

Efektivitas Penggunaan Media Whatsapp Sebagai Sarana Komunikasi Organisasi LDK Al-Izzah UIN Sumatera Utara

Ainul Mardiyah¹, Cahaya², Nayla Aurahmadhani Ginting³, Sayuti Andhira⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: ainulmardiyah@uinsu.ac.id¹, cahaya101242134@uinsu.ac.id²,
nayla101242130@uinsu.ac.id³, sayuti101242128@uinsu.ac.id⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penggunaan media WhatsApp, menganalisis efektivitasnya, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat penggunaan WhatsApp sebagai sarana komunikasi organisasi di Lembaga Dakwah Kampus (LDK) Al-Izzah UIN Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam kepada tiga informan, yaitu Wakil Ketua Umum, Sekretaris Umum, dan Staf Humas dan Jaringan LDK Al-Izzah Periode 2026. Data dianalisis dengan mengacu pada kerangka teori efektivitas komunikasi organisasi yang dikemukakan Hardjana (2000), yang dalam penelitian ini dijabarkan melalui lima indikator, yaitu pemahaman pesan, ketepatan waktu, kemudahan koordinasi, partisipasi atau respons anggota, dan pencapaian tujuan komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa WhatsApp telah menjadi media komunikasi utama LDK Al-Izzah sejak awal organisasi ini berjalan dan digunakan secara berjenjang melalui sejumlah grup, mulai dari grup gabungan, grup pengurus, hingga grup departemen. Penggunaan WhatsApp dinilai efektif dalam mempercepat penyebaran informasi dan mempermudah koordinasi antarbidang, meskipun efektivitasnya masih dibatasi oleh rendahnya respons sebagian anggota, kesalahpahaman akibat keterbatasan komunikasi berbasis teks, serta adanya pembatasan jam komunikasi pada malam hari. Faktor pendukung utama adalah kepemilikan WhatsApp oleh seluruh anggota dan kemudahan aksesnya, sementara faktor penghambat utama adalah perbedaan tingkat keaktifan anggota dalam merespons pesan dan keterbatasan media berbasis teks dalam menyampaikan makna secara utuh. Penelitian ini merekomendasikan kombinasi strategi komunikasi daring dan tatap muka, seperti pendekatan dakwah fardiyah, untuk mengoptimalkan efektivitas komunikasi organisasi.

Kata Kunci: efektivitas komunikasi, komunikasi organisasi, WhatsApp, LDK Al-Izzah, media komunikasi

ABSTRACT

This study aims to describe the use of WhatsApp, analyze its effectiveness, and identify the supporting and inhibiting factors of WhatsApp as an organizational communication medium at the Campus Da'wah Institute (LDK) Al-Izzah, State Islamic University of North Sumatra. A descriptive qualitative method was employed through in-depth interviews with three informants: the Vice Chairperson, the Secretary General, and a Public Relations and Networking Staff member of LDK Al-Izzah for the 2026 period. The data were analyzed using Hardjana's (2000) organizational communication effectiveness framework, elaborated in this study through five indicators: message comprehension, timeliness, ease of coordination, member participation/response, and achievement of communication goals. The findings show that WhatsApp has been the organization's primary communication medium since its early years and is used in a tiered manner through several groups, ranging from a combined group to administrator groups and department-specific groups. The use of WhatsApp is considered effective in accelerating information dissemination and facilitating inter-divisional coordination, although its

effectiveness is still constrained by the low responsiveness of some members, misunderstandings arising from the limitations of text-based communication, and restricted communication hours at night. The main supporting factor is universal WhatsApp ownership and ease of access, while the main inhibiting factor is the varying level of member activeness in responding to messages and the limitations of text in conveying complete meaning. This study recommends combining online communication strategies with face-to-face approaches, such as the dakwah fardiyah (personal da'wah) approach, to optimize the effectiveness of organizational communication.

Keywords: Communication Effectiveness, Organizational Communication, WhatsApp, LDK Al-Izzah, Communication Media

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah secara mendasar pola komunikasi dalam organisasi, termasuk organisasi kemahasiswaan di lingkungan perguruan tinggi. Salah satu perubahan paling nyata adalah pergeseran komunikasi organisasi dari pertemuan tatap muka ke komunikasi termediasi melalui aplikasi pesan instan. WhatsApp menjadi salah satu aplikasi yang paling banyak digunakan di Indonesia karena kemudahan akses, kecepatan penyampaian pesan, dan kemampuannya menjangkau anggota organisasi tanpa batasan jarak dan waktu.

Lembaga Dakwah Kampus (LDK) Al-Izzah UIN Sumatera Utara merupakan salah satu organisasi kemahasiswaan yang sangat bergantung pada WhatsApp sebagai sarana komunikasi dan koordinasi. Sebagian besar informasi organisasi, penyampaian program kerja, hingga koordinasi antarbidang dilakukan melalui grup WhatsApp yang dibentuk secara berjenjang, mulai dari grup gabungan universitas dan fakultas, grup Badan Pengurus Harian (BPH), hingga grup masing-masing departemen. Meskipun demikian, penggunaan WhatsApp tidak serta-merta menjamin komunikasi organisasi berjalan secara efektif. Tidak semua anggota selalu aktif merespons pesan, terkadang terjadi keterlambatan membaca informasi, dan tidak jarang muncul miskomunikasi akibat keterbatasan komunikasi berbasis teks.

Fenomena tersebut menarik untuk dikaji lebih lanjut, sebab efektivitas komunikasi organisasi bukan sekadar soal ketersediaan media, melainkan juga menyangkut bagaimana pesan dipahami, disampaikan tepat waktu, memudahkan koordinasi, mendapat respons dari anggota, serta pada akhirnya mampu mencapai tujuan komunikasi organisasi itu sendiri (Hardjana, 2000). Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan penggunaan WhatsApp secara umum, tetapi juga menilai sejauh mana penggunaannya telah memenuhi indikator-indikator efektivitas komunikasi organisasi.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dapat dipahami sebagai arus pesan dalam suatu jaringan yang sifat dan hubungan antarbagiannya saling bergantung satu sama lain (Wiryanto, 2004). Pace dan Faules (dalam Mulyana, 2018) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses penciptaan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling bergantung untuk mengatasi lingkungan

yang tidak menentu, sehingga aliran informasi baik yang bersifat formal maupun informal menjadi sumber penting bagi organisasi agar dapat berfungsi dengan baik. Effendy (2003) menambahkan bahwa komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang menimbulkan efek tertentu sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh penyampai pesan, baik berupa efek kognitif (pemahaman), afektif (perasaan), maupun konatif (tindakan).

Dalam konteks organisasi kemahasiswaan seperti LDK Al-Izzah, komunikasi organisasi berfungsi untuk menyebarkan informasi program kerja, mengoordinasikan kegiatan antarbidang, serta menjaga soliditas antarpengurus. Mengingat keterbatasan ruang dan waktu pertemuan langsung, organisasi semacam ini banyak menggantungkan fungsi komunikasi tersebut pada media komunikasi termediasi seperti WhatsApp.

2. Efektivitas Komunikasi Organisasi

Hardjana (2000) merumuskan bahwa efektivitas komunikasi dapat dinilai melalui enam kriteria, yaitu penerima atau pemakai pesan (receiver), isi pesan (content), ketepatan waktu (timeliness), media komunikasi (channel), format pesan, dan sumber pesan (source). Keenam kriteria tersebut pada dasarnya menekankan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya bergantung pada tersedianya media, tetapi juga pada kesesuaian pesan dengan penerima, kejelasan isi pesan, ketepatan waktu penyampaian, serta kredibilitas sumber pesan.

Mengacu pada kerangka tersebut serta menyesuaikan dengan konteks komunikasi organisasi berbasis aplikasi pesan instan, penelitian ini mengoperasionalkan efektivitas komunikasi organisasi melalui lima indikator yang saling berkaitan, yaitu:

- a. Pemahaman pesan (*clarity*), yaitu sejauh mana pesan yang disampaikan melalui WhatsApp dapat dipahami secara tepat oleh penerima pesan;
- b. Ketepatan waktu penyampaian informasi, yaitu sejauh mana informasi sampai kepada anggota organisasi tanpa keterlambatan yang berarti;
- c. Kemudahan koordinasi, yaitu sejauh mana WhatsApp memudahkan koordinasi antarbidang dan antarpengurus dalam menjalankan program kerja;
- d. Partisipasi atau respons anggota, yaitu sejauh mana anggota organisasi aktif merespons dan menindaklanjuti informasi yang disampaikan; dan
- e. Pencapaian tujuan komunikasi, yaitu sejauh mana komunikasi melalui WhatsApp berhasil mendukung tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan.

Kelima indikator tersebut digunakan sebagai pisau analisis dalam membahas hasil wawancara pada bagian pembahasan, sehingga kajian ini tidak berhenti pada deskripsi penggunaan WhatsApp semata, tetapi juga menilai tingkat efektivitasnya secara lebih terstruktur, sejalan dengan pendekatan yang digunakan Andamisari, Razali, dan Kurniasih (2023) dalam mengkaji efektivitas komunikasi organisasi dalam mencapai keterbukaan informasi.

3. WhatsApp sebagai Media Komunikasi Termediasi Komputer

WhatsApp merupakan salah satu bentuk *Computer-Mediated Communication* (CMC), yaitu komunikasi yang terjadi melalui perantara teknologi komputer atau gawai dan terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari penggunaannya (Wood & Smith, 2005). Berbeda dengan komunikasi tatap muka, CMC memiliki keterbatasan dalam menyampaikan unsur nonverbal seperti nada bicara, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh, sehingga lebih rentan terhadap kesalahpahaman makna meskipun unggul dalam kecepatan dan jangkauan penyampaian pesan.

Penelitian Rahmansari (2017) terhadap pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo menemukan bahwa WhatsApp sangat membantu fungsi komunikasi organisasi, mulai dari fungsi produksi dan pengaturan, fungsi pembaruan, fungsi pemeliharaan, hingga fungsi relasional, karena kecepatan dan efisiensi yang ditawarkan aplikasi tersebut. Senada dengan itu, Sitorus, Nugroho, Ulya, dan Mulyono (2025) dalam penelitiannya terhadap organisasi mahasiswa di Sekolah Vokasi IPB menemukan bahwa grup WhatsApp terbukti efektif sebagai media utama koordinasi dan pertukaran informasi, sehingga membentuk komunikasi organisasi yang partisipatif dan adaptif. Kedua penelitian tersebut memperkuat relevansi penggunaan WhatsApp sebagai objek kajian komunikasi organisasi, termasuk pada organisasi kemahasiswaan berbasis dakwah seperti LDK Al-Izzah.

4. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji penggunaan WhatsApp dalam konteks komunikasi organisasi. Andamisari, Razali, dan Kurniasih (2023) dalam penelitiannya di PT Lipwih Synergylab Estetika menemukan bahwa komunikasi organisasi yang efektif sangat dipengaruhi oleh kesediaan setiap pihak untuk menerima dan memberikan informasi secara terbuka. Sitorus dkk. (2025) menemukan bahwa karakteristik individu dan unsur komunikasi sumber, pesan, saluran, dan penerima (SMCR) berkorelasi positif dengan efektivitas komunikasi anggota organisasi mahasiswa melalui grup WhatsApp. Sementara itu, Rahmansari (2017) menekankan peran WhatsApp dalam mendukung berbagai fungsi komunikasi organisasi di instansi pemerintah. Ketiga penelitian tersebut memperlihatkan adanya pola yang konsisten, yaitu WhatsApp efektif dari sisi kecepatan dan keterjangkauan, tetapi efektivitasnya tetap bergantung pada keaktifan dan respons anggota organisasi pola yang juga ditemukan dalam penelitian ini pada konteks LDK Al-Izzah UIN Sumatera Utara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai penggunaan dan efektivitas WhatsApp sebagai sarana komunikasi organisasi di LDK Al-Izzah UIN Sumatera Utara. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini

berfokus pada pemaknaan dan pengalaman subjektif informan terhadap praktik komunikasi organisasi yang mereka jalani, bukan pada pengujian hubungan antarvariabel secara statistik.

Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam (in-depth interview) menggunakan pedoman wawancara semiterstruktur yang disusun berdasarkan lima indikator efektivitas komunikasi organisasi. Informan penelitian terdiri atas tiga orang, yaitu:

1. Dela Widya Salsa, Wakil Ketua Umum LDK Al-Izzah Periode 2026, sebagai informan utama yang mewakili perspektif pimpinan organisasi;
2. Nabilah Arifah, Sekretaris Umum LDK Al-Izzah Periode 2026, sebagai informan utama yang mewakili perspektif pengelolaan informasi organisasi; dan
3. Wayugiarso, Staf Humas dan Jaringan LDK Al-Izzah Periode 2026, sebagai informan pendukung yang mewakili perspektif anggota.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif-kualitatif, yaitu dengan mereduksi data hasil wawancara, mengelompokkannya berdasarkan indikator efektivitas komunikasi organisasi (pemahaman pesan, ketepatan waktu, kemudahan koordinasi, partisipasi/respons anggota, dan pencapaian tujuan komunikasi), kemudian menyajikan dan menginterpretasikannya secara naratif untuk menarik kesimpulan mengenai efektivitas penggunaan WhatsApp di LDK Al-Izzah UIN Sumatera Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Informan

No.	Nama	Jabatan	Kedudukan
1	Dela Widya Salsa	Wakil Ketua Umum LDK Al-Izzah Periode 2026	Informan Utama
2	Nabilah Arifah	Sekretaris Umum LDK Al-Izzah Periode 2026	Informan Utama
3	Wayugiarso	Staf Humas dan Jaringan LDK Al-Izzah Periode 2026	Informan Pendukung

2. Penggunaan Media WhatsApp sebagai Sarana Komunikasi Organisasi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa WhatsApp telah menjadi media komunikasi utama LDK Al-Izzah sejak organisasi ini berjalan. Dela Widya Salsa, selaku Wakil Ketua Umum, menjelaskan bahwa WhatsApp dipilih karena kepemilikannya yang hampir universal di kalangan mahasiswa.

“Karena kita ketahui bersama kalau setiap orang itu pasti punya WhatsApp sebagai memang tempat komunikasi utama kita semua. Jadi kenapa dipilih WhatsApp itu tadi? Karena pasti semua orang itu memiliki WhatsApp.”

— Dela Widya Salsa, Wakil Ketua Umum

Mekanisme komunikasi di LDK Al-Izzah disusun secara berjenjang melalui beberapa grup WhatsApp, yaitu grup gabungan tingkat universitas dan fakultas, grup khusus pengurus universitas, grup Badan Pengurus Harian (BPH), serta grup masing-masing departemen seperti kaderisasi dan kerja sama dan jaringan (kumpas dan jaringan). Pembagian ini menunjukkan adanya perbedaan saluran komunikasi (channel) sesuai dengan cakupan dan kepentingan informasi yang disampaikan, sejalan dengan salah satu kriteria efektivitas komunikasi yang dikemukakan Hardjana (2000), yaitu kesesuaian media komunikasi dengan penerima dan tujuan pesan.

Senada dengan itu, Nabilah Arifah selaku Sekretaris Umum menjelaskan bahwa WhatsApp sangat berperan penting dalam penyebaran informasi organisasi, baik untuk flyer kegiatan, undangan rapat, maupun informasi lainnya, karena prosesnya cepat dan mudah diakses. Grup WhatsApp digunakan sangat sering untuk penyebaran informasi maupun diskusi singkat, meskipun tidak seluruh program kerja dikoordinasikan melalui WhatsApp sebagian tetap memerlukan koordinasi tatap muka. Informan ketiga, Wayugiarso selaku Staf Humas dan Jaringan, juga menyatakan keaktifannya mengikuti grup WhatsApp LDK Al-Izzah, yang umumnya digunakan untuk informasi kegiatan seperti pengumuman syuro (rapat), kajian, serta kegiatan lainnya.

3. Efektivitas Penggunaan WhatsApp sebagai Sarana Komunikasi Organisasi

a. Pemahaman Pesan (*Clarity*)

Indikator pemahaman pesan menilai sejauh mana informasi yang disampaikan melalui WhatsApp dapat dipahami secara tepat oleh penerimanya. Wayugiarso menyampaikan bahwa informasi yang beredar di grup pada dasarnya cukup mudah dipahami, meskipun terdapat kendala ketika jumlah pengumuman atau pesan yang terlalu banyak membuatnya hanya membaca bagian-bagian yang dianggap penting.

“Ya sangat mudah difahami, tetapi terkadang ada juga yang kurang, karena terlalu banyak bentuk pengumuman atau ketikan jadi saya kurang suka membaca sampai habis, tetapi hal-hal yang penting saja yang saya baca.”

— Wayugiarso, Staf Humas dan Jaringan

Dela Widya Salsa menambahkan bahwa pemahaman terhadap pesan sangat dipengaruhi oleh karakter masing-masing anggota. Sebagian anggota cenderung pasif membaca grup dan lebih responsif jika dihubungi secara pribadi, sementara perbedaan nada tulisan dalam pesan teks juga berpotensi menimbulkan salah paham karena tidak adanya unsur nonverbal yang menyertai pesan tersebut. Kondisi ini sejalan dengan karakteristik *Computer-Mediated Communication* (CMC) yang dikemukakan Wood dan Smith (2005), yaitu keterbatasan media berbasis teks dalam menyampaikan unsur nonverbal seperti nada bicara dan ekspresi, sehingga rawan menimbulkan multitafsir.

b. Ketepatan Waktu Penyampaian Informasi

Pada indikator ketepatan waktu, Nabilah Arifah menegaskan bahwa WhatsApp membantu mempercepat penyampaian informasi karena pesan dapat langsung diterima dan dibaca dalam hitungan menit setelah dikirim. Wayugiarso juga menyatakan bahwa meskipun sesekali terjadi keterlambatan, secara umum informasi melalui WhatsApp lebih sering tersampaikan tepat waktu dibandingkan terlambat.

Namun demikian, Dela Widya Salsa mengungkapkan adanya kebijakan internal organisasi yang membatasi waktu komunikasi melalui WhatsApp, yaitu pembatasan interaksi setelah pukul 22.00 WIB, sejalan dengan aturan jam malam yang berlaku bagi pengurus laki-laki (ikhwan) dan perempuan (akhwat) di LDK Al-Izzah.

“Jadi sampai dari jam 6 sampai jam 10 malam lah batasnya. Jadi, kalau udah jam 10 malam ke atas, itu enggak ada lagi komunikasi di dalam grup. Real grup itu benar-benar kosong.”

— Dela Widya Salsa, Wakil Ketua Umum

Temuan ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu komunikasi melalui WhatsApp di LDK Al-Izzah tidak hanya ditentukan oleh kecepatan teknis aplikasi, tetapi juga oleh norma dan kebijakan internal organisasi yang bersifat keagamaan, sehingga WhatsApp tetap efektif dalam batas waktu yang disepakati bersama.

c. Kemudahan Koordinasi

Seluruh informan sepakat bahwa WhatsApp sangat memudahkan koordinasi antarbidang dan antarpengurus, terutama karena tidak semua pengurus dapat selalu hadir secara fisik dalam setiap pertemuan. Dela Widya Salsa menjelaskan bahwa WhatsApp memungkinkan pengurus tetap dapat berdiskusi, berkoordinasi, dan membahas program kerja meskipun tidak sedang bertatap muka secara langsung.

“Ketika kita enggak standby, kita tetap bisa diskusi, tetap bisa koordinasi, tetap bisa tanya jawab, tetap bisa membahas program kerja, itu di dalam grup WhatsApp.”

— Dela Widya Salsa, Wakil Ketua Umum

Nabilah Arifah juga membenarkan bahwa WhatsApp mempermudah koordinasi antarbidang, meskipun tidak seluruh program kerja dikoordinasikan melaluinya. Pernyataan ini menggambarkan bahwa WhatsApp berfungsi sebagai pelengkap bukan pengganti tunggal dari komunikasi tatap muka, sebuah pola yang juga ditemukan dalam penelitian Sitorus dkk. (2025) yang menunjukkan WhatsApp efektif sebagai media utama koordinasi, namun tetap memerlukan dukungan interaksi langsung untuk hal-hal yang bersifat teknis atau mendesak.

d. Partisipasi atau Respons Anggota

Indikator partisipasi atau respons anggota menjadi titik lemah yang paling banyak disinggung oleh ketiga informan. Dela Widya Salsa menjelaskan bahwa tidak semua pengurus aktif membaca dan merespons pesan di grup, sehingga informasi penting seperti undangan rapat sering harus disampaikan ulang secara personal.

“Banyak orang-orang yang memang dia itu males ngebaca grup. Jadi tiba-tiba saat kegiatan nanti nanya, loh, ada rapat ya? Jadi kita harus menyampaikan dua kali, beberapa orang ini harus diingatkan lagi.”

— Dela Widya Salsa, Wakil Ketua Umum

Nabilah Arifah memberikan penjelasan yang lebih kontekstual mengenai rendahnya respons sebagian anggota, yaitu adanya kesibukan akademik dan kendala jaringan internet, bukan semata-mata karena kelalaian.

“Ada, dalam setiap forum/organisasi tentu ada hal seperti ini, namun hal ini terjadi karena ada kesibukan lain dari teman-teman seperti kegiatan akademik atau terkendala jaringan internet.”

— Nabilah Arifah, Sekretaris Umum

Wayugiarso turut mengonfirmasi adanya momen di mana komunikasi melalui WhatsApp justru mengurangi interaksi langsung yang seharusnya dapat mempererat hubungan antaranggota (silaturahmi), sehingga sekalipun WhatsApp meningkatkan keterhubungan secara informasi, dampaknya terhadap kedekatan emosional antarpengurus tidak selalu positif.

e. Pencapaian Tujuan Komunikasi

Secara umum, ketiga informan menilai bahwa komunikasi melalui WhatsApp sudah berjalan dengan baik dan berhasil mendukung tercapainya tujuan komunikasi organisasi, meskipun belum sepenuhnya optimal. Nabilah Arifah menyatakan bahwa secara umum komunikasi melalui WhatsApp sudah berjalan dengan baik, dan ketika terjadi kendala, organisasi memiliki mekanisme penyelesaian berjenjang, yaitu beralih ke komunikasi personal apabila komunikasi grup tidak efektif, dan bertemu langsung apabila komunikasi melalui media tidak lagi memadai.

Dampak dari kendala komunikasi terhadap pelaksanaan program kerja, menurut Nabilah Arifah, tidak sampai menggagalkan program kerja, tetapi dapat menggeser pelaksanaannya dari waktu yang telah direncanakan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun WhatsApp belum menjamin efektivitas komunikasi secara penuh, organisasi telah memiliki strategi adaptif untuk memastikan tujuan komunikasi tetap tercapai, sejalan dengan prinsip bahwa efektivitas komunikasi organisasi turut ditentukan oleh kemampuan organisasi mengatasi gangguan komunikasi yang muncul (Hardjana, 2000; Effendy, 2003).

4. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat efektivitas penggunaan WhatsApp sebagai sarana komunikasi organisasi di LDK Al-Izzah, sebagaimana dirangkum pada Tabel 2.

Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
Kepemilikan WhatsApp yang hampir universal di kalangan anggota sehingga seluruh pengurus mudah dijangkau.	Rendahnya keaktifan sebagian anggota dalam membaca dan merespons pesan di grup.

Pembagian grup secara berjenjang (gabungan, BPH, dan departemen) yang menyesuaikan kebutuhan koordinasi.	Keterbatasan komunikasi berbasis teks dalam menyampaikan nada dan maksud pesan secara utuh, sehingga rawan menimbulkan miskomunikasi.
Kecepatan dan kemudahan akses WhatsApp yang memungkinkan koordinasi tanpa kehadiran fisik.	Kesibukan akademik dan kendala jaringan internet yang memperlambat respons sebagian anggota.
Adanya mekanisme cadangan berupa pendekatan personal (dakwah fardiyah) ketika komunikasi grup tidak efektif.	Pembatasan jam komunikasi malam yang membatasi waktu efektif penggunaan WhatsApp untuk koordinasi mendesak.

Temuan ini memperkuat argumen Rahmansari (2017) dan Sitorus dkk. (2025) bahwa efektivitas WhatsApp sebagai media komunikasi organisasi bersifat kondisional sangat bergantung pada kombinasi antara karakteristik media itu sendiri dan perilaku komunikasi anggotanya. Artinya, kecepatan dan kemudahan akses yang ditawarkan WhatsApp tidak otomatis menghasilkan komunikasi organisasi yang efektif apabila tidak diimbangi dengan partisipasi aktif anggota dan strategi komunikasi pelengkap yang bersifat personal maupun tatap muka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa WhatsApp telah digunakan sebagai media komunikasi utama LDK Al-Izzah UIN Sumatera Utara sejak awal berdirinya organisasi. Penggunaannya diatur melalui mekanisme komunikasi yang berjenjang, yaitu melalui grup gabungan, grup Badan Pengurus Harian (BPH), dan grup departemen, sehingga penyampaian informasi dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan cakupan masing-masing pihak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi organisasi tergolong cukup efektif berdasarkan lima indikator yang dikaji. Pesan yang disampaikan umumnya dapat dipahami oleh anggota meskipun berpotensi diabaikan apabila terlalu panjang. Informasi juga dapat tersampaikan secara relatif tepat waktu, walaupun terdapat pembatasan komunikasi pada jam malam. Selain itu, WhatsApp mempermudah koordinasi antarbidang meskipun belum sepenuhnya mampu menggantikan komunikasi tatap muka. Partisipasi anggota masih menjadi tantangan utama dalam proses komunikasi, namun tujuan komunikasi organisasi secara umum tetap dapat tercapai melalui mekanisme penyelesaian kendala yang dilakukan secara berjenjang.

Lebih lanjut, efektivitas penggunaan WhatsApp dalam komunikasi organisasi didukung oleh tingginya tingkat kepemilikan dan kemudahan akses aplikasi tersebut oleh seluruh anggota. Di sisi lain, terdapat beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaannya, antara lain rendahnya respons sebagian anggota terhadap pesan yang disampaikan, keterbatasan komunikasi berbasis teks dalam menjelaskan informasi secara mendalam, kesibukan akademik anggota, kendala jaringan internet,

serta adanya pembatasan komunikasi pada malam hari. Meskipun demikian, berbagai hambatan tersebut tidak menghalangi tercapainya tujuan komunikasi organisasi secara keseluruhan.

Saran

Berdasarkan temuan tersebut, organisasi LDK Al-Izzah disarankan untuk terus mengombinasikan komunikasi melalui WhatsApp dengan pendekatan personal seperti dakwah fardiyah dan pertemuan tatap muka, khususnya untuk informasi yang bersifat penting dan mendesak. Pengurus juga disarankan menyusun pesan secara lebih ringkas dan jelas untuk mengurangi risiko pesan diabaikan, serta mempertimbangkan pengingat berjenjang (reminder) bagi anggota yang kurang responsif. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji efektivitas komunikasi organisasi melalui WhatsApp secara kuantitatif dengan jumlah informan yang lebih besar, agar dapat diperoleh gambaran yang lebih terukur mengenai hubungan antarindikator efektivitas komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andamisari, D., Razali, G., & Kurniasih, E. R. (2023). Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Mencapai Keterbukaan Informasi (Studi Kasus Komunikasi Organisasi di PT. Lipwih Synergylab Estetika). *LUGAS Jurnal Komunikasi*, 7(1), 46–52.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Hardjana, A. (2000). *Audit Komunikasi: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grasindo.
- Hardjana, A. M. (2003). *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Mulyana, D. (2018). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (terjemahan dari Pace, R. W., & Faules, D. F.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rahmansari, R. (2017). Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 1(2), 77–90.
- Sitorus, A. P., Nugroho, D. R., Ulya, E. D., & Mulyono. (2025). Efektivitas Komunikasi Grup WhatsApp Organisasi Mahasiswa di Sekolah Vokasi IPB. *ArtComm: Jurnal Komunikasi dan Desain*, 8(2), 266–279. <https://doi.org/10.37278/artcomm.v8i2.1409>
- Wiryanto. (2004). *Teori Komunikasi Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Wood, A. F., & Smith, M. J. (2005). *Online Communication: Linking Technology, Identity, and Culture* (2nd ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.