

Analisis Perbandingan Efektivitas Penggunaan Media Komunikasi Berbasis Messenger Pada Cv. Langgeng

Nanda Diaz Arizona¹, Yulia², Cindy³

¹ Universitas BSI Kampus PSDKU Pontianak, nanda.ndz@bsi.ac.id

² Universitas BSI Kampus PSDKU Pontianak, yulia.yla@bsi.ac.id

³ Politeknik Tonggak Equator, cindyche96@gmail.com

ABSTRAK

Media online Messenger seperti *WhatsApp* dan *Line* mempunyai peran yang besar sebagai media komunikasi antar karyawan di CV. Langgeng. Sebelumnya komunikasi antar karyawan masih menggunakan telepon biasa baik antara kantor dan gudang, tetapi oleh karena persoalan teknis seperti rusaknya telepon, komunikasi antar karyawan di kantor dan gudang menggunakan hp pribadi masing-masing karyawan dan menggunakan aplikasi chatting yaitu *WhatsApp* dan *Line*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar efektivitas penggunaan media komunikasi *whatsapp* dan *line messenger* pada CV. Langgeng dan untuk mengetahui apa kelebihan dan kekurangan *whatsapp* dan *line messenger* terhadap efektifitas komunikasi berbasis *messenger* pada CV. Langgeng. Bentuk penelitian yaitu penelitian kualitatif dengan bentuk komparatif. Jenis data yang digunakan berupa data primer dan sekunder, sedangkan untuk metode pengambilan data penulis melakukan observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, dan kajian pustaka. *Variable* yang digunakan adalah efek *kognitif*, *afektif*, dan *konatif* (*behavioral*).

Kata Kunci : efek kognitif, afektif, dan konatif (*behavioral*).

ABSTRACT

WhatsApp Messenger and Line Messenger have big role as a media communication between staff at CV.Langgeng. Communication between staff commonly done by using office telephone from office to warehouse. Due to technical problem communication between staff using personal handphone and use chatting application such as WhatsApp Messenger and Line Messenger. The purpose of this research is to know how effective the use of WhatsApp Messenger and Line Messenger at CV.Langgeng and to know the advantages and disadvantages of WhatsApp Messenger and Line Messenger for communication effectivity based on Messenger at CV. Langgeng. The form of this research is qualitative research with comparatif form. Type of the data are primary and secondary, and for collecting data the writer observe, interview, distribute questioner, and study the literature. The variables are cognitive effect, affective effect, and konatif (behavioral) effect.

Keywords: *cognitive effect, affective effect, and konatif (behavioral) effect.*

Naskah diterima: 28 September 2018, direvisi: 16 April 2019, diterbitkan: 15 Mei 2019

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di zaman modern telah mempengaruhi pola komunikasi. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya inovasi baik yang sederhana maupun yang modern. Perkembangan teknologi sudah semakin maju khususnya dalam komunikasi, sebelumnya handphone hanya digunakan untuk menelepon dan mengirim pesan untuk sekedar menanyakan kabar. Sekarang ini handphone tidak hanya bisa digunakan untuk menelepon dan mengirim pesan, akan tetapi bisa juga menjadi sebuah komputer mini yang canggih. Perkembangan media online yang semakin pesat tidak hanya terjadi pada negara-negara maju saja, di negara berkembang seperti Indonesia juga banyak *user* atau pengguna media *online*. Media *online* adalah segala jenis media atau sarana komunikasi yang tersaji secara *online* melalui koneksi internet, seperti *email*, *website*, *blog*, media sosial, jejaring sosial, termasuk juga aplikasi *chatting* seperti WhatsApp dan Line. Media artinya sarana, saluran, atau *channel*. *Online* artinya terhubung ke jaringan Internet atau Dalam Jaringan (Daring) dalam bahasa Indonesia, yakni jaringan internet.

Indonesia sedang mengalami masa dimana layanan instant messaging seperti aplikasi buatan Amerika hingga China mencoba memikat konsumen Indonesia. Aplikasi *chatting* yang digunakan sehari-hari telah memberikan banyak sekali manfaat dalam kegiatan komunikasi sehari-hari. Selain mengirim pesan teks, seseorang juga dapat mengirimkan gambar, video, pesan suara, *file*, bahkan kita dapat melakukan panggilan secara gratis dengan modal koneksi internet saja. Beberapa aplikasi *chatting* yang populer adalah Wechat, LINE, WhatsApp, dan BBM. Masing-masing aplikasi ini tentu memiliki fitur unggulan dan kelemahannya sendiri-sendiri.

KAJIAN LITERATUR

A. Efektivitas

(Sedarmayanti, 2009) menjelaskan bahwa konsep efektivitas sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih

berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat.

Menurut Ravianto dalam (Masruri, 2014) “Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif”.

Dan menurut Gibson et, al dalam (Bungkaes, H. R., Posumah, J. H., & Kiyai, 2013) “Efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Makin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka makin lebih efektif dalam menilai mereka”.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pencapaian sebuah tujuan yang dilakukan dengan cara yang baik dan hasil yang baik oleh individu, kelompok ataupun sebuah organisasi.

B. Media Komunikasi

(Cangara, 2016) mendefinisikan bahwa media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Ada beberapa pakar psikologi memandang bahwa dalam komunikasi antar manusia, maka media yang paling didominasi dalam berkomunikasi adalah panca indra manusia, seperti mata dan telinga. Pesan –pesan yang diterima selanjutnya oleh panca indera selanjutnya diproses oleh pikiran manusia untuk mengontrol dan menentukan sikapnya terhadap sesuatu, sebelum dinyatakan dalam tindakan.

(Cangara, 2016) mendefinisikan bahwa media komunikasi dapat dibedakan atas empat macam, yaitu media antarpribadi, media kelompok, media publik, dan media massa.

(Romli, 2016) mendefinisikan ada beberapa efek komunikasi massa, di antaranya: Kognitif, Afektif, dan behavioral. Efek kognitif meliputi peningkatan kesadaran,

belajar dan tambahan pengetahuan. Efek afektif berhubungan dengan emosi, perasaan, dan attitude (sikap). Sedangkan efek konatif berhubungan dengan perilaku dan niat untuk melakukan sesuatu menurut cara tertentu.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan bentuk komparatif yang bertujuan untuk menggambarkan atau memaparkan hasil penelitian. Menurut “Penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan. Variabelnya masih sama dengan variabel mandiri tetapi untuk sample yang lebih dari satu, atau dalam waktu yang berbeda”.

SAMPEL

(Sugiyono, 2008) “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. (Sugiyono, 2008) menyatakan “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel”.

TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Teknik pengambilan sampling jenuh (sensus) dengan kriteria pengambilannya, yaitu seluruh karyawan yang menggunakan *Line messenger* dan *WhatsApp* di Cv. Langgeng yang berjumlah 30 orang.

Pengumpulan Data. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada karyawan di Cv. Langgeng untuk mendapatkan data tentang respon karyawan terhadap *Line Messenger* atau *WhatsApp* yang lebih efektif penggunaannya dan pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup.

ALAT ANALISIS

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. (Sugiyono, 2008) mendefinisikan penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian arti atau pengertian penelitian kualitatif tersebut merupakan

penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci.

PEMBAHASAN

Sebagaimana disampaikan sebelumnya, perkembangan media erat kaitannya dengan teknologi. Bahkan munculnya pendefinisian media lama dan media baru pun tidak lepas dari teknologi. Meski teknologi bukan satu-satunya faktor penyebab majunya peradaban, tapi dalam konteks komunikasi, manusia memanfaatkan teknologi untuk menciptakan alat kemungkinan pertukaran pesan berjalan lebih cepat. Selain itu hubungan antar individu juga meluas, tidak hanya lokal tetapi mulai merambah global, dan terjadi secara dinamis (Nuswantoro, 2014).

Analisis Efektivitas Penggunaan Media Komunikasi Berbasis *Messenger* pada CV. Langgeng. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi Media Online *Messenger WhatsApp* dan *Line Messenger* di CV. Langgeng. Observasi dilakukan secara bertahap selama kurang lebih 2 bulan yaitu sejak minggu pertama bulan Februari 2018 sampai dengan minggu keempat bulan Maret 2018. Adapun alat yang digunakan untuk mendukung kegiatan observasi ini yaitu form observasi.

1. Observasi

a. Efek Kognitif (Pikiran)

Pada variabel efek kognitif, penulis mengobservasi Aplikasi *WhatsApp* dan *Line Messenger* yang digunakan dalam memberikan dan menerima informasi, merupakan multiplatform dan dapat digunakan di berbagai jenis gadget. Karyawan di CV. Langgeng menggunakan grup chat untuk berkomunikasi atau mengirimkan pesan yang menyangkut pekerjaan dari kantor ke gudang atau sebaliknya. Ada beberapa karyawan yg menggunakan *WhatsApp* dan *Line Messenger* di komputer agar lebih praktis.

b. Efek Afektif (Perasaan)

Pada efek afektif penulis mengobservasi apakah *WhatsApp* dan *Line Messenger* dapat berfungsi dengan baik meski kondisi sinyal sedang kurang stabil, kualitas voice call dan video call, serta fitur multi chat dan

grup chat pada WhatsApp dan Line Messenger. Jika koneksi sedang kurang stabil, maka pengiriman pesan pun terganggu, sehingga sering terjadi miss komunikasi. Sedangkan untuk kualitas voice call dan video call nya juga tergantung pada koneksi saat itu, dan untuk fitur multi chat dan grup chat sangat berguna karena membantu dalam penyampaian pesan antar karyawan.

c. Efek Konatif / Behavioral (Kegiatan)

Pada efek konatif penulis mengobservasi dalam pengolahan data akun pribadi, kecepatan berbagi data dalam berbagai media, penyampaian dan penerimaan pesan yang dapat dilakukan secara praktis, mudah, cepat, dan aplikasi dapat bekerja dengan lancar dan tidak membuat kinerja handphone menjadi berat. Dalam mengolah akun pribadi, dapat dilakukan dengan cara yang mudah dan cepat. Untuk kecepatan berbagi data seperti foto, dokumen, dan lain-lain tergantung pada koneksi jaringan.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara pada kepala bagian customer service CV. Langgeng tentang Media Online *Messenger WhatsApp* dan *Line Messenger* di CV. Langgeng.

Analisis Perbandingan Efektivitas Penggunaan Media Komunikasi Berbasis Messenger pada CV. Langgeng.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner terbuka untuk melihat tanggapan responden terkait Perbandingan Efektivitas Penggunaan Media Komunikasi Berbasis Messenger pada CV. Langgeng, dan untuk mempermudah penyajian data maka penulis akan menyajikan data dalam bentuk tabel.

1. Efek Kognitif (Pikiran)

a. Digunakan untuk memudahkan kita dalam memberikan dan menerima informasi pada CV. Langgeng

WhatsApp dan *Line* memudahkan dalam memberikan dan menerima informasi merupakan hal terpenting di CV.Langgeng sebagai media komunikasi. Adapun penilaian responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1 Digunakan untuk memudahkan kita dalam memberikan dan menerima informasi pada CV. Langgeng

Score (a)	Jumlah Tanggap Responden			
	WA (b)	Jumlah Nilai (axb)	Line (c)	Jumlah Nilai (axc)
1	-	-	-	-
2	-	-	-	-
3	-	-	-	-
4	-	-	-	-
5	2	10	5	25
6	3	18	4	24
7	8	56	13	91
8	13	104	7	56
9	4	36	1	9
Total Nilai	30	224	30	157
Rata-rata Nilai (Total Nilai/ Jumlah Responden)	-	7,46	-	5,23

Sumber : Data Olahan 2018

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa tidak ada responden yang memberikan tanggapan negatif, terdapat 7 responden atau 11,67% (angka 5) memberikan tanggapan netral, dan terdapat 53 responden atau 88,33% (angka 6-9) memberikan tanggapan positif terhadap penggunaan *WhatsApp Messenger* dan *Line Messenger* dalam memudahkan kita memberikan dan menerima informasi pada CV. Langgeng. Dari hasil kesimpulan diatas, dapat disimpulkan bahwa *WhatsApp Messenger* memiliki nilai rata-rata lebih tinggi dibandingkan dengan *Line Messenger* yaitu

7,46. Dalam hal ini membuktikan bahwa *WhatsApp Messenger* lebih efektif dalam memudahkan karyawan untuk memberikan dan menerima informasi pada CV. Langgeng.

b. *Multplatform* dan dapat digunakan di berbagai jenis gadget (laptop, tablet, computer)

WhatsApp dan *Line* bisa digunakan di berbagai jenis gadget dengan akun yang sama mempermudah pekerjaan di kantor. Adapun penilaian responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 2 *Multplatform* dan dapat digunakan di berbagai jenis gadget (laptop, tablet, computer)

Score (a)	Jumlah Tanggap Responden			
	WA (b)	Jumlah Nilai (axb)	Line (c)	Jumlah Nilai (axc)
1	-	-	-	-
2	-	-	-	-
3	1	3	-	-
4	1	4	1	4
5	3	15	11	55
6	6	36	5	30
7	9	63	7	49
8	6	48	3	24
9	4	36	3	27
Total Nilai	30	205	30	189

Score (a)	Jumlah Tanggap Responden			
	WA (b)	Jumlah Nilai (axb)	Line (c)	Jumlah Nilai (axc)
Rata-rata Nilai (Total Nilai/ Jumlah Responden)	-	6,83	-	6,30

Sumber : Data Olahan 2018

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa *WhatsApp Messenger* memiliki nilai rata-rata lebih tinggi dibandingkan dengan *Line Messenger* yaitu 6,83. Dalam hal ini membuktikan bahwa *WhatsApp Messenger* merupakan *Multplatform* dan dapat digunakan di berbagai jenis gadget seperti laptop, tablet, dan computer.

2. Efek Afektif (Perasaan)

a. Dapat berfungsi dengan baik meski dengan kondisi sinyal yang kurang stabil

Sinyal yang kurang stabil mempengaruhi kinerja *WhatsApp* dan *Line*. Adapun penilaian responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3 Dapat berfungsi dengan baik meski dengan kondisi sinyal yang kurang stabil

Score (a)	Jumlah Tanggap Responden			
	WA (b)	Jumlah Nilai (axb)	Line (c)	Jumlah Nilai (axc)

1	-	-	-	-
2	-	-	-	-
3	-	-	3	9
4	1	4	5	20
Score (a)	Jumlah Tanggap Responden			
	WA (b)	Jumlah Nilai (axb)	Line (c)	Jumlah Nilai (axc)
5	7	35	11	55
6	8	48	9	54
7	8	56	2	14
8	6	48	-	-
9	-	-	-	-
Total Nilai	30	191	30	152
Rata-rata Nilai (Total Nilai/ Jumlah Responden)	-	6,36	-	5,06

Sumber : Data Olahan 2018

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa 9 responden atau 15,00% (angka 1-4) memberikan tanggapan negatif, terdapat 18 responden atau 30,00% (angka 5) memberikan tanggapan netral, dan terdapat 33 responden atau 55,00% (angka 6-9) memberikan tanggapan positif bahwa *WhatsApp Messenger* dan *Line Messenger* dapat berfungsi dengan baik meski dengan kondisi sinyal yang kurang stabil. Dari hasil kesimpulan diatas, dapat disimpulkan bahwa *WhatsApp Messenger* memiliki nilai rata-rata lebih tinggi dibandingkan dengan *Line Messenger* yaitu 6,36. Dalam hal ini

membuktikan bahwa *WhatsApp Messenger* masih berfungsi dengan baik meski kondisi sinyal kurang stabil dibanding *Line Messenger*.

b. Kualitas suara voice-call dan video call terbaik

Kualitas suara *voice call* dan *video call* mempengaruhi komunikasi di CV.Langgeng. Jika suara *voice call* dan *video call* kurang baik, maka pesan tidak dapat tersampaikan dengan jelas. Adapun penilaian responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4 Kualitas suara *voice-call* dan *video call* terbaik

Score (a)	Jumlah Tanggap Responden			
	WA (b)	Jumlah Nilai (axb)	Line (c)	Jumlah Nilai (axc)
1	-	-	-	-
2	-	-	-	-
3	-	-	1	3
4	-	-	2	8
5	5	25	7	35
6	9	54	14	84
7	10	70	4	28
8	6	48	2	16
9	-	-	-	-
Total Nilai	30	197	30	174

Rata-rata Nilai (Total Nilai/ Jumlah Responden)	-	6,56	-	5,80
--	---	------	---	------

Sumber : Data Olahan 2018

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa 3 responden atau 5,00% (angka 1-4) memberikan tanggapan negatif, terdapat 12 responden atau 20,00% (angka 5) memberikan tanggapan netral, dan terdapat 45 responden atau 75,00% (angka 6-9) memberikan tanggapan positif bahwa WhatsApp Messenger dan Line Messenger memiliki kualitas suara *voice-call* dan *video call* terbaik. Dari hasil kesimpulan diatas, dapat disimpulkan bahwa WhatsApp Messenger memiliki nilai rata-rata lebih tinggi dibandingkan dengan Line

Messenger yaitu 6,56. Dalam hal ini membuktikan bahwa WhatsApp Messenger memiliki kualitas suara *voice-call* dan *video call* terbaik meskipun sinyal sedang kurang stabil.

c. Terdapat fitur *multi chat* dan *group chat* yang berguna

Fitur *multi chat* dan *group chat* sangat membantu kelancaran komunikasi di CV. Langgeng. Adapun penilaian responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5 Terdapat fitur *multi chat* dan *group chat* yang berguna

Score (a)	Jumlah Tanggapan Responden			
	WA (b)	Jumlah Nilai (axb)	Line (c)	Jumlah Nilai (axc)
1	-	-	-	-
2	-	-	-	-
3	-	-	1	3
4	-	-	-	-
5	1	5	6	30
6	5	30	9	54
7	12	84	11	77
8	9	72	2	18
9	3	27	1	-
Total Nilai	30	218	30	182
Rata-rata Nilai (Total Nilai/ Jumlah Responden)	-	7,26	-	6,06

Sumber : Data Olahan 2018

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa 1 responden atau 1,66% (angka 1-4) memberikan tanggapan negatif, terdapat 7 responden atau 11,66% (angka 5) memberikan tanggapan netral, dan terdapat 52 responden atau 86,66% (angka 6-9) memberikan tanggapan positif bahwa WhatsApp Messenger dan Line Messenger terdapat fitur *multi chat* dan *group chat* yang berguna. Dari hasil kesimpulan diatas, dapat disimpulkan bahwa WhatsApp Messenger memiliki nilai rata-

rata lebih tinggi dibandingkan dengan Line Messenger yaitu 7,26. Dalam hal ini membuktikan bahwa WhatsApp Messenger memiliki fitur *multi chat* dan *group chat* yang berguna yang dapat membantu komunikasi karyawan di CV.Langgeng.

3. Efek Konatif / Behavioral (Kegiatan)

a. Mudah mengolah data akun pribadi berupa nama, *profile picture*, *password*, dan data lainnya.

Dengan mudah mengolah data akun pribadi membuat WhatsApp dan Line terlihat simple dan mudah digunakan. Adapun penilaian responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 6 Mudah mengolah data akun pribadi berupa nama, *profile picture*, *password*, dan data lainnya

Score (a)	Jumlah Tanggap Responden			
	WA (b)	Jumlah Nilai (axb)	Line (c)	Jumlah Nilai (axc)
1	-	-	-	-
2	-	-	-	-
3	-	-	-	-
4	-	-	-	-
5	7	35	9	45
6	3	18	8	48
7	10	70	11	77
8	9	72	2	16
9	1	9	-	-
Total Nilai	30	204	30	186
Rata-rata Nilai (Total Nilai/ Jumlah Responden)	-	6,80	-	6,20

Sumber : Data Olahan 2018

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa tidak ada responden memberikan tanggapan negatif, terdapat 16 responden atau 26,66% (angka 5) memberikan tanggapan netral, dan terdapat 44 responden atau 73,33% (angka 6-9) memberikan tanggapan positif bahwa WhatsApp Messenger dan Line Messenger mudah mengolah data akun pribadi berupa nama, *profile picture*, *password*, dan data lainnya. Dari hasil kesimpulan diatas, dapat disimpulkan bahwa WhatsApp Messenger memiliki nilai rata-rata lebih

tinggi dibandingkan dengan Line Messenger yaitu 6,80. Dalam hal ini membuktikan bahwa WhatsApp Messenger lebih mudah dalam mengolah data akun pribadi berupa nama, *profile picture*, *password*, dan data lainnya.

b. Kecepatan berbagi data dalam berbagai media (foto, video, file, dll)

Kecepatan berbagi data sangat mempengaruhi komunikasi di CV. Langgeng. Adapun penilaian responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 7 Kecepatan berbagi data dalam berbagai media (foto, video, file, dll)

Score (a)	Jumlah Tanggap Responden			
	WA (b)	Jumlah Nilai (axb)	Line (c)	Jumlah Nilai (axc)
1	-	-	-	-
2	-	-	-	-
3	-	-	-	-
4	-	-	1	4
5	2	10	10	50

6	4	24	8	48
7	10	70	6	42
8	11	88	5	40
9	3	27	-	-
Total Nilai	30	219	30	184
Rata-rata Nilai (Total Nilai/ Jumlah Responden)	-	7,30	-	6,13

Sumber : Data Olahan 2018

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa 1 responden atau 1,66% (angka 1-4) memberikan tanggapan negatif, terdapat 12 responden atau 20,00% (angka 5) memberikan tanggapan netral, dan terdapat 47 responden atau 78,33% (angka 6-9) memberikan tanggapan positif bahwa WhatsApp Messenger dan Line Messenger memiliki kecepatan berbagi data dalam berbagai media (foto,video,file,dll). Dari hasil kesimpulan diatas, dapat disimpulkan bahwa WhatsApp Messenger memiliki nilai rata-rata lebih tinggi dibandingkan

dengan Line Messenger yaitu 7,30. Dalam hal ini membuktikan bahwa WhatsApp Messenger memiliki kecepatan berbagi data dalam berbagai media (foto,video,file,dll).

c. Penyampaian dan penerimaan pesan dapat dilakukan secara praktis, mudah, dan cepat

Penyampaian dan penerimaan pesan secara praktis, mudah, dan cepat membantu komunikasi di CV. Langgeng.

Tabel 8 Penyampaian dan penerimaan pesan dapat dilakukan secara praktis, mudah, dan cepat

Score (a)	Jumlah Tanggapan Responden			
	WA (b)	Jumlah Nilai (axb)	Line (c)	Jumlah Nilai (axc)
1	-	-	-	-
2	-	-	-	-
3	-	-	-	-
4	-	-	1	4
5	1	5	2	10
6	2	12	6	36
7	11	77	11	77
8	11	88	9	72
9	5	45	1	9
Total Nilai	30	227	30	208
Rata-rata Nilai (Total Nilai/ Jumlah Responden)	-	7,56	-	6,93

Sumber : Data Olahan 2018

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa 1 responden atau 1,66% (angka 1-4) memberikan tanggapan negatif, terdapat 3

responden atau 5,00% (angka 5) memberikan tanggapan netral, dan terdapat 56 responden atau 93,33% (angka 6-9)

memberikan tanggapan positif bahwa WhatsApp Messenger dan Line Messenger penyampaian dan penerimaan pesan dapat dilakukan secara praktis, mudah, dan cepat. Dari hasil kesimpulan diatas, dapat disimpulkan bahwa WhatsApp Messenger memiliki nilai rata-rata lebih tinggi dibandingkan dengan Line Messenger yaitu 7,56. Dalam hal ini membuktikan bahwa WhatsApp Messenger lebih praktis, mudah, dan cepat dalam penyampaian dan penerimaan pesan.

d. Aplikasi dapat bekerja dengan lancar dan tidak membuat kinerja handphone menjadi berat

Aplikasi yang ringan membuat komunikasi di CV. Langgeng juga menjadi lancar, sebaliknya jika aplikasi yang berat membuat kinerja *gadget* menjadi lambat. Adapun penilaian responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 9 Aplikasi dapat bekerja dengan lancar dan tidak membuat kinerja handphone menjadi berat

Score (a)	Jumlah Tanggap Responden			
	WA (b)	Jumlah Nilai (axb)	Line (c)	Jumlah Nilai (axc)
1	-	-	-	-
2	-	-	-	-
3	1	3	2	6
4	2	8	4	16
5	8	40	14	70
6	5	30	5	30
7	5	35	3	21
8	7	56	2	16
9	2	18	-	-
Total Nilai	30	190	30	159
Rata-rata Nilai (Total Nilai/ Jumlah Responden)		6,33		5,30

Sumber : Data Olahan 2018

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa 9 responden atau 15,00% (angka 1-4) memberikan tanggapan negatif, terdapat 22 responden atau 36,66% (angka 5) memberikan tanggapan netral, dan terdapat 29 responden atau 48,33% (angka 6-9) memberikan tanggapan positif bahwa WhatsApp Messenger dan Line Messenger merupakan aplikasi yang dapat bekerja dengan lancar dan tidak membuat kinerja handphone menjadi berat. Dari hasil kesimpulan diatas, dapat disimpulkan bahwa WhatsApp Messenger memiliki nilai rata-rata lebih tinggi dibandingkan dengan Line Messenger yaitu 6,33. Dalam hal ini membuktikan bahwa WhatsApp Messenger merupakan aplikasi

yang dapat bekerja dengan lancar dan tidak membuat kinerja handphone menjadi berat.

**PENUTUP
KESIMPULAN**

1. Pada variable efek kognitif (pikiran)

a. Digunakan untuk memudahkan kita dalam memberikan dan menerima informasi pada CV. Langgeng.

Berdasarkan tanggapan responden, sebagian besar responden memberikan tanggapan positif bahwa Messenger WhatsApp lebih efektif dalam memudahkan kita memberikan dan menerima informasi di CV. Langgeng. WhatsApp Messenger memiliki nilai rata-

rata lebih tinggi yaitu 7,46 sedangkan line Messenger yaitu 5,23.

b. Multiplatform dan dapat digunakan di berbagai jenis gadget (laptop, tablet, computer).

Berdasarkan tanggapan responden, terdapat responden yang memberikan tanggapan negatif, terdapat responden yang memberikan tanggapan netral, dan terdapat responden yang memberikan tanggapan positif terhadap WhatsApp Messenger dan Line Messenger yang merupakan *multiplatform* dan dapat digunakan di berbagai jenis *gadget (laptop, tablet, computer)*, WhatsApp Messenger memiliki nilai rata-rata 6,83 dan Line Messenger 6,30.

2. Efek Afektif (Perasaan)

a. Dapat berfungsi dengan baik meski dengan kondisi sinyal yang kurang stabil.

Berdasarkan tanggapan responden, sebagian besar responden memberikan tanggapan positif bahwa Messenger WhatsApp dapat berfungsi dengan baik meski dengan kondisi sinyal yang kurang stabil. WhatsApp Messenger memiliki nilai rata-rata lebih tinggi yaitu 6,36, sedangkan line Messenger yaitu 5,06.

b. Kualitas suara voice-call dan video call terbaik

Berdasarkan tanggapan responden, sebagian besar responden memberikan tanggapan positif bahwa Messenger WhatsApp dan Line Messenger memiliki kualitas suara *voice-call* dan *video call* terbaik. Tetapi banyak responden yang berpendapat bahwa WhatsApp Messenger memiliki kualitas suara *voice-call* dan *video call* yang lebih baik dibanding Line Messenger, nilai rata-rata WhatsApp Messenger lebih tinggi yaitu 6,56, sedangkan line Messenger yaitu 5,80.

c. Terdapat fitur multi chat dan group chat yang berguna

Berdasarkan tanggapan responden, sebagian besar responden memberikan tanggapan positif bahwa Messenger WhatsApp dan Line Messenger memiliki fitur *multi chat* dan *group chat* yang berguna. WhatsApp Messenger memiliki nilai rata-rata lebih tinggi yaitu 7,26, sedangkan line Messenger yaitu 6,06.

3. Efek Konatif / Behavioral (Kegiatan)

a. Mudah mengolah data akun pribadi berupa nama, profile picture, password, dan data lainnya.

Berdasarkan tanggapan responden, tidak ada responden yang memberikan tanggapan negatif, sebagian besar responden memberikan tanggapan positif bahwa Messenger WhatsApp dan Line Messenger mudah mengolah data akun pribadi berupa nama, *profile picture, password, dan data lainnya*. WhatsApp Messenger memiliki nilai rata-rata lebih tinggi yaitu 6,80, sedangkan line Messenger yaitu 6,20.

b. Kecepatan berbagi data dalam berbagai media (foto, video, file, dll).

Berdasarkan tanggapan responden, sebagian besar responden memberikan tanggapan positif bahwa Messenger WhatsApp dan Line Messenger memiliki kecepatan berbagi data dalam berbagai media (*foto, video, file, dll*). WhatsApp Messenger memiliki nilai rata-rata lebih tinggi yaitu 7,30, sedangkan line Messenger yaitu 6,13.

c. Penyampaian dan penerimaan pesan dapat dilakukan secara praktis, mudah, dan cepat.

Berdasarkan tanggapan responden, sebagian besar responden memberikan tanggapan positif bahwa *WhatsApp Messenger* dan *Line Messenger* dalam penyampaian dan penerimaan pesan dapat dilakukan secara praktis, mudah, dan cepat. *WhatsApp Messenger* memiliki nilai rata-rata lebih tinggi yaitu 7,56 sedangkan *Line Messenger* yaitu 6,93.

Aplikasi dapat bekerja dengan lancar dan tidak membuat kinerja handphone menjadi berat. Berdasarkan tanggapan responden, sebagian besar responden memberikan tanggapan positif bahwa *Messenger WhatsApp* dan *Line Messenger* adalah aplikasi yang dapat bekerja dengan lancar dan tidak membuat kinerja handphone menjadi berat. *WhatsApp Messenger* memiliki nilai rata-rata lebih tinggi yaitu 6,33 sedangkan *line Messenger* yaitu 5,30.

REFERENSI

Bungkaes, H. R., Posumah, J. H., & Kiyai, B. (2013). *Hubungan Efektivitas*

Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecapatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud.

Cangara, H. (2016). *Pengantar Ilmu*

Komunikasi. Edisi kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Masruri. (2014). *Analisis Efektifitas Program Nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perkotaan.* Padang: Akademia Permata.

Nuswantoro, A. R. (2014). Konservasi Media : Memori Kultural Pada Media-Media Lama. *Jurnal Ilmu Komunikasi, 11.*

Romli, K. (2016). *Komunikasi Massa. Edisi Pertama.* Jakarta: PT Grasindo.

Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja.* Bandung. Bandung: CV. Mandar Maju.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

BIODATA PENULIS

Nanda Diaz Arizona, S.Kom, M.M adalah seorang Dosen yang mempunyai hombase di Universitas BSI Kampus PSDKU Pontianak mengajar beberapa matakuliah diantaranya jaringan komputer, algoritma dan pemrograman, sistem operasi , etika profesi , pemodelan sistem berorientasi object, interkasi manusia komputer, struktur data, pengantar teknologi informasi dan komunikasi namun selain itu juga mengajar beberapa di Kampus di Pontianak diantaranya Politeknik Tonggak Equator untuk matakuliah e-commerce, business intellegence , Politeknik Putra Bangsa untuk matakuliah algoritma dan dasar pemrograman. Pada saat kuliah mengambil jurusan Teknik Informatika pada tahun 2007-2010 di Kampus STMIK AKAKOM Yogyakarta, dan Pasca Sarjana Di Kampus Universitas Tanjung Pura Prodi Magister Management 2012-2014. Kegiatan selain mengajar adalah membuat dan memberikan pelatihan terkait pemasaran produk-produk UKM , aktif dalam startup untuk bisnis digital , menganalisis perangkat keras dan lunak, membuat aplikasi dan memasarkan aplikasi , membuat *project-*

project robotika, aktif membantu pihak kepolisian sebagai ahli di bidang forensik dari tahun 2012-sekarang, aktif mengikuti organisasi internal dan external.

Yulia, S.E, M.M adalah seorang Dosen yang mempunyai hombase di Universitas BSI Kampus PSDKU Pontianak mengajar beberapa matakuliah diantaranya Akuntansi Dasar dan Praktik, Akuntansi Biaya dan Praktik, Akuntansi Menengah dan Praktik, Akuntansi Lanjutan dan Praktik, Analisa Laporan Keuangan, Character Building, Entrepreneurship, dan Dasar Manajemen dan Bisnis namun selain itu juga mengajar beberapa di Kampus di Pontianak diantaranya IAIN Pontianak untuk matakuliah Manajemen Investasi, Manajemen Keuangan dan Pengantar Ekonomi Perusahaan, Politeknik Putra Bangsa untuk matakuliah Pengantar Ilmu Ekonomi. Pada saat kuliah mengambil jurusan Manajemen di Kampus STIE Indonesia Pontianak, dan Pasca Sarjana Di Kampus Universitas Tanjungpura Prodi Magister Management. Kegiatan selain mengajar adalah membuat dan memberikan pelatihan terkait pemasaran produk-produk UKM, Pengelolaan keuangan, dan aktif mengikuti organisasi internal dan eksternal