

Penerapan Whatsapp Dalam Komunikasi Organisasi Di Lingkungan Lsm: Studi Pada Lembaga Perlindungan Anak Indonesia (LPAI)

The Use Of Whatsapp In Organizational Communication Within Non Governmental Organizations: A Case Study Of The Indonesian Child Protection Institution (LPAI)

Sitti Hikmawatty^{a*}, Meiliyah Arianib

Management, Nusa Putra University, Indonesia^a
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Indonesia^b
sitti.hikmawatty@nusaputra.ac.id^a

Abstract

This study primarily explores the relationships among communication tool usage, intention to use, communication satisfaction, and communication effectiveness within non-governmental organizations (NGOs) that utilize instant messaging for organizational communication. Furthermore, the study examines intention to use as a mediating variable to better understand its relationship with communication satisfaction and communication effectiveness. The research participants consisted of board members of the Indonesian Child Protection Institution (LPAI), who served as the study sample. A questionnaire was developed by adapting and refining established measurement scales. A total of 301 valid questionnaires were collected and analyzed. The findings indicate that the use of instant messaging as a communication medium is positively and significantly associated with both communication satisfaction and communication effectiveness. Moreover, intention to use serves as a mediating variable in the relationship between instant messaging use and both communication satisfaction and communication effectiveness. The results also demonstrate that the adoption of instant messaging, particularly WhatsApp, significantly enhances organizational communication satisfaction and communication effectiveness within the NGO.

Keywords: Non-governmental organizations (NGOs), instant messaging, WhatsApp, communication satisfaction, communication effectiveness, Indonesian Child Protection Institution (LPAI).

Abstrak

Penelitian ini secara utama mengeksplorasi hubungan antara penggunaan alat komunikasi, keinginan untuk menggunakan, kepuasan komunikasi, dan efektivitas komunikasi di antara organisasi non-pemerintah (LSM) yang memanfaatkan pesan instan dalam komunikasi organisasi. Lebih lanjut, penelitian ini menguji keinginan untuk menggunakan sebagai variabel mediasi untuk memahami hubungannya dengan kepuasan dan efektivitas. Subjek penelitian terdiri dari anggota pengurus Lembaga Perlindungan Anak Indonesia (LPAI) sebagai sampel, dengan mengutip dan merancang skala yang sesuai untuk pengujian kuesioner. Sebanyak 301 kuesioner valid dikumpulkan untuk dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan pesan instan sebagai media komunikasi memiliki korelasi positif yang signifikan dengan kepuasan komunikasi dan efektivitas komunikasi. Selain itu, keinginan untuk menggunakan dapat memoderasi dan memediasi dampak pesan instan terhadap kepuasan komunikasi dan efektivitas komunikasi. Sementara itu, penerapan pesan instan, khususnya WhatsApp, secara signifikan akan meningkatkan kepuasan dan efektivitas komunikasi organisasi di dalam LSM tersebut.

Kata kunci: LSM, pesan instan, WhatsApp, kepuasan komunikasi, efektivitas komunikasi, LPAI.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah secara mendasar pola komunikasi organisasi. Komunikasi yang sebelumnya banyak bergantung pada pertemuan tatap muka, surat resmi, telepon, dan surat elektronik kini bergerak menuju komunikasi digital yang lebih cepat, ringkas, interaktif, dan dapat diakses melalui perangkat bergerak. Perubahan ini semakin kuat setelah ponsel pintar menjadi perangkat utama dalam aktivitas kerja sehari-hari. WhatsApp, sebagai

salah satu aplikasi pesan instan yang paling banyak digunakan secara global, tidak lagi hanya berfungsi sebagai media komunikasi personal, tetapi juga telah menjadi sarana koordinasi organisasi, penyebaran informasi, pertukaran dokumen, diskusi kelompok, dan pengambilan keputusan cepat dalam berbagai konteks kerja.

Dalam perspektif komunikasi organisasi, komunikasi tidak hanya dipahami sebagai proses pertukaran pesan, tetapi juga sebagai mekanisme koordinasi, pembentukan pemahaman bersama, pengurangan ketidakpastian, penguatan relasi kerja, dan pencapaian tujuan organisasi. Teori kekayaan media menjelaskan bahwa efektivitas suatu media komunikasi berkaitan dengan kemampuannya menyampaikan informasi secara cepat, jelas, dan sesuai dengan tingkat kompleksitas pesan yang dikomunikasikan (Daft & Lengel, 1986). Dalam konteks ini, WhatsApp memiliki karakteristik yang relatif kaya karena memungkinkan pengiriman pesan teks, dokumen, foto, video, pesan suara, panggilan, serta komunikasi kelompok secara real-time. Fitur-fitur tersebut membuat WhatsApp relevan digunakan dalam organisasi yang membutuhkan koordinasi cepat, terutama ketika anggota organisasi tersebar di lokasi yang berbeda.

Namun, efektivitas penggunaan pesan instan dalam organisasi tidak dapat hanya dilihat dari aspek kecepatan dan kemudahan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa instant messaging di tempat kerja memiliki konsekuensi ganda. Di satu sisi, pesan instan dapat mempercepat aliran informasi, mempermudah koordinasi, meningkatkan keterhubungan antaranggota, dan mendukung kerja kolaboratif. Di sisi lain, penggunaan yang terlalu intensif dapat menimbulkan gangguan kerja, beban komunikasi, tumpang tindih pesan, tekanan untuk selalu merespons, serta kaburnya batas antara waktu kerja dan waktu pribadi (Cameron & Webster, 2005; Bahri et al., 2021; Yang & Feng, 2025). Dengan demikian, WhatsApp dalam organisasi perlu dipahami sebagai media komunikasi yang bersifat ambivalen: mampu meningkatkan efektivitas komunikasi, tetapi sekaligus berpotensi menciptakan kelelahan komunikasi apabila tidak dikelola secara proporsional.

Isu tersebut menjadi semakin penting dalam organisasi non-pemerintah atau lembaga swadaya masyarakat yang bergerak pada isu sosial dan kemanusiaan. Lembaga Perlindungan Anak Indonesia (LPAI) merupakan organisasi pegiat perlindungan anak yang menjalankan fungsi pemenuhan hak anak, pendampingan kasus, advokasi, publikasi, monitoring, dan evaluasi. Sebagai lembaga yang menangani isu kekerasan, eksploitasi, perdagangan anak, penculikan, penelantaran, pelecehan seksual, anak berhadapan dengan hukum, serta berbagai bentuk perlindungan khusus anak, LPAI memerlukan sistem komunikasi internal yang cepat, akurat, aman, dan dapat menjangkau pengurus maupun mitra daerah. Dalam situasi tertentu, keterlambatan komunikasi dapat memengaruhi respons organisasi terhadap laporan kasus, koordinasi pendampingan, maupun pengambilan keputusan lapangan.

WhatsApp menjadi salah satu media yang potensial digunakan dalam lingkungan LPAI karena memiliki keunggulan praktis. Melalui grup WhatsApp, pengurus dapat melakukan koordinasi berdasarkan bidang kerja, wilayah, atau penanganan kasus tertentu. Informasi dari lapangan dapat dikirim dalam bentuk teks, foto, video, dokumen, maupun pesan suara sehingga mempercepat proses klarifikasi dan pengambilan keputusan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp dalam organisasi dapat mendukung kompetensi komunikasi, terutama dalam aspek berbagi informasi, pemberian umpan balik, kejelasan pesan, penguatan hubungan, pemecahan masalah, dan penyelesaian konflik (Neiroukh et al., 2024).

Temuan ini memperkuat asumsi bahwa WhatsApp dapat menjadi media komunikasi organisasi yang efektif apabila digunakan sesuai kebutuhan organisasi dan didukung norma komunikasi yang jelas.

Meskipun demikian, penggunaan WhatsApp dalam organisasi seperti LPAI juga menghadirkan tantangan. Karakter WhatsApp yang cepat dan selalu aktif dapat membuat anggota organisasi merasa harus selalu tersedia, termasuk di luar jam kerja. Pesan yang masuk secara terus-menerus dapat menimbulkan beban komunikasi, gangguan konsentrasi, serta tekanan psikologis ketika pesan berkaitan dengan kasus yang sensitif atau membutuhkan respons segera. Penelitian tentang mobile instant messaging menunjukkan bahwa penggunaan pesan instan dapat meningkatkan interaktivitas, tetapi juga dapat meningkatkan interupsi kerja dan persepsi beban kerja apabila kualitas komunikasi tidak dikelola dengan baik (Yang & Feng, 2025). Selain itu, komunikasi setelah jam kerja melalui aplikasi pesan dapat mengaburkan batas antara kehidupan profesional dan personal serta berhubungan dengan stres kerja dan kelelahan apabila tidak disertai dukungan organisasi yang memadai (Chiang et al., 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, kajian mengenai penggunaan WhatsApp dalam komunikasi organisasi LPAI menjadi penting. Sebagian besar penelitian terdahulu masih banyak berfokus pada penggunaan pesan instan di lingkungan bisnis, pendidikan, atau organisasi publik. Sementara itu, kajian empiris mengenai penggunaan WhatsApp dalam komunikasi internal lembaga swadaya masyarakat, khususnya organisasi perlindungan anak di Indonesia, masih relatif terbatas. Padahal, LSM memiliki karakter organisasi yang berbeda dari korporasi karena bekerja berdasarkan nilai sosial, misi kemanusiaan, partisipasi sukarela, keterbatasan sumber daya, dan kebutuhan koordinasi lintas wilayah. Oleh karena itu, efektivitas WhatsApp dalam lingkungan LSM tidak cukup dianalisis hanya sebagai persoalan teknologi, tetapi perlu dikaitkan dengan kepuasan komunikasi, efektivitas komunikasi, dan keinginan anggota untuk terus menggunakan media tersebut.

Secara teoretis, penelitian ini dapat diletakkan pada tiga landasan utama. Pertama, teori kekayaan media digunakan untuk menjelaskan kesesuaian WhatsApp sebagai media komunikasi organisasi yang mampu menyampaikan pesan secara cepat dan cukup kaya dalam berbagai format (Daft & Lengel, 1986). Kedua, konsep kepuasan komunikasi digunakan untuk menilai sejauh mana anggota organisasi merasa puas terhadap iklim komunikasi, kualitas media, komunikasi dengan atasan, komunikasi horizontal, dan informasi organisasi yang diterima (Downs & Hazen, 1977). Ketiga, model keberlanjutan penggunaan sistem informasi menjelaskan bahwa kepuasan dan persepsi manfaat berperan penting dalam membentuk niat seseorang untuk terus menggunakan suatu teknologi (Bhattacharjee, 2001). Dengan menggabungkan ketiga perspektif tersebut, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih sistematis mengenai bagaimana WhatsApp diterima, digunakan, dan dipertahankan sebagai media komunikasi organisasi di LPAI.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan WhatsApp dalam komunikasi organisasi pengurus LPAI, menguji pengaruh kepuasan komunikasi dan efektivitas komunikasi terhadap keinginan anggota untuk terus menggunakan WhatsApp, serta mengevaluasi peran mediasi keinginan menggunakan WhatsApp dalam hubungan antara adopsi pesan instan, kepuasan komunikasi, dan efektivitas komunikasi organisasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian komunikasi organisasi digital di

lingkungan LSM, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi LPAI dalam merumuskan tata kelola komunikasi internal yang cepat, efektif, etis, dan tetap memperhatikan batas kerja serta kesejahteraan anggota organisasi.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional dan kausal-komparatif untuk menguji hubungan antarvariabel yang telah dirumuskan dalam model penelitian. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengujian hipotesis secara objektif melalui analisis statistik terhadap hubungan antarvariabel (Creswell & Creswell, 2018). Kerangka konseptual penelitian dibangun berdasarkan integrasi *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003), serta konsep kepuasan komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh Downs dan Hazen (1977). Model tersebut menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan yang selanjutnya membentuk niat individu untuk menggunakan teknologi dan berdampak terhadap efektivitas aktivitas organisasi.

Dalam penelitian ini, penerapan WhatsApp sebagai media komunikasi organisasi ditetapkan sebagai variabel independen (X), sedangkan kepuasan komunikasi (Y_1) dan efektivitas komunikasi (Y_2) merupakan variabel dependen. Variabel keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) ditempatkan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan mekanisme hubungan antara penggunaan WhatsApp dengan kepuasan komunikasi dan efektivitas komunikasi organisasi. Model penelitian ini dikembangkan untuk menjelaskan bagaimana pemanfaatan teknologi komunikasi digital berkontribusi terhadap peningkatan kualitas komunikasi organisasi pada Lembaga Perlindungan Anak Indonesia (LPAI).

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Seluruh variabel diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga skor 5 (Sangat Setuju). Penggunaan skala tersebut bertujuan memperoleh persepsi responden secara kuantitatif terhadap setiap indikator penelitian.

Variabel penerapan WhatsApp diukur berdasarkan intensitas penggunaan, frekuensi komunikasi, pemanfaatan grup diskusi, berbagi dokumen, berbagi media, serta kemudahan koordinasi organisasi. Indikator tersebut diadaptasi dari konsep penggunaan media sosial organisasi yang dikembangkan oleh Kietzmann et al. (2011) serta disesuaikan dengan karakteristik penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi organisasi.

Variabel keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) mengacu pada kesiapan psikologis dan niat perilaku anggota organisasi untuk terus menggunakan WhatsApp dalam aktivitas organisasi. Pengukuran variabel ini mengadaptasi konstruk *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), khususnya dimensi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, serta diperkuat oleh konstruk *behavioral intention* dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003).

Kepuasan komunikasi didefinisikan sebagai tingkat kepuasan anggota organisasi terhadap proses komunikasi yang meliputi kualitas informasi, komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, iklim komunikasi, serta mekanisme umpan balik. Variabel ini

diukur menggunakan indikator yang diadaptasi dari *Communication Satisfaction Questionnaire* (CSQ) yang dikembangkan oleh Downs dan Hazen (1977).

Efektivitas komunikasi didefinisikan sebagai kemampuan komunikasi organisasi dalam menyampaikan informasi secara tepat, akurat, tepat waktu, serta mendukung koordinasi dan pengambilan keputusan organisasi. Pengukuran variabel ini mengadaptasi konsep *Media Richness Theory* yang dikembangkan oleh Daft dan Lengel (1986) serta konsep komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh Miller (2015), yang menjelaskan bahwa media komunikasi yang memiliki tingkat interaktivitas tinggi mampu meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi.

Populasi, Sampel, dan Prosedur Pengumpulan Data

Populasi penelitian terdiri atas seluruh anggota pengurus aktif dan staf administrasi Lembaga Perlindungan Anak Indonesia (LPAI) pada tingkat pusat maupun cabang di berbagai wilayah Indonesia. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* karena responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Creswell & Creswell, 2018). Adapun kriteria responden meliputi: (1) berstatus sebagai pengurus atau staf aktif LPAI; dan (2) telah menggunakan grup resmi WhatsApp sebagai media komunikasi organisasi selama sekurang-kurangnya enam bulan.

Pengumpulan data dilakukan melalui survei daring menggunakan Google Forms. Tautan kuesioner disebarluaskan melalui grup WhatsApp resmi LPAI pada tingkat nasional maupun daerah. Selama periode pengumpulan data diperoleh sebanyak 301 kuesioner yang memenuhi kriteria penelitian dan seluruhnya dinyatakan layak dianalisis karena tidak terdapat data yang hilang (*missing values*) maupun respons yang tidak lengkap.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 27. Tahap pertama dilakukan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi jawaban pada setiap variabel penelitian. Selanjutnya dilakukan pengujian kualitas instrumen melalui uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product-Moment dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan valid apabila memiliki nilai korelasi yang signifikan ($p < 0,05$), sedangkan reliabilitas dinyatakan baik apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 (Hair et al., 2022).

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh langsung antarvariabel penelitian. Selanjutnya, analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung serta mengevaluasi peran mediasi variabel keinginan untuk menggunakan. Signifikansi efek mediasi dianalisis menggunakan *bootstrapping* sebagaimana direkomendasikan oleh Hayes (2022), karena metode ini memberikan estimasi efek tidak langsung yang lebih akurat dibandingkan pendekatan konvensional seperti Uji Sobel. Seluruh pengujian hipotesis dilakukan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

3. Hasil Dan Pembahasan

Analisis Statistik Deskriptif Responden

Penelitian ini memperoleh sebanyak 301 kuesioner yang memenuhi kriteria dan seluruhnya dinyatakan valid untuk dianalisis. Responden terdiri atas anggota

pengurus aktif dan staf administrasi Lembaga Perlindungan Anak Indonesia (LPAI), yang berasal dari pengurus cabang regional (62,5%) dan pengurus pusat (37,5%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa penelitian mampu merepresentasikan pengguna WhatsApp pada berbagai tingkatan organisasi.

Berdasarkan intensitas penggunaan, sebanyak 84,7% responden menyatakan menggunakan WhatsApp beberapa kali dalam satu jam untuk mendukung aktivitas organisasi. Tingginya frekuensi penggunaan tersebut mencerminkan bahwa komunikasi pada LPAI berlangsung secara dinamis, terutama dalam koordinasi penanganan kasus perlindungan anak yang memerlukan respons cepat. Adapun fitur WhatsApp yang paling banyak dimanfaatkan adalah grup percakapan sebagai media koordinasi organisasi (92,1%), diikuti dengan berbagi dokumen untuk kebutuhan administrasi dan advokasi hukum (78,4%), serta pengiriman foto, video, dan media lainnya untuk mendukung validasi data lapangan (69,8%).

Analisis Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian kualitas instrumen dilakukan melalui uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product-Moment dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh konstruk penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik. Variabel penerapan WhatsApp memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,864, keinginan untuk menggunakan sebesar 0,891, kepuasan komunikasi sebesar 0,912, dan efektivitas komunikasi sebesar 0,887. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70 sehingga menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang tinggi.

Selain itu, seluruh butir pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi Pearson yang lebih besar daripada nilai r tabel pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengukur masing-masing konstruk penelitian.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh langsung antarvariabel penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan WhatsApp berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan komunikasi ($\beta = 0,412$; $p < 0,001$). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin optimal penggunaan WhatsApp dalam aktivitas organisasi, semakin tinggi tingkat kepuasan komunikasi yang dirasakan oleh anggota pengurus. Dengan demikian, Hipotesis 1 diterima.

Selanjutnya, penerapan WhatsApp juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas komunikasi organisasi ($\beta = 0,458$; $p < 0,001$). Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp mampu meningkatkan kecepatan penyampaian informasi, koordinasi antaranggota, serta efisiensi proses pengambilan keputusan organisasi. Oleh karena itu, Hipotesis 2 diterima.

Hasil analisis berikutnya memperlihatkan bahwa keinginan untuk menggunakan WhatsApp memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan komunikasi ($\beta = 0,389$; $p < 0,01$). Artinya, semakin tinggi keinginan anggota untuk memanfaatkan WhatsApp dalam aktivitas organisasi, semakin tinggi pula kepuasan komunikasi yang dirasakan. Dengan demikian, Hipotesis 3 diterima.

Selain itu, keinginan untuk menggunakan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas komunikasi organisasi ($\beta = 0,504$; $p < 0,001$). Temuan tersebut

menunjukkan bahwa penerimaan teknologi oleh anggota organisasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi. Oleh karena itu, Hipotesis 4 diterima.

Analisis Mediasi Keinginan untuk Menggunakan

Pengujian efek mediasi dilakukan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang dilanjutkan dengan Uji Sobel. Hasil analisis menunjukkan bahwa keinginan untuk menggunakan berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan antara penerapan WhatsApp dan kepuasan komunikasi. Setelah variabel mediasi dimasukkan ke dalam model, koefisien pengaruh langsung penerapan WhatsApp terhadap kepuasan komunikasi menurun dari $\beta = 0,412$ menjadi $\beta = 0,231$, namun tetap signifikan ($p < 0,05$). Hasil Uji Sobel menghasilkan nilai $Z = 4,12$ ($p < 0,01$), yang mengindikasikan adanya pengaruh mediasi yang signifikan. Dengan demikian, Hipotesis 5 diterima.

Hasil serupa juga ditemukan pada hubungan antara penerapan WhatsApp dan efektivitas komunikasi. Setelah memasukkan variabel keinginan untuk menggunakan sebagai mediator, koefisien pengaruh langsung menurun dari $\beta = 0,458$ menjadi $\beta = 0,198$ ($p < 0,05$). Uji Sobel menunjukkan nilai $Z = 5,23$ ($p < 0,001$), yang menegaskan bahwa keinginan untuk menggunakan memediasi secara parsial hubungan tersebut. Oleh karena itu, Hipotesis 6 diterima.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan WhatsApp berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan komunikasi serta efektivitas komunikasi organisasi di lingkungan Lembaga Perlindungan Anak Indonesia (LPAI). Temuan ini mengindikasikan bahwa WhatsApp telah berkembang dari sekadar aplikasi komunikasi personal menjadi media komunikasi organisasi yang berperan penting dalam mendukung koordinasi kerja, distribusi informasi, pertukaran dokumen, dan pengambilan keputusan secara cepat. Dalam konteks LPAI sebagai organisasi non-pemerintah yang bergerak pada isu perlindungan anak, kecepatan dan ketepatan komunikasi menjadi faktor penting karena banyak aktivitas organisasi berkaitan dengan koordinasi penanganan kasus, advokasi, pendampingan, serta respons terhadap situasi lapangan yang membutuhkan tindakan segera.

Temuan tersebut memperkuat *Media Richness Theory* yang dikemukakan oleh Daft dan Lengel (1986), bahwa media komunikasi yang memiliki kemampuan menyampaikan pesan secara cepat, interaktif, dan kaya akan umpan balik dapat meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi. WhatsApp memiliki karakteristik yang sesuai dengan teori tersebut karena memungkinkan pengguna mengirim pesan teks, pesan suara, gambar, video, dokumen, serta melakukan panggilan suara dan video. Fitur-fitur ini membuat proses komunikasi menjadi lebih fleksibel dan responsif, terutama bagi organisasi yang memiliki anggota tersebar di berbagai wilayah. Dengan demikian, penggunaan WhatsApp dapat memperkecil hambatan geografis dan mempercepat proses koordinasi internal organisasi.

Pengaruh positif WhatsApp terhadap kepuasan komunikasi menunjukkan bahwa anggota organisasi merasa terbantu oleh kemudahan akses, kecepatan penyampaian informasi, serta fleksibilitas komunikasi yang disediakan oleh platform tersebut. Kepuasan komunikasi dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai persepsi positif anggota terhadap kualitas informasi, komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, iklim komunikasi, serta mekanisme umpan balik yang berlangsung di

dalam organisasi. Temuan ini sejalan dengan konsep kepuasan komunikasi yang dikembangkan oleh Downs dan Hazen (1977), yang menegaskan bahwa kualitas informasi, keterbukaan komunikasi, dan kemudahan memperoleh umpan balik merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan komunikasi organisasi. Dalam konteks LPAI, grup WhatsApp memungkinkan anggota memperoleh informasi secara lebih cepat, menyampaikan laporan lapangan, serta melakukan koordinasi lintas bidang tanpa harus menunggu pertemuan formal.

Selain meningkatkan kepuasan komunikasi, penerapan WhatsApp juga terbukti meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi. Efektivitas tersebut terlihat dari kemampuan WhatsApp dalam mempercepat pertukaran informasi, mempermudah koordinasi antaranggota, serta mendukung efisiensi proses pengambilan keputusan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Neiroukh et al. (2024), yang menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp dalam organisasi dapat mendukung kompetensi komunikasi, khususnya dalam aspek berbagi informasi, pemberian umpan balik, kejelasan pesan, penguatan hubungan, pemecahan masalah, dan penyelesaian konflik. Dengan demikian, WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampai pesan, tetapi juga sebagai ruang koordinasi digital yang membantu organisasi menjaga kesinambungan komunikasi.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa keinginan untuk menggunakan WhatsApp berpengaruh positif terhadap kepuasan komunikasi dan efektivitas komunikasi. Artinya, semakin tinggi penerimaan anggota terhadap WhatsApp sebagai media komunikasi organisasi, semakin besar pula manfaat yang dirasakan dalam proses komunikasi internal. Temuan ini mendukung *Technology Acceptance Model* yang dikembangkan oleh Davis (1989), bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Jika anggota organisasi memandang WhatsApp sebagai media yang mudah digunakan, bermanfaat, dan relevan dengan kebutuhan kerja, maka mereka cenderung memiliki keinginan yang lebih kuat untuk terus menggunakannya dalam aktivitas organisasi.

Peran keinginan untuk menggunakan sebagai variabel mediasi menjadi temuan penting dalam penelitian ini. Hasil analisis menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan efektivitas komunikasi, tetapi juga berpengaruh secara tidak langsung melalui keinginan anggota untuk terus menggunakan platform tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pemanfaatan teknologi komunikasi dalam organisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan media digital, tetapi juga oleh penerimaan pengguna terhadap media tersebut. Dengan kata lain, WhatsApp dapat memberikan dampak yang lebih besar terhadap komunikasi organisasi apabila anggota memiliki sikap positif, merasa nyaman, dan memiliki dorongan untuk terus menggunakan platform tersebut.

Temuan ini juga memperkuat *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003), bahwa niat perilaku untuk menggunakan teknologi merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan adopsi teknologi. Dalam lingkungan LPAI, penerimaan anggota terhadap WhatsApp dapat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, manfaat praktis, kebiasaan komunikasi sehari-hari, serta dukungan organisasi dalam mengatur penggunaan media tersebut. Oleh karena itu, organisasi perlu memastikan bahwa penggunaan WhatsApp tidak hanya bersifat spontan, tetapi juga diarahkan melalui tata kelola

komunikasi yang jelas agar mampu meningkatkan efektivitas tanpa menimbulkan beban komunikasi yang berlebihan.

Meskipun WhatsApp memberikan banyak manfaat, penggunaannya dalam organisasi juga perlu dikelola secara proporsional. Karakter WhatsApp yang cepat, mudah diakses, dan selalu aktif dapat menimbulkan tekanan bagi anggota untuk terus merespons pesan, termasuk di luar jam kerja. Kondisi ini berpotensi menciptakan kelelahan komunikasi, gangguan konsentrasi, dan kaburnya batas antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Penelitian Cameron dan Webster (2005), Bahri et al. (2021), Yang dan Feng (2025), serta Chiang et al. (2025) menunjukkan bahwa penggunaan pesan instan di tempat kerja dapat menimbulkan konsekuensi negatif apabila tidak disertai norma komunikasi yang jelas. Oleh sebab itu, efektivitas WhatsApp sebagai media komunikasi organisasi harus diimbangi dengan pengaturan etika komunikasi, prioritas pesan, jam respons, serta klasifikasi informasi berdasarkan tingkat urgensi.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa LPAI perlu menyusun pedoman komunikasi internal berbasis WhatsApp. Pedoman tersebut dapat mencakup pembagian grup berdasarkan fungsi kerja, standar penyampaian informasi, mekanisme respons terhadap kasus darurat, perlindungan data pribadi anak, serta batasan komunikasi di luar jam kerja. Hal ini penting karena LPAI menangani isu perlindungan anak yang sering kali berkaitan dengan informasi sensitif. Dengan adanya tata kelola komunikasi yang baik, WhatsApp dapat dimanfaatkan secara optimal sebagai media koordinasi tanpa mengabaikan aspek etika, keamanan informasi, dan kesejahteraan anggota organisasi.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian komunikasi organisasi digital, khususnya pada konteks lembaga swadaya masyarakat di Indonesia. Sebagian besar penelitian mengenai pesan instan dalam organisasi masih banyak berfokus pada sektor bisnis, pendidikan, atau organisasi pemerintahan. Penelitian ini memperluas konteks kajian dengan menempatkan LSM perlindungan anak sebagai objek penelitian, yaitu organisasi yang memiliki karakteristik berbasis misi sosial, jaringan kerja lintas wilayah, keterbatasan sumber daya, serta kebutuhan koordinasi cepat. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas teknologi komunikasi dalam organisasi tidak hanya bergantung pada kecanggihan platform, tetapi juga pada kesesuaian media dengan kebutuhan organisasi, kepuasan komunikasi, serta kesiapan anggota untuk terus menggunakan teknologi tersebut.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa WhatsApp memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas komunikasi organisasi di lingkungan LPAI. Penggunaan WhatsApp mampu meningkatkan kepuasan komunikasi dan efektivitas komunikasi, baik secara langsung maupun melalui keinginan anggota untuk terus menggunakan platform tersebut. Namun, manfaat tersebut perlu dikelola melalui kebijakan komunikasi yang sistematis agar penggunaan WhatsApp tidak menimbulkan kelebihan informasi, tekanan respons yang berlebihan, atau risiko pelanggaran privasi. Oleh karena itu, WhatsApp sebaiknya diposisikan bukan hanya sebagai alat komunikasi informal, tetapi sebagai bagian dari sistem komunikasi organisasi digital yang terstruktur, etis, dan mendukung pencapaian tujuan perlindungan anak.

4. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil menguji secara empiris hubungan antara penerapan WhatsApp, keinginan untuk menggunakan, kepuasan komunikasi, dan efektivitas komunikasi dalam organisasi Lembaga Perlindungan Anak Indonesia (LPAI). Berdasarkan analisis terhadap 301 responden yang terdiri atas anggota pengurus dan staf administrasi LPAI, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan WhatsApp berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan komunikasi serta efektivitas komunikasi organisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp mampu mendukung komunikasi yang lebih cepat, meningkatkan koordinasi antaranggota, serta memperlancar penyebaran informasi dalam pelaksanaan tugas organisasi, khususnya pada penanganan kasus perlindungan anak yang membutuhkan respons secara cepat dan tepat. Penelitian ini juga menemukan bahwa keinginan untuk menggunakan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan komunikasi maupun efektivitas komunikasi. Selain itu, keinginan untuk menggunakan terbukti berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan antara penerapan WhatsApp dengan kedua variabel tersebut. Hasil ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi teknologi komunikasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat penerimaan, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat yang dirasakan oleh para pengguna. Dengan demikian, optimalisasi komunikasi organisasi pada LPAI memerlukan sinergi antara pemanfaatan teknologi digital dan kesiapan psikologis anggota organisasi dalam mengadopsi teknologi tersebut sebagai bagian dari aktivitas kerja sehari-hari.

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi dapat diajukan sebagai upaya meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi di lingkungan LPAI. Organisasi perlu menyusun pedoman komunikasi internal yang lebih sistematis agar penggunaan WhatsApp dapat berlangsung secara efektif tanpa menimbulkan kelelahan komunikasi (*communication fatigue*) maupun kelebihan informasi (*information overload*). Pengelompokan percakapan berdasarkan fungsi kerja atau jenis penanganan kasus juga perlu dilakukan untuk mempermudah koordinasi dan mempercepat akses terhadap informasi penting. Selain itu, LPAI disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan secara berkala mengenai literasi digital, keamanan data, perlindungan privasi, serta pemanfaatan fitur-fitur WhatsApp secara optimal sehingga dapat meningkatkan keinginan anggota untuk terus menggunakan teknologi tersebut dalam mendukung aktivitas organisasi. Untuk memperkuat tata kelola informasi, organisasi juga disarankan mengintegrasikan komunikasi berbasis WhatsApp dengan sistem penyimpanan data berbasis *cloud* yang aman sehingga dokumen, laporan, dan bukti pendukung penanganan kasus dapat tersimpan secara terstruktur, aman, dan mudah diakses sesuai kebutuhan organisasi. Dari sisi akademik, penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan model penelitian ini dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui wawancara mendalam atau *focus group discussion* (FGD) agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor psikologis yang memengaruhi penggunaan teknologi komunikasi dalam organisasi. Selain itu, cakupan penelitian juga perlu diperluas dengan melibatkan berbagai organisasi non-pemerintah di bidang sosial dan kemanusiaan sehingga hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi serta mampu memperkaya pengembangan model komunikasi organisasi berbasis teknologi digital.

4. Daftar Pustaka

- Bahri, S., Fauzi, A., & Ahmad, N. S. (2021). A communication overload scale for use with mobile instant messaging in work management. *Digital Business*, 1 (1), 100003. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2021.100003>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25 (3), 351–370. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Cameron, A. F., & Webster, J. (2005). Unintended consequences of emerging communication technologies: Instant messaging in the workplace. *Computers in Human Behavior*, 21 (1), 85–103. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2003.12.001>
- Chiang, N.-T., Kao, R.-H., Ma, H.-Y., & Cho, C.-C. (2025). The impact of after-hours messaging on job stress and burnout among Taiwan's border police: The roles of social support and coping strategies. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12, 587. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04827-7>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32 (5), 554–571. <https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13 (3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Downs, C. W., & Hazen, M. D. (1977). A factor analytic study of communication satisfaction. *The Journal of Business Communication*, 14 (3), 63–73. <https://doi.org/10.1177/002194367701400306>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2022). *Multivariate data analysis* (9th ed.). Cengage Learning.
- Hayes, A. F. (2022). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach* (3rd ed.). The Guilford Press.
- Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*, 54 (3), 241–251. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2011.01.005>
- Miller, K. (2015). *Organizational communication: Approaches and processes* (7th ed.). Cengage Learning.
- Neiroukh, N., Ansari, A. A., Dalu, R. A., Khlaif, E., Barahmaeh, D., Zubeidi, J., Shtayeh, B., & Daher, W. (2024). Organizational communication competence of public secondary school principals through utilizing WhatsApp. *Frontiers in Education*, 9, 1374279. <https://doi.org/10.3389/educ.2024.1374279>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27 (3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Yang, Q., & Feng, Y. (2025). Does the use of mobile instant messaging in the workplace increase employees' workload? *Behaviour & Information Technology*, 44 (11), 2562–2576. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2024.2397681>