

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju mengakibatkan kita menjadi dituntut untuk mengikuti era digital saat ini. Semakin meningkatnya era digital komunikasi khususnya yang digunakan pada saat ini, maka menuntut kita untuk mengikuti peningkatan dunia digital komunikasi.

Menurut data Laporan Tahunan Bank Indonesia (BI) 2021, perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia diperkirakan telah tercapai Rs 403 triliun pada tahun 2021. Jumlah itu meningkat Rs.51,6 triliun tahun lalu. (BI) juga memperkirakan perdagangan elektronik di Indonesia akan tumbuh terus berkembang tahun 2022, mencapai Rp530 triliun atau tumbuh 31,4%. Namun, seiring berjalannya waktu, Bank Indonesia (BI) memperkirakan total volume perdagangan elektronik (*e-commerce*) pada 2021 meroket. Padahal, total dari perdagangan elektronik (*e-commerce*) pada 2021 hanya mencapai Rp 401 triliun.

Oleh karena itu, perkembangan pesat ekonomi dan transaksi keuangan yang sepenuhnya digital akan mengarah pada perluasan ekosistem *e-commerce* dan pengembangan layanan pembayaran digital, layanan pengiriman atau kurir sebagai akibat dari kebutuhan belanja online. Untuk itu di perusahaan Lion Parcel juga tentunya mengikuti perkembangan era digital ini. Lion Parcel terus berkembang dan mengikuti perkembangan agar tidak tertinggal, khususnya pada pelayanannya terkait informasi update mengenai Lion Parcel. Untuk itu Lion menggunakan media sosial whatsapp yang biasa dipakai oleh kebanyakan orang serta mudah digunakan. Begitu juga kita akan dengan cepat mendapatkan berbagai informasi. Di perusahaan lion parcel kita dapat melakukan koordinasi dengan komunikasi jarak jauh dengan mengirimkan pesan atau informasi menggunakan media sosial *chatting* tanpa biaya yaitu whatsapp.

Media sosial yaitu media di internet menjadikan pemakai membayangkan pengguna berinteraksi, beroperasi sama, berbagi, bersambung pakai pemakai lainnya menandai bungkus sosial secara virtual, Nasrullah (2015). Penggunaan whatsapp menjadi sangat penting bagi masyarakat, hampir setiap orang mempunyai akun whatsapp sebagai alat komunikasi sehari-hari. Menurut Jumiatmoko (2016) whatsapp menjadikan penerapan berpegang pada jaringan internet yang memungkinkan setiap penggunanya bisa saling berbagi ragam isi secepat tambah fitur pendukungnya. Dalam ruang lingkup dunia kerja, menggunakan whatsapp akan menjadi sangat

mudah jika ingin bertukar informasi, mengirimkan pesan singkat, foto, video, pesan suara bahkan file pekerjaan kita. Untuk itu di perusahaan Lion Parcel whatsapp menjadi alat komunikasi yang paling banyak di gunakan untuk berkomunikasi dengan internal maupun eksternal serta stakeholder lainnya. Pesan whatsapp terus-menerus ada selama 24 jam. Informasi-informasi terus masuk tidak kenal waktu dan tempat. Setiap detik perubahan informasi akan langsung di sampaikan melalui pesan whatsapp. Lion Parcel adalah perusahaan logistik yang bergerak di bidang pengiriman barang paket dan dokumen. Sebagai perusahaan jasa logistik yang menggunakan pesawat komersial yaitu Lion Air group bukan pesawat kargo yang mana pesawat akan beroperasi mengikuti penumpang, untuk itu setiap ada informasi update mengenai penerbangan Lion Air group akan di informasikan kepada internal Lion Parcel salah satunya menggunakan pesan whatsapp.

Dengan adanya pemanfaatan penggunaan whatsapp, tidak jarang juga setiap ada project baru atau ada yang membutuhkan saling berkoordinasi pasti akan di buat grup whatsapp. Grup baru setiap hari nya bertambah seiring dengan kebutuhan dan kepentingan internal Lion Parcel. Dengan adanya pesan melalui jalur pribadi dan grup whatsapp yang tidak hentinya masuk di pesan whatsapp kita tidak jarang pula akan ada pesan atau informasi yang terlewat karena pesan tertumpuk, mengakibatkan telat atau terlambat mendapatkan informasi.

Dalam melakukan komunikasi tertulis via whatsapp terkadang komunikasi salah dalam pengertian membaca pesan tersebut. Terdapat *human error* yang mengakibatkan salah dalam membaca pesan, salah pengertian dalam menggunakan intonasi pada saat membaca pesan. Salah persepsi dalam membaca pesan sebagai contoh yaitu maksud dari pengirim pesan atau komunikator tidak sedang marah-marah, namun penerima pesan atau komunikator mengartikannya pengirim sedang marah-marah, namun ternyata tidak sedang marah. Akibat terjadinya masalah ini adalah karena komunikasi dan komunikator tidak bertatap muka langsung dan tidak melakukan komunikasi verbal. Tidak jarang juga penulisan pesan yang salah atau typo menyebabkan isi pesan yang tidak sesuai sehingga menghambat dalam melakukan komunikasi jarak jauh atau hanya melalui whatsapp. Penggunaan whatsapp menjadi bagian penting dalam berlangsungnya dalam berkomunikasi, koordinasi, bertukar informasi serta memberikan pelayanan di Lion Parcel. Penulis melihat kejadian yang terjadi dalam penggunaan pesan melalui whatsapp sehari-hari di ruang lingkup perusahaan Lion Parcel, sehingga tertarik ingin

melakukan penelitian penulisan ilmiah yaitu berjudul **“Gambaran Pesan Whatsapp Group Lion Parcel Tentang Pengiriman Barang Periode Juni – Agustus 2022”**

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang masalah sudah dijelaskan tersebut, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam masalah ini yaitu:

1. Bagaimana gambaran penggunaan whatsapp group sebagai penyampaian pesan dengan karyawan dan vendor perusahaan Lion Parcel?

1.3 Fokus Penelitian

Agar analisis yang dilakukan oleh peneliti tidak melebar dari analisis yang dilakukan, peneliti memusatkan pada penggunaan gambaran penggunaan whatsapp group sebagai pesan dengan karyawan dan vendor perusahaan Lion Parcel

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian telah ditentukan dari rumusan masalah, yaitu:

1. Untuk mengetahui penggunaan whatsapp group sebagai penyampaian pesan dengan karyawan dan vendor perusahaan Lion Parcel?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Individu

Penelitian ini sebagai pemenuhan meraih gelar sarjana Ilmu komunikasi pada program studi hubungan masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul. Dan penelitian ini diharapkan memberikan wawasan kepada peneliti khususnya dibidang Public Relation yang akan sangat membantu dalam dunia kerja kelak.

1.5.2 Manfaat Praktis

Dapat menjadikan saran dan masukan untuk langkah pengambilan kebijakan dan penggunaan bagi objek penelitian.

1.5.3 Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi pengetahuan dan memperbanyak teori atau konsep perkembangan ilmu pengetahuan baru sehingga berguna sebagai referensi bagi pihak yang membutuhkan.

1.5.4 Manfaat Perusahaan

Diharapkan bisa digunakan untuk masukan serta saran untuk perusahaan agar penyampaian informasi dan komunikasi yang dijalankan kedepannya agar lebih baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada garis besar skripsi ini, peneliti akan di bagi menjadi 6 bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan dalam penelitian ini yaitu latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, dan kegunaan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab II tersebut menjelaskan metodologi penelitian yang memaparkan tentang teori dan metode penelitian yang mendasari, teknik analisis data dan teknik pengumpulan data yang mana berguna untuk memecahkan masalah dalam kaitannya dengan masalah utama yang diajukan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab III akan membahas dalam hal metode analisa atau tahapan sistematik dipakai untuk mencapai tujuan dari topik bahasan. Pada metodologi penelitian ini dimulai dengan menjelaskan metode yang digunakan, objek penelitian, rancangan penelitian, unit analisis yang akan diteliti, lokasi dan perencanaan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab IV akan memaparkan kondisi analisa penelitian dari pekerjaan peneliti. Bab ini, pembaca harus berasumsi bahwa analisis yang dilakukan oleh peneliti dicatat dengan cara yang terstruktur, dapat diverifikasi, dan dapat dibenarkan.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini membahas pembahasan penelitian, yang mana berdasarkan apa yang peneliti amati dalam kegiatan sebelumnya untuk di tuangkan dalam pembahasan penelitian.

BAB VI KESIMPULAN dan SARAN

Pada bab ini yaitu kesimpulan dan saran yang peneliti kemukakan untuksampai dengan sebagai masukan bagi organisasi untuk lebih meningkatkan informasi dan komunikasi yang terjalin di dalam organisasi.