

Fungsi Komunikasi dalam Organisasi melalui Grup Percakapan WhatsApp Biro Fasilitas Kebijakan Energi dan Persidangan Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional

Communication Functions in Organizations through the WhatsApp Conversation Group Bureau for Energy Policy Facilitation and Trials at the Secretariat General of the National Energy Council

Thoriq Ramadani¹

Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
Gedung Widjajono Partowidagdo Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 49 Jakarta Selatan
Telp. 021-52921621 dan Fax. 021-52920190

(Diterima 03/11/19; Disetujui 01/04/20)

Abstract

This research seeks to reveal the communication functions within the organization through the WhatsApp conversation group for Bureau for Energy Policy Facilitation and Trials at the Secretariat General of the National Energy Council. The study uses a qualitative approach with a case study method in the Bureau of Energy Policy and Trial Facilitation. Data were collected through interviews with key informants and documentations. Based on the analysis of communication functions within the organization in this WhatsApp conversation group, the finding shows that the organizational communication functions in the WhatsApp conversation group consisted of informative, regulative, persuasive, and integrative functions as a tool to accelerate information flow. Active participation of all group members is desirable, even though the security of the WhatsApp conversation group is still a concern. WhatsApp conversation groups provide sufficient information needed by employees in carrying out tasks, although as a means of informal communication, it cannot be used as work materials. Thus, it must be supported by further data from the internal application and direct order from the Bureau Chief as part of the confirmation.

Keywords: communication functions, organizational communication, whatsapp

Abstrak

Penelitian ini berusaha mengungkapkan fungsi komunikasi dalam organisasi melalui grup percakapan *WhatsApp* Biro Fasilitas Kebijakan Energi dan Persidangan Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional. Penelitian menggunakan paradigma kualitatif dengan metode studi kasus pada Biro Fasilitas Kebijakan Energi dan Persidangan. Teknik penumpukan data melalui wawancara terhadap *key informant* dan telaah pustaka. Berdasarkan analisis fungsi komunikasi dalam organisasi melalui grup percakapan *WhatsApp* Biro Fasilitas Kebijakan Energi dan Persidangan terungkap bahwa fungsi komunikasi organisasi dalam grup percakapan *WhatsApp* Biro Fasilitas Kebijakan Energi dan Persidangan terdiri dari fungsi informatif, fungsi regulatif, fungsi persuasif dan fungsi integratif menjadi sarana untuk mempercepat

¹ Email: thoriqramadani@gmail.com

arus informasi. Partisipasi aktif semua anggota grup sangat diharapkan walaupun *secure* (keamanan) dari grup percakapan *WhatsApp* ini masih menjadi perhatian. Grup percakapan *WhatsApp* memberikan kecukupan informasi yang dibutuhkan pegawai dalam mengerjakan tugas, walaupun sebagai sarana komunikasi informal belum bisa dijadikan landasan dalam bekerja, harus ditunjang dengan melakukan kroscek data melalui aplikasi internal serta meminta arahan lebih lanjut kepada Kepala Biro sebagai bagian dari konfirmasi sudah sesuai dengan apa yang menjadi instruksi pimpinan.

Kata Kunci: fungsi komunikasi, komunikasi organisasi, *whatsapp*

1. PENDAHULUAN

Komunikasi pada dasarnya merupakan kebutuhan dasar manusia sebagai makhluk sosial (Hasyim, 2016). Komunikasi merupakan komponen yang paling penting dari kehidupan kita, karena kita dipaksa untuk berkomunikasi, terlepas dari sarana atau saluran yang digunakan (Atmaja & Dewi, 2018). Dengan komunikasi manusia dapat bertukar pikiran, menyamakan persepsi yang berbeda, dan juga merupakan penggerak proses dalam organisasi, bahwa dalam konteks organisasi dimaknai sebagai wadah untuk berinteraksi dan tempat melaksanakan seluruh kegiatan yang menghasilkan saling pengertian dan kerja sama antar sesama (Hasyim, 2016).

Dalam komunikasi organisasi yang melibatkan atasan dan bawahan, ketepatan komunikasi juga merupakan hal penting, karena terkait dengan berhasil atau tidaknya program perusahaan yang sudah direncanakan dan dijalankan untuk mencapai tujuan perusahaan (Wardani, 2018). Proses dalam komunikasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai tujuan organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi (Badrudin, Muslimin, & Pratama, 2017).

Dinamika organisasi yang hidup dan berkembang ditandai dengan iklim komunikasi organisasi yang baik. Aktualisasi dari iklim yang baik yaitu terciptanya komunikasi aktif dan efektif antara pimpinan dan bawahan, antara bawahan dan rekan kerjanya, antara pimpinan, bawahan dan publik dalam suatu organisasi (Purnomo, 2018). Bayangkan saja, apabila di dalam suatu organisasi, anggotanya tidak dapat berkomunikasi satu sama lain. Hal ini akan menjadi suatu hal yang menyusahkan. Sebab komunikasi yang baik dapat membawa pergerakan positif dan efek yang baik bagi organisasi (Sugiarto, Priowidodo, & Indrayani, 2018).

Proses komunikasi dianggap efektif apabila informasi yang disampaikan itu bisa dimengerti dan mendapat respons atau umpan balik dari komunikan (Santoso, 2015). Untuk efektifnya sebuah komunikasi kebijakan diperlukan strategi komunikasi yang direncanakan secara sistematis dan dijalankan sesuai jadwal yang direncanakan (Pricahyadi & Ramadani, 2019).

Teknologi komunikasi yang berkembang pesat saat ini, membuat iklim komunikasi organisasi selalu memberi respons cepat. Salah satu bentuk perkembangan teknologi komunikasi adalah berkembangnya media komunikasi, yakni aplikasi percakapan *WhatsApp*. Pemilihan media berdasarkan perkembangan teknologi yang ada pada saat itu. Di era modern ini, penggunaan aplikasi *WhatsApp* menjadi hal yang umum dilakukan oleh instansi atau perusahaan untuk mempermudah komunikasi dan koordinasi kerja (Rahmansari, 2017).

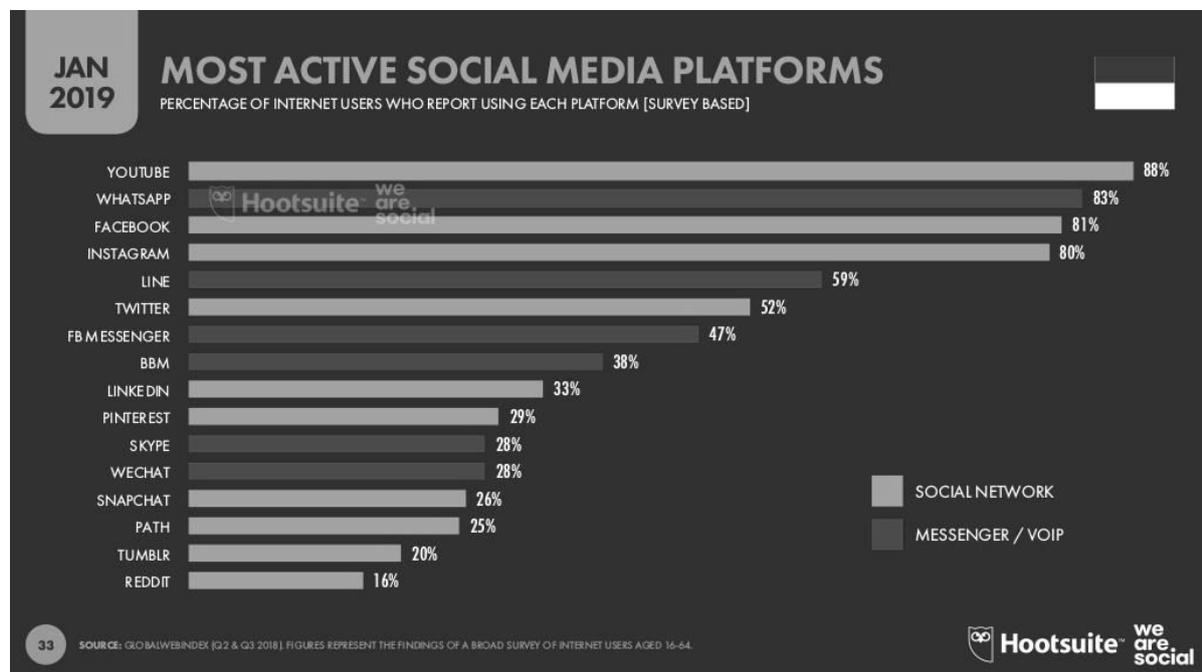
Kita dapat melihat pejabat publik yang menggunakan media sosial untuk menyampaikan informasi tentang kebijakan dan program pemerintah seperti yang dilakukan Joko Widodo dan Ridwan Kamil (Ramadani, 2019b). Institusi pemerintahan melakukan publikasi senyap dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp*, seperti yang

dilakukan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) sebagai publikasi program dan capaian kinerja. Publikasi senyap merupakan publikasi yang dilakukan melalui media *chat WhatsApp* baik itu melalui jalur pribadi maupun grup, yang dilakukan setiap hari (Ramadani, 2019a).

Tidak hanya melakukan publikasi ke luar, di dalam organisasi juga melakukan komunikasi internal. Keberhasilan setiap organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari peran komunikasi karena melalui komunikasi orang-orang dalam suatu organisasi akan melakukan interaksi satu sama lainnya, baik itu bertukar informasi memberi pendapat, instruksi maupun saling memberi motivasi (Jumrad & Sari, 2019). Komunikasi internal dalam dimensi komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang terjadi antara anggota dalam organisasi, untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan organisasi (Harivarman, 2016).

Kelancaran pelaksanaan kegiatan organisasi membutuhkan sarana yang memadai dalam berkomunikasi. Komunikasi yang *real time* dan *up to date* merupakan sebuah keniscayaan pada era teknologi yang pesat. Hadirnya gawai telepon pintar (*smartphone*) membuat hal tersebut menjadi kenyataan. *Smartphone* merupakan wujud nyata dari kemajuan teknologi saat ini yang diciptakan untuk mempermudah manusia dalam berkomunikasi (Rahmansari, 2017).

Smartphone memiliki kelebihan dibanding telepon genggam (*handphone*) generasi sebelumnya, di antaranya selain bisa menelepon dan pesan singkat, terdapat fitur dan aplikasi permainan, foto, musik, video, media sosial, percakapan yang dapat digunakan untuk mengobrol, mengirim dokumen, foto, video pada *smartphone*. Di antara beberapa aplikasi percakapan *smartphone*, *WhatsApp* menjadi yang terdepan dalam hal pengguna (Rahmansari, 2017).



Gambar 1. Most Active Social Media Platforms
 Sumber: (We Are Social, 2019).

Menurut *We Are Social* dalam *Digital 2019*: per 31 Januari 2019, aplikasi percakapan *WhatsApp* memiliki pengguna tertinggi di Indonesia untuk kategori *messenger/voip* sebesar 83%. Sedangkan, secara keseluruhan *platforms* media sosial aplikasi *WhatsApp* menduduki

peringkat kedua setelah Youtube dengan persentase sebesar 88% seperti ditampilkan pada gambar 1.

Aplikasi percakapan grup *WhatsApp* yang digunakan pada Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan, Sekretariat Jenderal (Setjen) Dewan Energi Nasional (DEN), menjadi salah satu media komunikasi dalam organisasi. Grup aplikasi *WhatsApp* Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan beranggotakan Kepala Biro, Kepala Bagian, Kepala Subbagian, pejabat fungsional, dan pelaksana.

Namun demikian, tidak semua pegawai di lingkungan Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan menggunakan grup aplikasi *WhatsApp*, padahal penggunaan grup aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi organisasi. Komunikasi yang dibangun dalam suatu organisasi sesungguhnya diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi (Jumrad & Sari, 2019)

Peraturan Menteri (Permen) Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 14 Tahun 2009 tentang Tugas dan Fungsi Organisasi menyebutkan Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan memiliki tugas membantu Sekretaris Jenderal DEN dalam penyelenggaraan persidangan, penyiapan dan pengelolaan bahan-bahan persidangan DEN dalam rangka perancangan dan perumusan Kebijakan Energi Nasional (KEN) dan penetapan Rencana Umum Energi Nasional (RUEN), penyelenggaraan hubungan kemasyarakatan (Humas) serta fasilitasi kegiatan Kelompok Kerja.

Untuk dapat menjalankan tugas dan fungsinya tersebut, maka para pejabat struktural di lingkungan Kementerian ESDM diharapkan telah memiliki kompetensi kepemimpinan yang dipersyaratkan sehingga dapat mencapai tujuan dan sasaran organisasi di unit kerjanya (Abdullah, 2018). Komunikasi dalam pelaksanaan program kegiatan baik itu dari atasan ke bawahan, bawahan ke atasan maupun dalam level yang sama untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan baik.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini ingin mengungkapkan fungsi komunikasi organisasi melalui grup percakapan *WhatsApp* Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan Setjen DEN. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat pengembangan keilmuan dan menjadi acuan literatur bagi penelitian yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi *WhatsApp* dalam komunikasi organisasi.

2. TINJAUAN TEORITIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

2.1. Komunikasi Organisasi

Wilbur Schramm menyatakan komunikasi organisasi sebagai suatu proses berbagi (*sharing process*). Schramm menguraikan bahwa komunikasi berasal dari bahasa Latin, *communis* yang berarti umum (*common*) atau bersama. Jadi berkomunikasi sebenarnya memiliki arti sedang berusaha menumbuhkan suatu kebersamaan (*commons*) dengan seorang (Purnomo, 2018). Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks dan dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal yang meliputi pesan dan arusnya, tujuan, arah dan media, orang dan sikapnya, perasaannya, hubungannya dan keterampilan/*skill*-nya (Badrudin et al., 2017).

Godhaber memberikan definisi komunikasi organisasi, "*Organizational communications is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty.*" (Badrudin et al., 2017). Unit komunikasi organisasi adalah hubungan antara orang-orang dalam jabatan atau posisi dalam organisasi tersebut. Unit dasar dalam komunikasi organisasi yaitu seseorang dalam jabatan (Sedarmayanti, 2018).

Komunikasi dalam organisasi adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih yang berkomunikasi dengan cara mengirim, menginformasikan, menerima pesan, memberikan usulan, diskusi untuk menghasilkan sebuah umpan balik dalam menghasilkan pengertian dan tujuan yang sama (Purnomo, 2018). Terdapat empat tujuan komunikasi organisasi yaitu, (1) menyatukan pikiran, pandangan, dan pendapat, (2) membagi informasi, (3) menyatakan perasaan dan emosi, dan (4) melakukan koordinasi (Sedarmayanti, 2018).

Menurut Goldhaber, komunikasi organisasi membantu kita untuk (1) menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan peran dan tanggung jawab khusus penjualan, layanan, dan produksi, (2) menyesuaikan diri dengan perubahan melalui kreativitas dan adaptasi individu dan organisasi, (3) menyelesaikan tugas melalui pemeliharaan kebijakan, prosedur, atau peraturan yang mendukung operasi harian dan berkelanjutan, (4) mengembangkan hubungan ketika pesan manusia diarahkan pada orang-orang di dalam organisasi sikap, moral, kepuasan, dan pemenuhan mereka (Atmaja & Dewi, 2018).

Menurut Liliweri, ada dua fungsi komunikasi organisasi, yaitu:

1. Fungsi Umum

Fungsi umum komunikasi, berfungsi untuk:

- a. Menyampaikan/memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan pekerjaan sesuai kompetensinya.
Contoh: Deskripsi pekerjaan.
- b. Menjual gagasan dan ide, pendapat, dan fakta, termasuk menjual sikap organisasi dan sikap sesuatu yang merupakan subjek layanan.
Contoh: *Public relations*, pameran dan ekspo.
- c. Meningkatkan kemampuan karyawan, agar mereka bisa belajar dari orang lain (internal), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain tentang apa yang "dijual" atau yang diceritakan orang lain tentang organisasi.
- d. Menentukan apa dan bagaimana membagi pekerjaan atau siapa menjadi atasan dan menjadi bawahan, besaran kekuasaan dan kewenangan, serta menentukan bagaimana, memanfaatkan Sumber Daya manusia (SDM), dan mengalokasikan manusia, mesin, metode, dan teknik dalam organisasi.

2. Fungsi Khusus

Fungsi khusus komunikasi berfungsi untuk:

- a. Membuat karyawan melibatkan diri ke dalam isu organisasi lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu di bawah sebuah perintah.
- b. Menciptakan dan menangani relasi antar sesama bagi peningkatan produk organisasi.
- c. Memiliki kemampuan menangani dan mengambil keputusan dalam suasana ambigu dan tidak pasti (Sedarmayanti, 2018).

Sendjaja menyampaikan bahwa dalam organisasi, komunikasi memiliki empat fungsi, yaitu:

1. Fungsi Informatif

Organisasi dilihat sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information-processing system*) ketika seluruh anggota organisasi berharap bisa memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu. Dengan informasi yang didapatkan, anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.

2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif berkaitan dengan peraturan-peraturan yang ada pada suatu organisasi. Pada semua organisasi terdapat dua hal yang berpengaruh kepada fungsi ini. Pertama, atasan (manajemen) yang mempunyai kewenangan untuk mengendalikan seluruh informasi yang disampaikan. Kedua, terkait dengan pesan (*message*). Artinya, pesan-pesan yang bersifat regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja ketika bawahan

memerlukan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, banyak pimpinan lebih memilih mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah, karena sebuah pekerjaan yang dilakukan secara sukarela akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding ketika pimpinan memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya terhadap karyawan.

4. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat menjalani tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu saluran komunikasi formal, seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (*newsletter* dan *buletin*) dan laporan kemajuan organisasi; juga saluran komunikasi informal, seperti perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga atau kegiatan darmawisata (Jumrad & Sari, 2019).

2.2. WhatsApp

The world is ever changing due to the advancement in the realm of science and technology (Yeboah & Ewur, 2014). The story of WhatsApp is an archetypical success story. The app was created by Brian Anton and Jan Koom, both Yahoo employees. Supported by an 8 million dollar investment by Major Sequoia, one of Silicon Valleys's most fashionable investors holding companies. The pair launched WhatsApp in 2009 and have been very succesfull (Barhoumi, 2015).

Acton & Koum (2014) menjelaskan, *"Since its introduction in 2009, WhatsApp, a mobile instant messaging application, has reached 500 million users worldwide, sharing 700 million photos and 100 million videos daily."* (Ahad & Lim, 2014). *WhatsApp is a smartphone application for instant messaging. Lately the application's popularity has risen. One of the unique features of the application is its ability to enhance communication within a group (Bouhnik & Deshen, 2014).*

Dalam grup aplikasi WhatsApp maksimal dapat diisi sebanyak 256 orang anggota, admin dapat menambahkan anggota ke dalam grup. Selain itu, dapat juga calon anggota masuk ke grup melalui *link* yang telah ada. Sehingga memudahkan calon anggota untuk masuk ke dalam grup dan mempermudah admin dalam mengelola grup aplikasi WhatsApp.

Built as an alternative the short messaging service (SMS), whatsapp offers real-time texting or communication, including the ease of sharing information (e.g. contact list) or media content (e.g. audio, video, files, images, location data) (Ahad & Lim, 2014). WhatsApp is one of the changes in technology that commonly used on spesific mobile phones and computers. Since the smartphones became popular, many messaging services were launched but whatsapp has become very popular among them (Yeboah & Ewur, 2014).

WhatsApp sends real-time messages and is one of the world's most popular communication application in the 21st century (Ahad & Lim, 2014). A key contributing factor to smartphone overuse seems to be usage of the messaging application whatsapp (Montag et al., 2015). Dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, data yang tersedia harus dikelola secara komprehensif dan terkini (Ramadani, Pakpahan, Pradana, Supriyanto, & Mardiyono, 2019). Penggunaan aplikasi WhatsApp dapat memudahkan komunikasi antar manusia, seperti *real time* (waktu). Selain itu, dalam mengatasi persoalan waktu dalam komunikasi, kemajuan teknologi komunikasi bisa mengaburkan batas-batas geografis atau wilayah (Jumrad & Sari, 2019).

2. 3. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya yang pertama, penggunaan aplikasi *WhatsApp* dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup menemukan bahwa: (1), aplikasi *WhatsApp* memiliki peran besar dalam mendukung proses percepatan komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh setiap pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo. Peran yang dimaksud adalah berupa memperlancar fungsi komunikasi dalam organisasi yang terdiri dari fungsi produksi dan pengaturan, fungsi pembaharuan, fungsi pemeliharaan, fungsi tugas, fungsi perintah dan fungsi relasional, sehingga dapat mendorong peningkatan percepatan respon dan tindakan dari pegawai untuk melakukan penanganan atau penanggulangan ketika terjadi permasalahan. (2) Dalam penggunaan aplikasi *WhatsApp* untuk menunjang aktivitas komunikasi dan koordinasi yang dilakukan pegawai, belum terdapat dampak negatif yang ditimbulkan dari adanya penggunaan aplikasi *WhatsApp* ini. Namun terdapat kendala yang dialami oleh para pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo ketika menggunakan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi, yakni permasalahan teknis berupa baterai telepon genggam yang mudah *lowbat* dan sulitnya mendapatkan sinyal yang baik ketika sedang di lapangan. Hal ini kemudian dapat berdampak pada perlambatan komunikasi yang terjalin dan apabila dibiarkan dalam jangka panjang dapat menyebabkan penurunan kinerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo secara nyata (Rahmansari, 2017).

Penelitian kedua, yang dilakukan terhadap pola komunikasi organisasi yang digunakan oleh Prodi Ilmu Komunikasi adalah pola bintang. Komunikasi yang dilakukan tidak hanya pekerjaan, tetapi kedekatan di luar jam kerja pun mereka lakukan. Media yang digunakan adalah *WhatsApp*, e-mail, instagram, telepon, maupun secara langsung. Hambatan yang terjadi adalah kurangnya karyawan dalam meng-*update* informasi melalui media *online*, bahasa, dan jarak. Komunikasi sesama karyawan pun sangat terbuka dan terjalin hubungan yang baik. Komunikasi yang terjadi sangat positif (Hambali, Muhaimin, & Rahmadini, 2018).

Penelitian ketiga, melihat fungsi komunikasi dalam organisasi melalui grup percakapan *WhatsApp* Oriflame, yaitu (1), fungsi komunikasi organisasi dalam grup percakapan *WhatsApp* Oriflame yang terdiri dari fungsi informatif, regulatif, persuasif dan integratif menjadi salah satu strategi komunikasi yang digunakan oleh *upline* Oriflame untuk mengomunikasikan tentang bisnis Oriflame. Ketersediaan informasi melalui grup percakapan *WhatsApp* memberikan kecukupan informasi yang didapatkan oleh para *downline* dalam mengerjakan bisnis. (2) Secara keseluruhan fungsi komunikasi organisasi melalui grup percakapan *WhatsApp* Oriflame tertuju pada akses penyampaian informasi, penetapan peraturan yang harus dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan, kemampuan mempersuasi, dan yang terakhir akses penyebaran informasi dan ketersediaan saluran informasi (Jumrad & Sari, 2019).

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang telah disampaikan di atas, penelitian ini mencoba mengungkapkan fungsi komunikasi dalam organisasi melalui grup percakapan *WhatsApp* Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan Setjen DEN yang dilihat dari fungsi informatif, regulatif, persuasif, dan integratif. Pada penelitian Rahmansari dijelaskan fungsi-fungsi seperti fungsi produksi dan pengaturan, fungsi pembaharuan, fungsi pemeliharaan, fungsi tugas, fungsi perintah dan fungsi relasional, dan pada penelitian yang dilakukan Hambali et al. menjelaskan pola komunikasi organisasi.

Sedangkan, pada penelitian Jumrad & Sari menjelaskan fungsi komunikasi organisasi dalam grup percakapan *WhatsApp* Oriflame yang terdiri dari fungsi informatif, fungsi regulatif, fungsi persuasif dan fungsi integratif menjadi salah satu strategi komunikasi yang digunakan oleh *upline* Oriflame, namun pada sektor privat atau swasta (Jumrad & Sari, 2019). Penelitian ini menggunakan fungsi komunikasi organisasi dalam

grup percakapan *WhatsApp* yang dilakukan pada sektor publik atau instansi pemerintah yaitu Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan Setjen DEN, terdiri dari fungsi informatif, fungsi regulatif, fungsi persuasif dan fungsi integratif.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma kualitatif dengan metode studi kasus pada Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan. Penelitian dilaksanakan pada Oktober sampai dengan November 2019. Teknik pengumpulan data melalui wawancara terhadap *key informants* dan telaah pustaka. Dengan mengkodifikasi frasa yang sesuai, analisis menggunakan apa yang disampaikan Sendjaja bahwa komunikasi memiliki empat fungsi yaitu (1) fungsi informatif, (2) fungsi regulatif, (3) fungsi persuasif, dan (4) fungsi integratif (Jumrad & Sari, 2019).

Pengolahan data diawali dengan pengumpulan hasil wawancara, telaah pustaka baik itu penelitian terdahulu maupun jurnal, buku, media *online* dan peraturan terkait, serta menghubungkannya dengan hasil penelitian. Adapun *key informants* dipilih berdasarkan perwakilan dari anggota grup percakapan *WhatsApp*, baik itu Kepala Biro, Kepala Bagian, Kepala Subbagian, maupun pelaksana dan satu *key informant* yang memang tidak menjadi bagian dari grup tersebut, namun menjadi pegawai di Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan. Tabel 1 berikut menampilkan daftar *key informants* penelitian:

Tabel 1. Daftar *Key Informants* Penelitian

No.	Jabatan	Tugas
1.	Kepala Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan	Membantu Sekretaris Jenderal DEN dalam penyelenggaraan persidangan, penyiapan dan pengelolaan bahan-bahan persidangan DEN dalam rangka perancangan dan perumusan Kebijakan Energi Nasional dan penetapan Rencana Umum Energi Nasional, penyelenggaraan hubungan kemasyarakatan serta fasilitasi kegiatan Kelompok Kerja.
2.	Kepala Bagian Fasilitasi Rencana Umum Energi	Melaksanakan penyiapan bahan perencanaan energi untuk fasilitasi penyelenggaraan persidangan DEN dan kegiatan Kelompok Kerja.
3.	Kepala Subbagian Fasilitasi Kebijakan Penyediaan Energi	Melakukan penyiapan bahan, data, dan penelaahan, serta evaluasi pelaksanaan atas penyiapan perumusan kebijakan energi di sisi penyediaan energi.
4.	Kepala Subbagian Keprotokolan	Melakukan penyusunan bahan, data, dan penelaahan, serta evaluasi pelaksanaan atas penyelenggaraan keprotokolan yang meliputi penyiapan jadwal, agenda, undangan dan penyelenggaraan persidangan DEN.
5.	Kepala Subbagian Dokumentasi	Melakukan penyusunan bahan, data, dan penelaahan, serta evaluasi pelaksanaan atas dokumentasi persidangan dan penyusunan notulen persidangan DEN.
6.	Pengadministrasi Data	Membantu penyusunan bahan, data, dan penelaahan, serta evaluasi pelaksanaan dokumentasi persidangan DEN.
7.	Protokol	Membantu penyusunan bahan, data, dan penelaahan, serta evaluasi pelaksanaan atas penyelenggaraan keprotokolan

No.	Jabatan	Tugas
		persidangan DEN.

Sumber: Data Peneliti, 2019

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Obyek Penelitian

4.1.1. Struktur Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan

Permen ESDM Nomor 14 Tahun 2009 tentang Tugas dan Fungsi Organisasi Setjen DEN menyebutkan Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan mempunyai tugas membantu Sekretaris Jenderal DEN dalam penyelenggaraan persidangan, penyiapan, dan pengelolaan bahan-bahan persidangan DEN dalam rangka perancangan dan perumusan Kebijakan Energi Nasional (KEN) dan penetapan Rencana Umum Energi Nasional (RUEN), penyelenggaraan humas serta fasilitasi kegiatan Kelompok Kerja. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan Setjen DEN menyelenggarakan fungsi:

- a. Koordinasi persidangan DEN.
- b. Pengelolaan fasilitasi kegiatan Kelompok Kerja.
- c. Pengelolaan kajian kebijakan dan perencanaan energi.
- d. Penyusunan bahan persidangan untuk perumusan KEN.
- e. Penyusunan bahan persidangan untuk penelaahan atas rumusan RUEN yang disiapkan oleh Pemerintah, serta perencanaan energi daerah.
- f. Penyelenggaraan persidangan dan penyusunan notulen persidangan DEN.
- g. Penyelenggaraan keprotokolan dan kehumasan DEN.
- h. Evaluasi dan pelaporan fasilitasi persidangan untuk penyusunan bahan perumusan KEN dan penetapan Rencana Umum Energi.

Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan Setjen DEN terdiri dari tiga bagian dan satu kelompok jabatan (gambar 2), yaitu:

- a. Bagian Fasilitasi Kebijakan Energi.
- b. Bagian Fasilitasi Rencana Umum Energi.
- c. Bagian Humas dan Persidangan.
- d. Kelompok Jabatan Fungsional.

Bagian Fasilitasi Kebijakan Energi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan persidangan kebijakan energi untuk fasilitasi penyelenggaraan persidangan DEN dan kegiatan Kelompok Kerja. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, bagian Fasilitasi Kebijakan Energi menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan koordinasi untuk penyusunan bahan persidangan kebijakan energi.
- b. Pelaksanaan kajian untuk perancangan kebijakan energi.
- c. Penyiapan bahan untuk perancangan kebijakan energi dalam persidangan DEN dan kegiatan Kelompok Kerja.
- d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan penyiapan bahan persidangan kebijakan energi untuk fasilitasi penyelenggaraan persidangan DEN dan kegiatan kelompok kerja.

Bagian Fasilitasi Kebijakan Energi memiliki dua Subbagian, yang terdiri dari:

- a. Sub Bagian Fasilitasi Kebijakan Penyediaan Energi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan, data, dan penelaahan, serta evaluasi pelaksanaan atas penyiapan perumusan kebijakan energi di sisi penyediaan energi.

- b. Sub Bagian Fasilitasi Kebijakan Pemanfaatan Energi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan, data, dan penelaahan, serta evaluasi pelaksanaan atas penyiapan perumusan kebijakan energi di sisi pemanfaatan energi.

Selanjutnya, Bagian Fasilitasi Rencana Umum Energi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perencanaan energi untuk fasilitasi penyelenggaraan persidangan DEN dan kegiatan Kelompok Kerja. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bagian Fasilitasi Rencana Umum Energi menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan koordinasi untuk penyusunan bahan persidangan perencanaan energi.
- b. Pelaksanaan kajian perencanaan energi nasional dan daerah.
- c. Penyiapan bahan penyusunan rancangan Rencana Umum Energi Nasional.
- d. Penyiapan bahan untuk penelaahan neraca energi.
- e. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan penyiapan bahan perencanaan energi untuk fasilitasi penyelenggaraan persidangan Dewan Energi Nasional dan kegiatan Kelompok Kerja.

Bagian Fasilitasi Rencana Umum Energi memiliki dua Subbagian, terdiri dari:

- a. Sub Bagian Fasilitasi Rencana Umum Energi Nasional mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan, data, dan penelaahan, serta evaluasi pelaksanaan untuk penetapan Rencana Umum Energi Nasional yang disusun oleh Pemerintah.
- b. Sub Bagian Pemantauan Pelaksanaan Rencana Umum Energi Nasional mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Rencana Umum Energi Nasional, serta urusan perencanaan energi daerah.

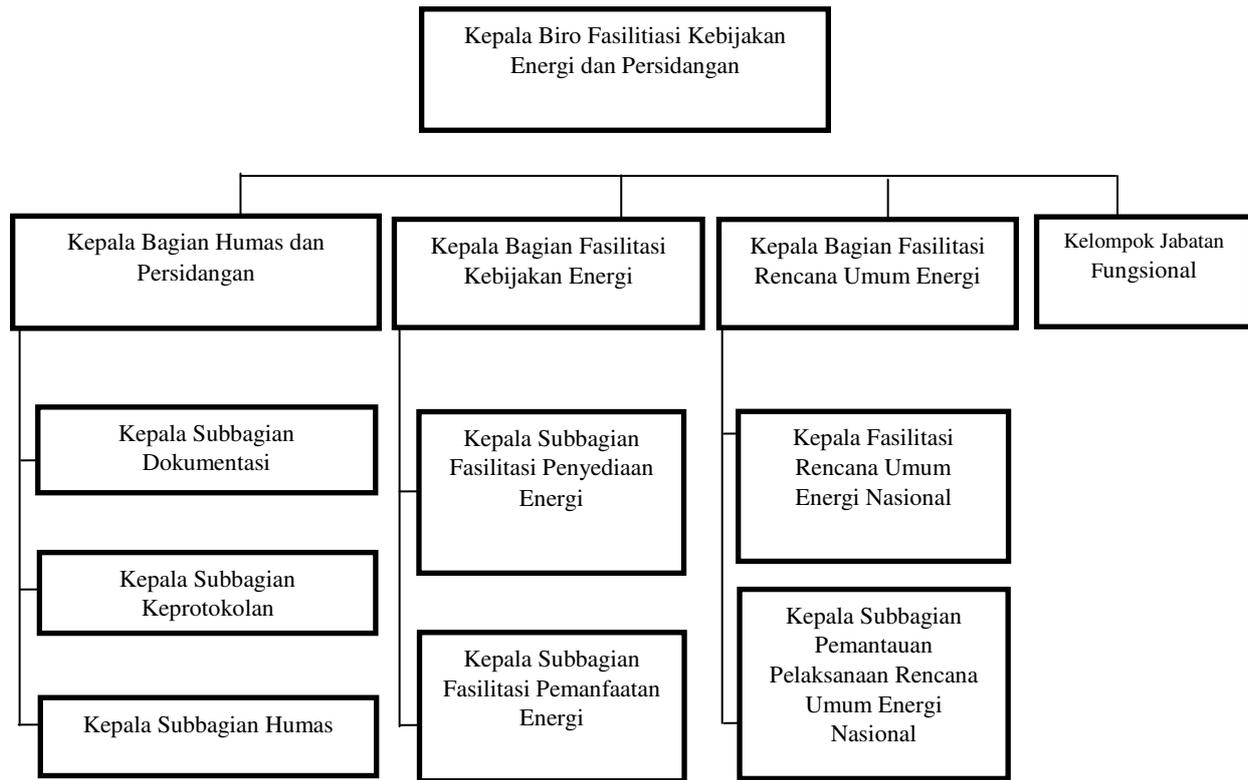
Bagian Humas dan Persidangan memiliki tugas melaksanakan urusan humas, keprotokolan, dan persidangan DEN, serta kegiatan Kelompok Kerja. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bagian Humas dan Persidangan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan koordinasi penyelenggaraan humas dan persidangan.
- b. Pelaksanaan keprotokolan Sidang Paripurna dan Sidang Anggota DEN, serta kegiatan Kelompok Kerja.
- c. Pelaksanaan fasilitasi Sidang Paripurna dan Sidang Anggota DEN, serta kegiatan Kelompok Kerja.
- d. Pelaksanaan humas dan hubungan kelembagaan.
- e. Pelaksanaan dokumentasi dan pengumpulan bahan persidangan DEN, serta kegiatan Kelompok Kerja.
- f. Penyusunan notulen persidangan DEN.
- g. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan humas keprotokolan, dan persidangan DEN, serta kegiatan Kelompok Kerja.

Bagian Humas dan Persidangan memiliki tiga Subbagian, yang terdiri dari:

- a. Sub Bagian Dokumentasi mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan, data, dan penelaahan, serta evaluasi pelaksanaan atas dokumentasi persidangan dan penyusunan notulen persidangan DEN.
- b. Sub Bagian Keprotokolan memiliki tugas melakukan penyusunan bahan, data, dan penelaahan, serta evaluasi pelaksanaan atas penyelenggaraan keprotokolan yang meliputi penyiapan jadwal, agenda, undangan dan penyelenggaraan persidangan DEN.
- c. Sub Bagian Humas memiliki tugas melakukan pengumpulan bahan dan data, pelaksanaan, serta evaluasi pelaksanaan atas penyelenggaraan komunikasi kemasyarakatan, siaran dan konferensi pers, publikasi dan hubungan kelembagaan kegiatan DEN.

Struktur Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan ditampilkan pada gambar 2 berikut.



Gambar 2. Struktur Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan
 Sumber: Diolah dari Permen ESDM Nomor 14 Tahun 2009 tentang Tugas dan Fungsi Organisasi Setjen DEN

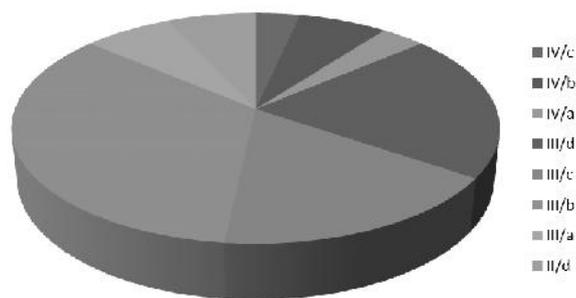
4.1.2. Sumber Daya Manusia (SDM) di Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan

Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan memiliki jumlah SDM sebanyak dua puluh sembilan orang, dengan paling banyak menduduki Golongan/Ruang III/b yaitu sepuluh orang. Diikuti Golongan/Ruang III/d sebanyak enam orang, Golongan/Ruang III/c sebanyak lima orang, Golongan/Ruang IV/b, III/a, dan II/d masing-masing sebanyak dua orang, serta Golongan/Ruang IV/c dan IV/a masing-masing sebanyak satu orang. Berikut tabel 2 dan diagram 3 yang menggambarkan seperti di bawah ini:

Tabel 2. SDM di Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan

No.	Golongan/Ruang	Jumlah
1.	IV/c	1 orang
2.	IV/b	2 orang
3.	IV/a	1 orang
4.	III/d	6 orang
5.	III/c	5 orang
6.	III/b	10 orang
7.	III/a	2 orang
8.	II/d	2 orang
Total		29 orang

Sumber: Diolah dari Data Kepegawaian per 1 Oktober 2019



Gambar 3. Diagram Komposisi SDM di Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan

Sumber: Diolah dari Data Kepegawaian per 1 Oktober 2019

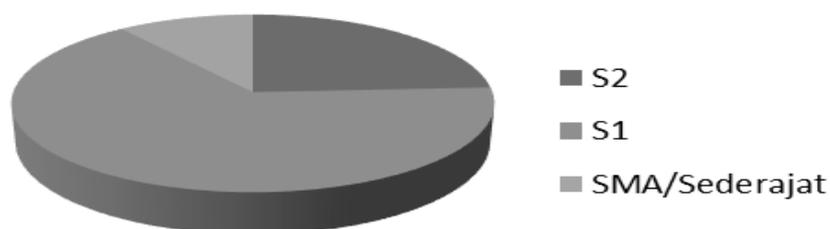
Sehingga total SDM pada Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan sebanyak dua puluh sembilan orang. Dari kedua puluh sembilan orang tersebut, terdapat empat orang sedang Tugas Belajar dan satu orang sedang ditugaskan di unit lain di lingkungan Kementerian ESDM.

Adapun latar belakang pendidikan SDM di Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan paling banyak yaitu Strata Satu (S1) sebanyak sembilan belas orang. Selanjutnya, latar belakang pendidikan Strata Dua (S2) sebanyak tujuh orang dan Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sederajat sebanyak tiga orang. Untuk lebih jelasnya seperti yang tercantum dalam tabel 3 dan diagram 4 di bawah ini:

Tabel 3. Latar Belakang Pendidikan SDM di Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	Strata Dua (S2)	7 orang
2.	Strata Satu (S1)	19 orang
3.	SMA/sederajat	3 orang
Total		29 orang

Sumber: Diolah dari Data Kepegawaian per 1 Oktober 2019



Gambar 4. Diagram Komposisi Latar Belakang Pendidikan SDM di Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan

Sumber: Diolah dari Data Kepegawaian per 1 Oktober 2019

Dari kedua puluh sembilan SDM yang ada di Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan, ada dua orang pegawai yang tidak masuk grup percakapan *WhatsApp* Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan. Namun demikian, ada dua orang pegawai dari

Biro Umum Setjen DEN yang membantu administrasi di Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan, dan dimasukkan menjadi anggota grup percakapan *WhatsApp*.

4.2. Grup Percakapan *WhatsApp* Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan

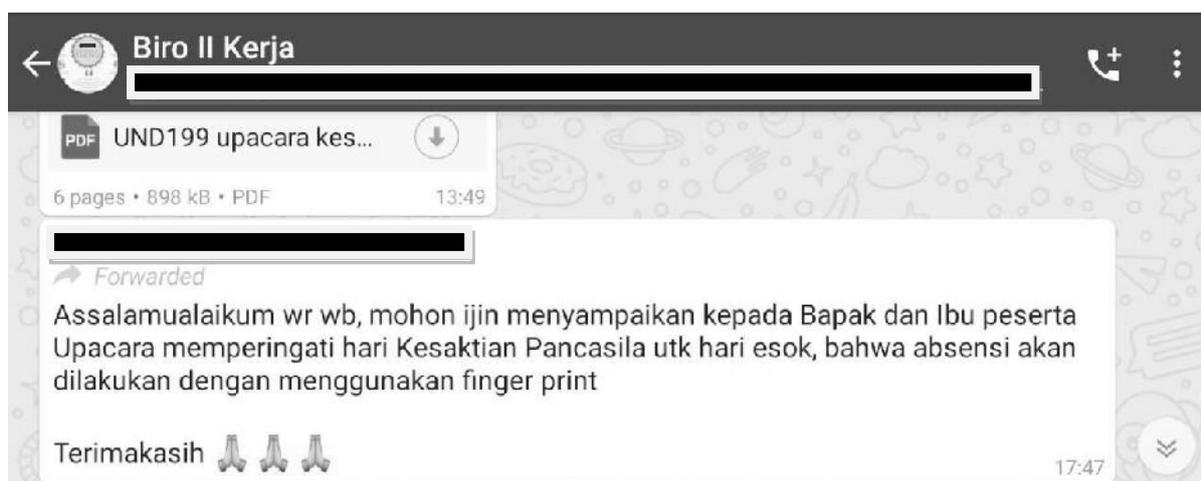
Grup percakapan aplikasi *WhatsApp* Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan bernama “Biro II Kerja”, dinamakan Biro II dikarenakan Biro-Biro di lingkungan Setjen DEN sebanyak tiga Biro. Untuk memudahkan penyebutan, dinamakan dengan Biro I sampai dengan Biro III, yaitu Biro Umum (Biro I), Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan (Biro II), dan Biro Fasilitasi Penanggulangan Krisis dan Pengawasan Energi (Biro III).

Adapun grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja berisikan konten seperti gambar 5 berikut:

a. Informasi

1) Undangan rapat, upacara, dan kegiatan

Undangan rapat, upacara dan kegiatan disebar di dalam grup percakapan aplikasi *WhatsApp* baik itu oleh anggota grup maupun Kepala Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan, seperti pada gambar 5 berikut.



Gambar 5. Hasil Tangkapan Layar terkait Informasi pada Grup Percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja

Sumber: Data Peneliti, 2019.

2) Prestasi

Penyampaian prestasi berupa foto dan/atau video dan narasi seputar prestasi pegawai Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan maupun Setjen DEN secara khusus maupun secara umum seperti Aparatur Sipil Negara (ASN) lainnya.

3) Pernikahan

Pemberian ucapan selamat dan do'a atas pernikahan yang dilakukan anggota atau keluarga anggota grup percakapan *WhatsApp*.

4) Kelahiran

Pemberian ucapan selamat dan do'a atas kelahiran dari anggota atau keluarga anggota grup percakapan *WhatsApp*.

5) Ulang tahun

Ucapan selamat ulang tahun yang dilakukan terhadap pegawai yang ada di dalam grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja.

- 6) Sakit
Dukungan diberikan kepada anggota grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja, baik itu keluarga maupun anggota grup yang mengalami sakit maupun pegawai atau keluarga di luar Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan persidangan.
 - 7) Musibah
Ucapan bela sungkawa kepada anggota grup aplikasi *WhatsApp* Biro II Kerja yang mengalami musibah sebagai bentuk penghormatan dan dukungan.
- b. Perintah
Perintah atau disposisi pimpinan untuk menyelenggarakan kegiatan, menghadiri kegiatan, menyiapkan bahan dan meliput/mendokumentasikan rapat disampaikan oleh Kepala Biro, Kepala Bagian dan Kepala Subbagian kepada sub ordinat di bawahnya pada grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja.
- c. Berita
Berita yang disampaikan berupa berita kegiatan yang dilakukan Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan, Biro lainnya di lingkungan Setjen DEN, maupun unit lain di Kementerian ESDM. Selain itu, berita yang disampaikan terkait keenergian, kepegawaian, maupun isu yang sedang hangat di media cetak, media elektronik, media *online* dan media social seperti pada gambar 6 berikut.



Gambar 6. Hasil Tangkapan Layar terkait Berita pada Grup Percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja

Sumber: Data Peneliti, 2019.

- d. Percakapan
Percakapan yang dilakukan di grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja merupakan pembahasan terkait apa yang menjadi poin a sampai dengan poin c di atas. Bisa juga menjadi topik awal melalui percakapan yang mengundang tanggapan selanjutnya, seperti penyampaian informasi kelahiran keluarga dari anggota grup percakapan *WhatsApp* dan ditanggapi oleh anggota grup lainnya.

4.3. Analisis dan Pembahasan

Analisis menggunakan apa yang disampaikan Sendjaja bahwa komunikasi memiliki empat fungsi yaitu (1) fungsi informatif, (2) fungsi regulatif, (3) fungsi persuasif dan (4) fungsi integratif (Jumrad & Sari, 2019). Berdasarkan hasil wawancara Kepala Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan, Kepala Subbagian Fasilitasi Penyediaan Energi, Kepala

Subbagian Keprotokol, Kepala Subbagian Dokumentasi, Pengadministrasi Data dan Protokol tanggal 30 Oktober 2019 dan Kepala Bagian Fasilitas Rencana Umum Energi tanggal 1 November 2019 di lingkungan Biro Fasilitas Kebijakan Energi dan Persidangan Setjen DEN serta telaah pustaka dalam menjawab permasalahan tentang bagaimana fungsi komunikasi organisasi melalui grup percakapan *WhatsApp* Biro Fasilitas Kebijakan Energi dan Persidangan Setjen DEN, akan dijabarkan di bawah ini.

Penelitian ini berupaya mengungkap fungsi komunikasi organisasi melalui grup percakapan *WhatsApp* Biro Fasilitas Kebijakan Energi dan Persidangan Setjen DEN. Berdasarkan analisa fungsi komunikasi organisasi, terlihat bahwa fungsi komunikasi organisasi melalui grup percakapan *WhatsApp* Biro Fasilitas Kebijakan Energi dan Persidangan Setjen DEN sudah berjalan cukup baik.

Pada fungsi komunikasi organisasi terdapat beberapa konten atau isi pada grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja, yaitu (1) informasi terdiri dari undangan rapat, upacara, dan kegiatan, prestasi, pernikahan, kelahiran, ulang tahun, sakit dan musibah. Selanjutnya, (2) perintah, (3) berita dan (4) percakapan. Keempat konten ini mengisi grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja, baik yang disampaikan oleh Kepala Biro Fasilitas Kebijakan Energi dan Persidangan maupun anggota grup yang lain.

Penelitian terdahulu yang dilakukan yang dilakukan oleh Rahmansari pada penggunaan aplikasi *WhatsApp* dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup yaitu aplikasi *WhatsApp* memiliki peran besar dalam mendukung proses percepatan komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh setiap pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo (Rahmansari, 2017). Proses penyebaran informasi di Biro Fasilitas Kebijakan Energi dan Persidangan juga memiliki proses yang cepat, tidak hanya hitungan hari, namun jam terkait percepatan informasi.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Hambali et al. menjelaskan pola komunikasi organisasi yang digunakan oleh Prodi Ilmu Komunikasi adalah pola bintang. Komunikasi yang dilakukan tidak hanya pekerjaan, tetapi kedekatan di luar jam kerja pun mereka lakukan. Media yang digunakan adalah *WhatsApp*, *e-mail*, *instagram*, telepon, maupun secara langsung (Hambali et al., 2018). Sedangkan, pada grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja, belum ada pola komunikasi yang digunakan. Begitu ada pesan yang masuk, lalu diberi tanggapan, belum ada pola yang terencana dan rinci.

Penelitian yang dilakukan Jumrad & Sari, dapat terlihat pada fungsi komunikasi dalam organisasi melalui grup percakapan *WhatsApp* Oriflame, fungsi komunikasi organisasi dalam grup percakapan *WhatsApp* Oriflame terdiri dari fungsi informatif, regulatif, persuasif dan integratif menjadi salah satu strategi komunikasi yang digunakan oleh *Upline* Oriflame untuk mengkomunikasikan tentang bisnis Oriflame (Jumrad & Sari, 2019). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah adanya ketersediaan informasi melalui grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja yang memberikan kecukupan informasi yang dibutuhkan pegawai dalam mengerjakan tugas dan fungsi baik secara organisasi pemerintahan maupun pribadi.

Fungsi pertama, fungsi informatif. Dari hasil wawancara yaitu Kepala Biro Fasilitas Kebijakan Energi dan Persidangan menjelaskan:

"WhatsApp sangat powerful karena tidak hanya komunikasi satu arah. Satu Biro, anggota, semua bisa tahu. Top down bisa, bottom up bisa, saling silang, cross, powerful sekali WhatsApp. Hanya saja, satu, WhatsApp tidak secure."

Hal di atas memberi penegasan bahwa grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja memberikan ruang untuk dapat berkomunikasi baik itu satu level, ke atas, maupun ke bawah, dan dapat dilakukan tidak hanya satu arah saja, melainkan semua pegawai yang ada di dalam grup tersebut dapat melakukan komunikasi. Walaupun, masih ada kekurangan, yaitu data-data yang ada di grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja belum aman, karena dapat disalahgunakan dan diretas oleh oknum tertentu.

Selain itu, *secure* yang dimaksud adalah ketika melakukan kesalahan pengiriman pada aplikasi *WhatsApp*, data akan tersebar kepada orang yang tidak berhak. Sehingga, hal seperti ini menjadi kritik terhadap aplikasi *WhatsApp*. Selanjutnya, Kepala Subbagian Penyediaan Energi menyampaikan:

"Kalau WhatsApp lebih informatif. Komunikasi, cenderung bukan disposisi."

Kepala Subbagian Keprotokolanan mengungkapkan:

"Informatif karena dari TU (Tata Usaha) ke semua memberikan informasi rapat, pengumuman, rasanya kalau WhatsApp Grup Biro II Kerja cukup informatif."

Sementara itu, Kepala Bagian Fasilitasi Rencana Umum Energi mengatakan:

"Informasi dari WhatsApp untuk sekedar tahu. Saat lagi di jalan, tidak konsentrasi, lagi meeting. Secara keseluruhan informasinya tidak tertangkap 100%. Konsultasi lagi ke Pak Karo (Kepala Biro), apa benar seperti ini, untuk klarifikasi. Untuk kecepatan dapat, real time-nya dapat, tapi untuk kualitas (komunikasi) belum terlalu dapat."

Disposisi yang biasanya dilakukan terhadap dokumen, ketika dilakukan dalam grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja, ada yang menganggap hanya sebatas komunikasi semata. Grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja dapat mempercepat waktu, ruang, dan tenaga sehingga dapat mempersingkat jarak informasi dari pengirim kepada penerima, walaupun memang masih membutuhkan klarifikasi atau konfirmasi atas informasi yang diterima, agar meminimalisir kesalahpahaman.

Hal berbeda disampaikan Kepala Subbagian Dokumentasi, menurutnya penggunaan grup percakapan *WhatsApp* belum ada peraturan yang memayunginya, hanya mempercepat penyampaian informasi. Ia mengatakan:

"Yang baku ada disposisi. Kalau WhatsApp apa buktinya. Kalau surat (disposisi) tidak bisa mengelak."

Protokol menyampaikan Setjen DEN menggunakan aplikasi tata persuratan yaitu aplikasi Naskah Dinas Elektronik (Nadine). Walaupun disampaikan Pengadministrasi Data:

"Kita tidak selalu membuka aplikasi (Nadine), tetapi WhatsApp kita selalu membawa (ada di smartphone)."

Kepala Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan lebih lanjut menjelaskan:

"Fungsinya (WhatsApp) untuk informasi, tapi kalau goal-nya penyelesaian pekerjaan, kita belum confirm. Kadang-kadang ada announce sesuatu, yang bertanggung jawab di situ tidak merespon. Sebenarnya tidak masalah, tetapi kita make sure, sudah catch up atau belum. Hanya bilang "Siap", berarti sudah mengerti. Kalau tidak mengerti bisa bertanya balik."

Walaupun Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan sudah memiliki aplikasi Nadine untuk alur disposisi tata persuratan, namun grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja lebih sering dibuka oleh pegawai Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan. Sedangkan, grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja lebih jauh dianggap sebagai kanal informasi semata, karena tidak semua pegawai selalu merespon informasi yang disampaikan dalam grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja.

Fungsi informatif sudah berjalan namun belum optimal, seperti terlihat dalam penggunaan grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja masih ada yang menganggap belum ada peraturan yang memayunginya, sehingga tidak wajib digunakan dalam bekerja. Namun, tidak dapat dipungkiri *WhatsApp* mempercepat arus informasi di Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan. Secara informal, arus informasi tersampaikan kepada anggota grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja, dengan tetap mengedepankan klarifikasi kepada Kepala Biro dan mencocokkan kembali dengan disposisi formal melalui aplikasi internal Nadine.

Fungsi kedua, fungsi regulatif. Kepala Bagian Fasilitasi Rencana Umum Energi mengatakan:

"Sebenarnya yang pertama di Nadine lebih formal. Kalau grup (WhatsApp Biro II Kerja) "Buatkan ini". Apa maksudnya? Kita baca Nadine, (ditugaskan untuk) bikin paparan."

Hal senada disampaikan Kepala Subbagian Fasilitasi Penyediaan Energi:

“Ada (grup percakapan WhatsApp Biro II Kerja), lebih informal. Informasi cepet. Kita punya Nadine lebih formal, kalau WhatsApp informal.”

Kepala Subbagian Keprotokolanan juga mengungkapkan:

“Kalau lihat dari frekuensinya, rasanya jarang di WhatsApp. Jadi, disposisi atau arahan, jarang (di grup percakapan WhatsApp Biro II Kerja) sepertinya langsung direct, tatap muka, disposisi langsung ke Eselon III. Jadi, (kalau di grup percakapan WhatsApp Biro II Kerja) misalnya lebih kepada arahan, “Tolong kerjakan ini”, dan dijawab, “Baik.”

Aplikasi Nadine secara regulatif lebih formal dibandingkan grup percakapan WhatsApp Biro II Kerja, walaupun grup percakapan WhatsApp Biro II Kerja lebih cepat diakses oleh pegawai. Pada grup percakapan WhatsApp Biro II Kerja lebih banyak arahan untuk mengerjakan sesuatu hal, sedangkan untuk Nadine disposisi berjenjang untuk menyelesaikan sesuatu.

Sedangkan, Kepala Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan berpandangan bahwa komunikasi bisa melalui berbagai macam media, salah satunya grup percakapan WhatsApp Biro Kerja II. Ia menambahkan:

“Ada yang tidak perlu bertemu, WhatsApp saja itu tidak masalah. Ada yang bertemu muka, tidak masalah. Ada yang rapat, juga tidak masalah. Ada yang combine, tidak masalah. Sebenarnya, pintar-pintar kita saja untuk menyelesaikan masalah. Itu hanya communication tools. Dulu memakai SMS atau Pager. Saat ini tuntutan Pak Menteri (untuk bekerja cepat).”

Penggunaan grup percakapan WhatsApp Biro II Kerja walaupun dianggap informal, namun merupakan sarana penyampaian pesan yang cepat. Penyampaian pesan melalui grup percakapan WhatsApp Biro II Kerja tetap harus dikroscek melalui aplikasi Nadine yang dianggap formal, dan meminta arahan lebih lanjut kepada Kepala Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan, sebagai bagian dari konfirmasi, apakah sudah sesuai apa yang dikerjakan dengan apa yang menjadi instruksi pimpinan.

Fungsi ketiga, fungsi persuasif. Kepala Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan menjelaskan bahwa tidak bisa hanya menggunakan grup percakapan WhatsApp Biro II Kerja, melainkan menggunakan sarana yang lain seperti Jaringan Pribadi (Japri) WhatsApp dalam memberikan instruksi atau arahan kepada sub ordinat di bawahnya. Ia menambahkan:

“Kita harus menciptakan suasana, yang penting itu dulu. Idealnya orang tahu tugasnya apa. Kalau kita mempunyai common goal, pasti kita akan bersama sukarela mengerjakan itu, intinya itu. Kalau tidak sukarela perlu kita ingatkan. Itu sebenarnya art dari masing-masing pimpinan. Tidak bisa dikodifikasi. Kita setting target dulu, kalau semua agree terhadap target, harus kita laksanakan, punya masing-masing part. Komunikasi itu, pesannya itu sampai, baik itu visual, baik itu suara, baik itu texting.”

Kepala Subbagian Keprotokolanan mengungkapkan:

“Untuk direct pekerjaan, lebih ke persuasif dan bahasa bukan otoriter. Walau bagaimana pun komunikasi grup WhatsApp di sistem birokrasi, tetap Jenderal (nya) satu, yaitu Kepala Biro (Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan). Even, berkata persuasif dan arahan, semua harus melaksanakannya.”

Penting bagi para pegawai untuk mengetahui tugas dan fungsi organisasi dan pribadi, sehingga pegawai secara bertanggung jawab untuk mengerjakan tugas dan fungsi tersebut. Pada grup percakapan WhatsApp Biro II Kerja yang bertanggung jawab untuk memberikan arahan adalah Kepala Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan kepada para bawahannya untuk dilaksanakan. Arahan itu bersifat persuasif, bukan dalam bentuk otoriter, sehingga dapat bertukar pikiran dan menerima masukan/saran pada grup percakapan tersebut.

Sementara itu, Kepala Subbagian Penyediaan Energi mengatakan bahwa pesan yang disampaikan dalam grup percakapan WhatsApp Biro II Kerja membawa kekhawatiran

adanya mispersepsi, karena pesan yang disampaikan kurang mendapat penjelasan yang *clear*. Hal berbeda disampaikan Kepala Bagian Fasilitasi Rencana Umum Energi:

"Lebih banyak direction. Membuat ini, sesuai arahan Menteri, segera."

Hal senada disampaikan Protokol:

"Sesuai tupoksinya (Tugas, Pokok dan Fungsi), ada instruksi langsung."

Hal serupa dikatakan Pengadministrasi Data:

"Perintah. Siapkan bahan, bagian masing-masing."

Penciptaan suasana yang nyaman dalam bekerja, *common goal* dan membuat target terukur menjadi kunci atas fungsi persuasif yang diharapkan dapat diwujudkan bersama-sama dalam tim. Pada grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja masih terdapat anggapan penyampaian pesan lebih kepada *direction* saja sesuai tupoksi dalam bekerja, sehingga diperlukan persiapan kerja dengan usaha yang lebih, karena dengan grup percakapan *WhatsApp* perintah bisa disampaikan kapan saja.

Fungsi keempat, fungsi integratif. Kepala Bagian Fasilitasi Rencana Umum Energi mengungkapkan:

"Kalau WhatsApp penuh, kalau email bisa tersimpan. Setelah hadir rapat, penting, di-share di email. Jadi, kalau ke depan melanjutkan rapat yang sama, jadi tahu. Pertama, lebih banyak perintah tugas fungsi. Kedua, informasi yang terkait jadwal, ada undangan di sini, harus hadir."

Kepala Subbagian Keprotokolan menyampaikan:

"Sebenarnya grup percakapan WhatsApp adalah menyatukan semua bagian. Bagian Humas (dan Persidangan) sudah, mengatakan ini rapat disampaikan. Bagian Fasilitasi Kebijakan Energi disampaikan di situ. Bagian Fasilitasi Rencana Umum Energi seperti itu di grup WhatsApp. Sedikit informasi (yang disampaikan di grup Biro II Kerja), untuk kita bisa mengetahui update kegiatan, itu belum berjalan. Tapi, mungkin kalau secara langsung, jipri ke atasan, mungkin sudah dijalankan."

Sementara itu, Kepala Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan menjelaskan:

"Sekarang saya lihat masih 50%-50%."

Penggunaan fungsi integratif sudah mulai dijalankan dengan tetap memperhatikan penyimpanan data, misalnya melalui *e-mail* agar dapat diakses dan penyimpanannya lebih lama. Penyatuan semua yang terlibat dalam grup percakapan *WhatsApp* sudah terjadi, walau ada dua orang yang tidak bergabung, seperti dengan alasan *WhatsApp* belum ada payung hukumnya dan satu orang lagi sedang ditugaskan di unit lain di lingkungan Kementerian ESDM.

5. PENUTUP

Berdasarkan analisa fungsi komunikasi dalam organisasi melalui grup percakapan *WhatsApp* Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan Setjen DEN terungkap bahwa fungsi komunikasi organisasi dalam grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja terdiri dari fungsi informatif, fungsi regulatif, fungsi persuasif dan fungsi integratif, grup percakapan *WhatsApp* menjadi sarana untuk mempercepat arus informasi. Partisipasi aktif semua anggota grup sangat diharapkan, walaupun tingkat keamanan (*secure*) dari grup percakapan *WhatsApp* masih menjadi perhatian, terkait data yang disampaikan apakah rahasia atau tidak.

Grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja memberikan kecukupan informasi yang dibutuhkan pegawai dalam mengerjakan tugas, walaupun sebagai sarana komunikasi informal belum bisa dijadikan landasan dalam bekerja. Grup percakapan *WhatsApp* Biro II Kerja juga memerlukan kroscek data ke aplikasi Nadine dan meminta arahan lebih lanjut

kepada Kepala Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan sebagai bagian dari konfirmasi sudah sesuai dengan apa yang menjadi instruksi pimpinan.

Rekomendasi yang dapat diusulkan adalah membuat payung hukum terkait sarana komunikasi grup percakapan *WhatsApp* atau membuat aplikasi percakapan untuk pegawai di lingkungan Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan secara khusus, dan Kementerian ESDM secara umum. Untuk penelitian ke depan, disarankan untuk meneliti terkait strategi komunikasi organisasi dalam menjalankan pemerintahan untuk mewujudkan tujuan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2018). Pola Pengembangan Kompetensi Kepemimpinan bagi Aparatur Pemerintah dalam Menghadapi Tantangan Global (Studi Kasus pada Penyelenggaraan Diklat Kepemimpinan Tingkat IV di Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral) The Evaluation of Leadership Competency. *Jurnal Wacana Kinerja*, 21(1), 19–48. <https://doi.org/10.31845/jwk.v21i1.63>
- Ahad, A. D., & Lim, S. M. A. (2014). Convenience or Nuisance?: The ' WhatsApp ' Dilemma. In *The International Conference on Communication and Media 2014 (i-COME'14)* (Vol. 155, pp. 189–196). <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.278>
- Atmaja, S., & Dewi, R. (2018). Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis Dan Praktis). *Inter Komunika Jurnal Komunikasi*, 3(2), 192–206.
- Badrudin, S., Muslimin, & Pratama, H. O. (2017). Analisis Komunikasi Organisasi di Pusat Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan. *JKPI: Jurnal Komunikasi Islam Dan Kehumasan*, 1(2), 81–101.
- Barhoumi, C. (2015). The Effectiveness of WhatsApp Mobile Learning Activities Guided by Activity Theory on Students ' Knowledge Management. *Contemporary Educational Technology*, 6(3), 221–238.
- Bouhnik, D., & Deshen, M. (2014). WhatsApp Goes to School: Mobile Instant Messaging between Teachers and Students. *Journal of Information Technology Education: Research*, 13, 217–231.
- Hambali, Muhaimin, A., & Rahmadini, M. (2018). Pola Komunikasi organisasi Dalam Pengembangan program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. *Jurnal Studi Sosial Dan Politik*, 2(2), 96–108.
- Harivarman, D. (2016). Hambatan Komunikasi Internal di Organisasi. *Jurnal ASPIKOM*, 3(3), 508–519.
- Hasyim, N. M. (2016). Komunikasi Organisasi di Perguruan Tinggi Islam Negeri (Studi Kasus di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan kalijaga). *Jurnal Promedia*, 11(2), 1–36.
- Jumrad, O. T., & Sari, I. D. M. (2019). Fungsi Komunikasi dalam Organisasi melalui Group Chat Whatsapp Oriflame. *Jurnal Common*, 3(1), 104–114.
- Montag, C., Błaszczewicz, K., Sariyska, R., Lachmann, B., Andone, I., Trendafilov, B., ... Markowetz, A. (2015). Smartphone usage in the 21st century: who is active on WhatsApp? *BMC Research Notes*, 8(331), 1–6. <https://doi.org/10.1186/s13104-015-1280-z>
- Pricahyadi, M., & Ramadani, T. (2019). Strategi Komunikasi Kebijakan pemerintah Provinsi DKI Jakarta Pada Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, XVI(1), 112–126.
- Purnomo, A. (2018). Pelaksanaan kebijakan Komunikasi Organisasi Pemerintahan di Indonesia. *Jurnal Noken*, 3(2), 11–26.

- 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.
- Ramadani, T. (2019a). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Komunikasi Publik di Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. *Jurnal Borneo Administrator*, 15(1), 1-18.
- Ramadani, T. (2019b). Pengelolaan Komunikasi Publik. *Jurnal Good Governance*, 15(1), 11-27.
- Ramadani, T., Pakpahan, F., Pradana, S. A., Supriyanto, M. A., & Mardiyono, E. (2019). Implementasi Kebijakan Satu Peta Energi Sumber Daya Mineral (ESDM One Map) di Kementerian Energi Sumber Daya Mineral Republik Indonesia. *Matra Pembaruan Jurnal Inovasi Kebijakan*, 3(2), 109-118. <https://doi.org/10.21787/mp.3.2.2019.109-118>
- Santoso, A. (2015). Iklim Komunikasi Organisasi di Hotel Savana Malang. *Jurnal E-Komunikasi*, 3(2), 1-8.
- Sedarmayanti. (2018). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiarto, A., Priyowidodo, G., & Indrayani, I. I. (2018). Iklim komunikasi organisasi di PT . Starindo Anugerah Abadi Surabaya Pendahuluan. *Jurnal E-Komunikasi*, 6(2), 1-9.
- Wardani, S. (2018). Ketepatan Komunikasi antara Manajemen dan Awak Kabin (Flight Attendant) di PT . Garuda Indonesia. *Nyimak Journal of Communication*, 2(2), 151-165.
- We Are Social. (2019). Digital 2019: Indonesia.
- Yeboah, J., & Ewur, G. D. (2014). The Impact of Whatsapp Messenger Usage on Students Performance in Tertiary Institutions in Ghana. *Journal of Education and Practice*, 5(6), 157-164.