2010), media sosial didefinisikan sebagai sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang dibangun atas dasar ideologi dan teknologi Web 2.0 dan memungkinkan penciptaan dan pertukaran “user-generated content”. Media sosial merupakan situs dimana setiap orang membuat halaman web (webpage) pribadi, dan terhubung dengan teman-teman untuk berbagi informasi dan komunikasi. Dasar dari konsep media adalah alat yang digunakan untuk menyimpan dan menyampaikan informasi atau data untuk keperluan tertentu. Maka, media sosial (social media) diartikan sebagai media yang digunakan untuk berinteraksi dengan menggunakan teknik-teknik yang sangat mudah untuk diakses dan memudahkan publikasi kepada pengguna (Kaplan dan Haenlein, 2010:73) dikutip dari Nova (2018). Inti dari media sosial adalah sebuah situs dimana setiap orang bisa membuat halaman web pribadi, kemudian terhubung dengan orang lain untuk berbagi informasi dan komunikasi. Media sosial diartikan sebagai alat elektronik yang tersedia untuk membantu mempercepat dan meningkatkan kemampuan dalam berhubungan, berkomunikasi, dan berkolaborasi dengan orang lain. Nurudin (2012:53, dalam Nova (2018)) menyatakan bahwa media sosial memakai teknologi berbasis web yang mengubah komunikasi menjadi berupa dialog interaktif. Media sosial mengajak siapapun yang tertarik untuk berpartisipasi dengan memberi kontribusi dan umpan balik secara terbuka, memberikan komentar, serta berbagi informasi dalam waktu yang cepat dan tidak terbatas. Kemajuan teknologi sejalan dengan kemajuan media sosial, hal ini dapat dibuktikan dengan kemudahan dalam mengakses dan menggunakan media sosial. Penggunaan media sosial yang semakin praktis membantu proses semakin pesatnya kemajuan media sosial. Maka dari itu, media

sosial mulai menggantikan peran media konvensional hampir setiap lini kehidupan.

Media sosial sebagai suatu objek, suatu produk yang dibentuk dan bertujuan, dan memiliki karakteristik tersendiri yang membedakan dari media sosial tradisional. Media sosial mempunyai jenis yang beragam dan fungsi serta cara penggunaan yang berbeda. Dalam penelitian ini, aplikasi telegram digunakan sebagai bahan penelitian. Media sosial memiliki ciri sebagai berikut (Kaplan dan Haenlein, 2010:73):

- a. Pesan yang disampaikan tidak hanya untuk satu orang, namun kepada banyak orang.
- b. Pesan yang disampaikan cenderung lebih cepat dibandingkan media lain.
- c. Pesan disampaikan dengan bebas, tanpa ada gatekeeper.
- d. Penerima pesan yang menentukan waktu untuk berinteraksi.

Dengan memahami ciri-ciri media sosial dapat memudahkan para pengguna untuk lebih mengenal definisi dan jenis media sosial. Perkembangan media sosial tidak menutup kemungkinan terjadinya penyalahgunaan dalam penggunaan oleh banyak pihak.

Menurut Evans (Nova: 2018) terdapat jenis-jenis media sosial antara lain:

- a. Social New Sites merupakan jenis media sosial yang memungkinkan pengguna untuk mengirimkan berita, informasi, artikel, video, dan foto, kemudian diberikan penilaian atas informasi tersebut.
- b. Social Networking merupakan media sosial paling populer di Indonesia, dimulai dari era Friendster dan hingga saat ini Facebook merupakan jejaring sosial yang paling digemari.
- c. Social Sharing merupakan platform media sosial yang memfokuskan pada fitur berbagi konten, Youtube dan Flickr yang paling populer.
- d. Blog merupakan jenis media sosial dimana seseorang dapat mengekspresikan

diri dalam bentuk artikel, ide, pemikiran, dan informasi.

e. Microblogging merupakan media sosial yang memiliki keterbatasan dalam menuliskan pesan/informasi, sebagai contoh adalah Twitter.

f. Forum merupakan tempat berdiskusi tentang segala hal di dunia maya, contohnya adalah Kaskus.

Aplikasi 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. Jika dilihat dari kondisi bawaan (default), seluruh konten yang ditransfer akan dilakukan enkripsi yang berbentuk standar internasional. Pesan yang dikirim dan disampaikan sepenuhnya aman dari pihak ketiga bahkan jika dilihat dari pihak Telegram sekalipun. Telegram bukan hanya teks, gambar dan video, tetapi telegram juga bisa digunakan sarana untuk melakukan pengiriman dokumen, musik, berkas zip, lokasi realtime dan kontak yang akan tersimpan baik. Telegram merupakan bagian aplikasi yang berbasis cloud, yang memudahkan penggunaannya dapat dengan mengakses 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. Keunggulan aplikasi Telegram:

1. Telegram merupakan aplikasi gratis;
2. Telegram dengan berbasis cloud dapat mengirimkan pesan lebih cepat;
3. Ukuran aplikasi Telegram lebih ringan saat dijalankan;
4. Telegram dapat diakses dari berbagai perangkat secara bersamaan diantaranya: smartphone, tablet, komputer/PC, laptop;
5. 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;
6. Fitur saluran (channel) pada Telegram, dengan proses penyiaran (broadcasting) dilakukan dengan menggunakan channel, dan channel dapat menampung jumlah anggota yang tidak terbatas;
7. Fitur stiker pada telegram: a). gratis, b). cepat karena telegram menggunakan format WEBP untuk stiker sehingga stiker ditampilkan 5x lebih cepat dibandingkan dengan aplikasi pesan lainnya, c). sangat mudah untuk membuat stiker sendiri;
8. Fitur bot pada telegram, Bot merupakan akun yang digerakan oleh aplikasi (bukan orang). Bot memiliki fitur dan dapat melakukan apa saja seperti mengajar, bermain game, melakukan pencarian, melakukan penyiaran, mengingatkan, menghubungkan, integrasi dengan layanan lain;
9. Telegram lebih menampilkan aman untuk pengguna, karena Telegram mempunyai fitur "secret chat" yang mana isi chat pada fitur ini hanya dapat diketahui oleh si penerima dan si pengirim. Pihak telegram pun tidak bisa mengetahui isi chat tersebut;

10. Telegram memperbolehkan berbagi foto, video, file (doc, zip, mp3) dengan maksimum ukuran file adalah 1,5 GB.

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. Perebinosoff (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.

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. Setiap kegiatan pasti melibatkan komunikasi, baik komunikasi interpersonal, intrapersonal, kelompok maupun massa. Pentingnya komunikasi dalam setiap kegiatan, maka diharapkan keefektifan setiap proses komunikasi. Jika komunikasi berjalan efektif, maka tidak ada

salah pengertian dalam komunikasi, sehingga tidak ada konflik.

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).

Teori New Media. Teori new media merupakan sebuah teori yang dikembangkan oleh Pierre Levy. Teori ini mengemukakan bahwa media baru merupakan teori yang membahas mengenai perkembangan media. Teori new media ini memiliki dua pandangan, yaitu pandangan interaksi sosial dan pandangan integrasi sosial. Dalam pandangan interaksi sosial membedakan media menurut kedekatannya dengan interaksi tatap muka. Menurut Pierre Levy, world wide web (www) dipandang sebagai sebuah lingkungan informasi yang terbuka, fleksibel, dan dinamis, sehingga manusia dapat mengembangkan orientasi pengetahuan yang baru. Pandangan integrasi sosial merupakan gambaran media bukan dalam bentuk informasi, interaksi, atau penyebarannya, namun bagaimana manusia menggunakan media sebagai cara menciptakan masyarakat. Menurut Putri (2014:7) media bukan sebuah instrumen informasi atau cara untuk mencapai ketertarikan diri, tetapi menyuguhkan kepada kita beberapa bentuk masyarakat dan memberikan rasa saling memiliki.

Teknologi komunikasi yang berkembang telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Munculnya new media sebagai salah satu hasil dari perkembangan teknologi komunikasi baru dan digital. New media telah banyak digunakan dalam praktik komunikasi oleh individu, kelompok, organisasi maupun Negara sebagai salah satu alat untuk mendukung proses komunikasi. Menurut Miles, Rice, dan Barr dalam buku *Media: an introduction 3rd edition* (Flew,

2008:2) merupakan suatu media sebagai hasil dari integrasi maupun kombinasi antara beberapa aspek teknologi yang digabungkan, seperti teknologi komputer dan informasi, jaringan komunikasi serta media dan pesan informasi digital. Junika (2016) menjelaskan bahwa new media diawali dengan perkembangan dari salah satu aspek teknologi yang digabungkan kemudian berkonvergensi. Salah satu konvergensi yang merupakan bagian dari aspek teknologi, yaitu media sosial.

New Media secara etimologi terdiri dari 2 kata, yaitu new dan media. New berarti baru dan media berarti perantara. Berarti new media adalah sarana perantara yang baru. Pengertian Baru dilihat dari segi waktu, manfaat, produksi serta distribusi. New media dapat disebut dengan istilah yang mencakup kemunculan digital, komputer, atau jaringan teknologi komunikasi di akhir abad ke-20.

METODE

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.

Penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi bertujuan untuk mengungkap dan memahami esensi dari fenomena yang dialami secara personal oleh individu/kelompok (Anwar, 2012). Penelitian fenomenologi dapat dimulai dengan memperhatikan dan menelaah fokus fenomena yang akan diteliti, yang melihat berbagai aspek subjektif dari perilaku objek. Selanjutnya, penulis melakukan penggalian data berupa bagaimana pemaknaan objek

dalam memberikan arti terhadap fenomena yang terkait.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai tugas belajar di lingkungan DJP. Berdasarkan data yang diperoleh dari admin tubel, total pegawai tugas belajar berjumlah 755 orang (data per tanggal Oktober 2022). Menurut Effendi (1995), minimal sampel yang dapat diambil adalah sebanyak 30 responden.

Teknik pengumpulan 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. Jumlah responden dari penelitian ini sebanyak 30 orang. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri dari 20 orang laki-laki dan 10 orang perempuan. Komponen pertanyaan Telegram sebagai media informasi online sebagai berikut.

Tabel 1. Komponen Pertanyaan Klasifikasi

| Klasifikasi | Pertanyaan |
|-----------------------------|--|
| Kategorisasi | |
| Rino Afriantoro | 1. Telegram sebagai alat komunikasi pegawai tugas belajar untuk berkomunikasi dengan Subbagian Kepangkatan (Admin Tubel). 2. Modul telegram memberikan manfaat bagi |
| Rafael Tambunan | |
| Novita Dewi Pratanti | |
| Gusti Ayu Wiharta Mandasari | |
| Agung Kurniawan | |

| | |
|---------------------------|--|
| Qomaruzzaman Rahmad Akbar | pegawai tugas belajar. 3. Telegram sebagai sarana penyebaran informasi kepada pegawai tugas belajar |
| Heri Setiawan | |
| Gatot Subroto | |
| Dyah Ayu Sriwahyuni | |
| Irene Bukit | |
| Temuan Penelitian | |

Sumber: Data diolah peneliti, 2022.

Berdasarkan tabel 7.1. hasil olahan dari telegram sebagai media informasi online menunjukkan bahwa telegram sebagai alat komunikasi, alat penyusun informasi berupa modul, dan sarana penyebaran informasi kepada pegawai tugas belajar. Telegram sebagai alat komunikasi dilakukan untuk menjembatani komunikasi antara pegawai tugas belajar dan admin tugas belajar. Berikutnya adalah telegram sebagai alat penyusun informasi berupa modul dilakukan untuk mengetahui manfaat dari modul yang ada di telegram bagi pegawai tugas belajar. Terakhir adalah telegram sebagai sarana penyebaran informasi dilakukan untuk mengetahui apakah pegawai tugas belajar dapat mengakses informasi yang sudah atau baru diposting di Telegram sehingga tidak ada informasi yang berulang.

Dari proses wawancara diperoleh jawaban sebagai berikut.

a. Telegram sebagai alat komunikasi pegawai tugas belajar dan admin tugas belajar

Tabel 2. Hasil Wawancara Telegram sebagai Alat Komunikasi

| Klasifikasi | Telegram sebagai alat komunikasi pegawai tugas belajar untuk berkomunikasi dengan Subbagian |
|-------------|---|
| | |

| | |
|-----------------------------|---|
| Kategorisasi | Kepangkatan (Admin Tubel) |
| 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</i> via WA ke admin tubel. 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. |

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

banyak menggunakan Whatsapp untuk berkomunikasi dengan admin tubel.
sumber: data diolah peneliti, 2022.

Berdasarkan tabel 2, data hasil olahan yang diperoleh dari informan menjelaskan bahwa Telegram sebagai alat komunikasi pegawai tugas belajar masih kurang familiar dan masih jarang digunakan untuk berkomunikasi dengan admin tugas belajar.

b. Modul telegram bermanfaat bagi pegawai tugas belajar.

Tabel 3. 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 peneliti, 2022
 Berdasarkan tabel 3 data hasil olahan yang diperoleh dari informan 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.

c. Telegram sebagai sarana penyebaran informasi bagi pegawai tugas belajar

Tabel 4. Hasil Wawancara Telegram Sebagai Sarana Penyebaran Informasi Kepada Pegawai Tugas Belajar

| | |
|----------------------|---|
| Klasifikasi | Telegram sebagai sarana penyebaran 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 sarana 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 peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 4 data hasil olahan yang diperoleh dari informan 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.

Pembahasan. Berdasarkan Perebinosoff (2005) media informasi online adalah 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. Menurut Nurudin (2016:48), media sebagai salah satu komponen komunikasi, yaitu alat bantu untuk memindahkan pesan dari komunikator kepada komunikan. Dari hasil wawancara dengan informan yang diolah oleh peneliti di tabel 7.2. mengenai Telegram sebagai alat komunikasi antara pegawai tugas belajar dan admin tugas belajar diperoleh bahwa pegawai tugas belajar masih jarang dan kurang familiar dalam menggunakan Telegram untuk berkomunikasi terkait hal tugas belajar. Penggunaan telegram yang masih jarang digunakan dan kurang familiar oleh pegawai tugas belajar menyebabkan informasi yang disampaikan dengan menggunakan Telegram menjadi kurang efektif. Oleh karena itu, penggunaan telegram sebagai alat komunikasi antara pegawai tugas belajar dan admin tugas belajar tidak sepenuhnya mendukung atau tidak sepenuhnya selaras dengan pendapat Nurudin (2016:48).

Berikutnya adalah penggunaan modul telegram bagi pegawai tugas belajar. Menurut Sasmita (2015), media informasi adalah alat untuk mengumpulkan dan menyusun kembali sebuah informasi, sehingga menjadi bahan memiliki manfaat bagi penerima informasi. Berdasarkan tabel 7.3. mengenai hasil wawancara dengan informan yang diolah oleh peneliti didapatkan bahwa pegawai tugas belajar

sudah pernah mengakses modul tugas belajar di Telegram. Menurut mereka, isi modul sudah cukup jelas dan cukup informatif sesuai dengan kebutuhan pegawai tugas belajar. Maka dari itu, telegram sebagai alat penyusun informasi berupa modul untuk pegawai tugas belajar sudah cukup membantu pegawai tugas belajar dalam memperoleh informasi. Oleh karena itu, modul telegram yang memberikan manfaat bagi pegawai tugas belajar mendukung atau selaras dengan pendapat Sasmita (2015). Selanjutnya, Perebinosoff (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. Berdasarkan tabel 7.4. mengenai hasil wawancara dengan informan yang diolah oleh peneliti didapatkan bahwa telegram sudah cukup baik dan cukup membantu pegawai tugas belajar untuk memperoleh informasi terkait tugas belajar, karena informasi di Telegram masih bisa dibaca oleh anggota yang baru pertama kali bergabung. Oleh karena itu, telegram sebagai sarana penyebaran informasi kepada pegawai tugas belajar mendukung atau selaras dengan pendapat Perebinosoff (2005).

PENUTUP

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

a. Telegram tidak sepenuhnya mendukung atau tidak sepenuhnya selaras dengan pendapat Nurudin (2016) sebagai alat komunikasi pegawai tugas belajar karena pegawai tugas belajar masih kurang familiar dan masih jarang menggunakan telegram sebagai sarana komunikasi, sehingga fungsi telegram sebagai alat komunikasi dapat dikatakan belum efektif;

b. Telegram sebagai alat penyusun modul tugas belajar mendukung atau selaras dengan pendapat Sasmita (2015) karena modul tugas belajar di telegram sudah cukup jelas dan cukup informatif. Hasil kuis mengenai tingkat pengetahuan modul tugas belajar memperoleh hasil yang cukup memuaskan, yaitu 79% untuk pegawai tugas belajar dalam negeri dan 68% untuk pegawai tugas belajar luar negeri. Walau belum mencapai 100% namun dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa pegawai tugas belajar sudah mengetahui informasi yang terdapat dalam modul tugas belajar, namun modul tugas belajar belum dimanfaatkan secara maksimal. Oleh karena itu, Telegram sebagai alat penyusun modul tugas belajar dikategorikan cukup efektif;

c. Telegram sebagai sarana penyebaran informasi mendukung atau selaras dengan pendapat Perebinosoff (2005). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa fungsi telegram sebagai sarana penyebaran informasi masih dikategorikan cukup efektif.

Saran. Dari kesimpulan di atas, saran yang dapat diberikan antara lain:

a. Bagi admin tugas belajar, dapat melakukan sosialisasi terkait penggunaan telegram kepada pegawai tugas belajar agar lebih familiar dan lebih sering menggunakan telegram dalam berkomunikasi. Sosialisasi yang digunakan dapat berbentuk sosialisasi perorangan atau kelompok. Sosialisasi perorangan dilakukan one-on-one yang terdiri dari 1 admin tugas belajar dan 1 pegawai tugas belajar. Untuk sosialisasi kelompok dilakukan dengan 1 admin tugas belajar dan beberapa pegawai tugas belajar yang ditentukan berdasarkan lokasi studi, misalnya admin tugas belajar Luar Negeri memberikan sosialisasi kepada pegawai tugas belajar di wilayah UK dan Eropa melalui aplikasi Zoom Meeting. Dengan adanya sosialisasi tersebut diharapkan penggunaan telegram tugas belajar dapat

sesuai dengan fungsinya yaitu alat komunikasi, penyusun modul, dan sarana penyebaran informasi. Sosialisasi dilakukan dengan mengajarkan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk dapat menggunakan grup telegram saluran komunikasi dua arah yaitu grup Pegawai Tubel DJP yang diperuntukkan bagi admin tubel maupun sesama pegawai tugas belajar untuk berinteraksi atau berdialog di satu ruang, sedangkan telegram saluran komunikasi satu arah yaitu Bagian Mutasi dan Kepangkatan hanya dikelola oleh admin tugas belajar saat ini berisi modul tugas belajar. Selain itu, untuk pertanyaan yang diajukan oleh pegawai tugas belajar yang berupa prosedur maupun tata cara, admin tubel dapat mengarahkan langsung membaca/mengakses telegram yang sudah menyediakan modul yang berisi informasi yang dibutuhkan oleh pegawai tugas belajar. Selain itu, admin tugas belajar juga dapat meningkatkan respon terhadap pertanyaan dari pegawai tugas belajar di Telegram sehingga penggunaan telegram bisa lebih familiar dan pegawai tugas belajar mengetahui keberadaan telegram sebagai alat komunikasi pegawai tugas belajar;

b. Bagi pegawai tugas belajar, dapat beradaptasi untuk menerima keberadaan Telegram sebagai alat komunikasi. Diharapkan pegawai tugas belajar dapat lebih aktif dalam penggunaan Telegram untuk berkomunikasi dan lebih mau mempelajari serta mengetahui cara penggunaan Telegram. Hal ini dikarenakan informasi terkait tugas belajar sudah terdapat di Telegram, maka pegawai tugas belajar harus membiasakan membuka telegram agar informasi dapat tersampaikan dengan baik. Selain itu, pegawai tugas belajar dapat memanfaatkan fitur unggulan dalam telegram seperti comment, untuk melakukan obrolan interaktif dengan admin tugas belajar maupun sesama pegawai tugas belajar. Fitur tersebut membuat obrolan menjadi lebih

fokus pada informasi yang ditautkan dan tidak terganggu dengan chat lain yang tidak terkait. Adanya modul tugas belajar juga dapat dimanfaatkan untuk memperoleh informasi terkait tugas belajar agar penggunaan Telegram pegawai tugas belajar lebih maksimal.

DAFTAR RUJUKAN

- Agus, Hardjana M. 2003. Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta : Kanisius
- Andre, Hardjana, 2000. Audit Komunikasi Teori dan Praktek, Jakarta.
- Grasindo Bungin, Burhan, 2011 Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana.
- Cangara, Harfied, 2002. Pengantar Ilmu Komunikasi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Durianto, dkk. 2003. Invasi Pasar dengan Iklan Yang Efektif. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Effendi, S. 1995. Unsur-Unsur Penelitian Survai. Dalam: M. Singarimbun & S. Effendi, penyunting. Metode Penelitian Survai. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Effendy, Onong Uchyana. 2004. Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek. Bandung: Rosda Karya.
- Hardjana, Andre. 2000, Audit Komunikasi Teori dan Praktek. Jakarta: Grasindo
- Juju, dan Feri Sulianta, 2010. Branding Promotion With Social Network. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Nasrullah, Rulli. 2015. Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya dan Sositeknologi, Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Nurudin. 2016. Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P, 2006. Perilaku Organisasi, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- 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.
- Ruslan, Rosadi, 2004. Metode Penelitian Public relation dan Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Schermerhorn, John R., Jr., 1986. Management for Productivity. New York: John Willey & Sons Inc.
- Sedarmayanti, 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju, Bandung.
- Sudjana, 2003. Teknik Sampling. Jakarta:Gramedia.
- Syaibani, Yunjus Ahmad, dkk. 2001. New Media Teori dan Aplikasi. Karanganyar :Lindu Pustaka
- T Hani Handoko 2003. Manajemen Personalialia Dan Sumber Daya Manusia. Cetakan Kelimabelas Edisi II. Yogyakarta: BPPE
- Tukiran Taniredja dan Hidayat Mustafidah, 2012. Penelitian Kuantitatif, Bandung: Alfabeta.
- Jurnal/Karya Ilmiah:
- Aprina Junika. Efektivitas komunikasi Akun Twitter @info Pku Media Informasi Online di Pekanbaru, Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Riau. 2016
- Bima, Gusti Agung Putra. Pengaruh intranet terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Pertamina Reinery Unit II Dumai, Volume 3, Nomor 1 tahun 2016, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
- Cahyono, Sugeng Anang. Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat di Indonesia, Volume 9 No.1, tahun 2016, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tulungagung.

- Hayati, Lilis. Pengembangan Budaya Belajar dan Dampaknya Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran di Sekolah Alam. Universitas Pendidikan Indonesia. 2012. http://repository.upi.edu/7654/4/t_pmp_1004714_chapter3.pdf#
- Mahendra, Dimas Agung. Komparasi Efektivitas dan Efisiensi Sistem Tebang Manual, Semi Mekanis dan Mekanis pada Proses Panen Tebu (Studi Kasus pad PTP.N VII Distrik Cinta Manis Desa Ketiau Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir). Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang. 2017.
- Nurrohim, Hassan dan Anatan, Lia. (2009). Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi. Jurnal Manajemen, Volume.7, No.4, Mei 2009
- 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.
- Rahmadani, Ghina Dhina. Efektivitas Komunikasi Media Online Google Classroom dalam Menunjang Proses belajar Mengajar di Teknik Sipil Universitas Riau, Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 4, Nomor 1 Tahun 2016, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau.
- Rinawati, Harsuko dan Afiyanto, Agus Nur .Efektivitas komunikasi Sebagai Mediator Terhadap Kinerja SDM Dalam Organisasi di Sektor Perikanan dan Kelautan, Edisi September 2014, Jurusan Sosial Ekonomi Perikanan dan Kelautan, Universitas Brawijaya.
- Sasmita, Gian Gusli. Rancang Bangun Media Informasi Bis Umum di Terminal Purwokerto Berbasis Android. Program Studi Teknik Informatika. Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Purwokerto. 2015
- Tynecelia, Vici Santa, Efektivitas House Journal The Mall With Style Sebagai Media Promosi Pada Mall Ska Pekanbaru, Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 2, Nomor 2 tahun 2015, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau
- Wiguna, Raka Prama. Efektivitas Komunikasi Melalui Aplikasi Telegram Sebagai Media Komunikasi Pegawai PT Telkom Indonesia (Studi Kuantitatif Efektivitas Komunikasi Aplikasi Telegram Sebagai Media Komunikasi Pegawai STO Telkom Kabupaten Subang). Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas Subang, 2020
- Yuniastari S, Ni Luh Ayu Kartika dan Wiyati, Ratna Kartika. Pengukuran Tingkat Efektifitas dan Efisiensi Sistem Eresearch STIKOM Bali. Konferensi Nasional Sistem & Informatika STMIK STIKOM Bali. 2015
- Zulfikar, Efektivitas Media Informasi TMC POLRESTA Bandung dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Lalu Lintas Masyarakat di Kota Bandung. Program Study Public Relation, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung, 2014