

# THE APPLICATION OF SMARTPHONE AS INTERPERSONAL COMMUNICATION MEDIA IN THE EMPLOYEES IN THE MINISTRY OF RELIGION ACEH BARAT DISTRICT

## PENGAPLIKASIAN SMARTPHONE SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DIKALANGAN PEGAWAI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ACEH BARAT

**Al-Imam**

Universiti Sultan Zainal Abidin, Malaysia

### **Abstract**

---

*The use of smartphones is now not a strange thing among office employees. This study wants to see how the application of smartphones as a medium of interpersonal communication among employees of the Ministry of Religion in West Aceh District, because as is well known, the function of smartphones is not just to call each other. The features of the smartphone allow people to communicate in various ways, besides that it allows people to use it for a specific purpose, in addition to communicating. By using a qualitative method approach, the researchers found that it turns out that employees of the Ministry of Religion in West Aceh District have applied smartphones with various features they have as media to communicate intensively with other employees around the office without the need to do it face-to-face. Smartphones have become a much needed communication media for employees of the ministry of religion in West Aceh District, although there are adverse impacts on employees when using smartphones, such as reducing discipline and reducing productivity at work. To overcome the negative use, it requires rules and supervision from the office leadership.*

**Keywords:** *Smartphone, Media, Communication.*

---

## **Abstrak**

---

*Penggunaan smartphone kini bukan merupakan sesuatu hal yang asing di kalangan pegawai perkantoran. Penelitian ini ingin melihat bagaimana pengaplikasian smartphone sebagai media Komunikasi Interpersonal di kalangan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Aceh Barat, karena sebagaimana diketahui bahwa fungsi smartphone tidak sekedar untuk saling menelepon belaka. Fitur-fitur yang dimiliki smartphone memungkinkan orang untuk berkomunikasi dengan berbagai cara, disamping itu memungkinkan orang untuk menggunakannya dengan maksud tertentu, selain untuk berkomunikasi. Dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif maka peneliti menemukan hasil bahwa ternyata pegawai Kementerian Agama Kabupaten Aceh Barat telah mengaplikasikan smartphone dengan berbagai fitur yang dimilikinya sebagai media untuk berkomunikasi secara intensif dengan pegawai lain disekitar perkantoran tanpa perlu melakukannya secara tatap muka. Smartphone sudah menjadi media komunikasi yang sangat dibutuhkan oleh pegawai kementerian agama Kabupaten Aceh Barat, meskipun terdapat dampak-dampak yang kurang baik bagi pegawai ketika menggunakan smartphone, seperti dapat mengurangi kedisipinan dan menurunkan produktifitas dalam bekerja. Untuk mengatasi penggunaan secara negatif, maka diperlukan aturan dan pengawasan daripada pimpinan kantor.*

**Kata kunci:** *Smartphone, Media, Komunikasi.*

## **Pendahuluan**

Pesatnya arus informasi dan kebudayaan menyebabkan manusia memerlukan sarana dan prasarana dalam memperoleh dan menyampaikan informasi itu sendiri. Kebutuhan akan

informasi ini akan memberikan pengaruh yang sangat besar bagi munculnya teknologi informasi yang dapat menyampaikan dan memperoleh informasi secara cepat.<sup>1</sup> Kemajuan teknologi telah mengantarkan manusia untuk menciptakan bentuk baru dalam berinteraksi dan berkomunikasi.

Kehadiran teknologi komunikasi berbasis digital dan penggunaannya yang semakin masif membawa sejumlah implikasi. Di satu sisi, perkembangan media digital berdampak positif, seperti menyediakan kemudahan akses atas informasi, memudahkan komunikasi tanpa perlu mengkhawatirkan jarak dan waktu, serta berkontribusi terhadap pertumbuhan demokrasi. Berbeda dengan media massa tradisional seperti televisi, radio dan media cetak, media digital atau media baru cenderung lebih membuka kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi di dalamnya baik sebagai konsumen maupun produsen konten (user generated content) atau yang seringkali dikenal dengan istilah prosumer.<sup>2</sup>

Perkembangan teknologi dari masa ke masa tidak dapat dipungkiri terjadi dan mempengaruhi kehidupan manusia. Kebiasaan kita dalam mengonsumsi dipengaruhi oleh keberadaan teknologi, salah satunya teknologi komunikasi.

---

<sup>1</sup> Poerwanto Dr. Hari, *Kebudayaan Dan Lingkungan Dalam Prespektif Antropologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010) hal 61

<sup>2</sup> Ott, B. L., & Mack, R. L. *Critical Media Studies: An Introduction*. Chichester: Wiley Blackwell. 2014) hal 38

Teori determinisme teknologi dicetuskan oleh Marshal McLuhan yang memiliki asumsi dasar bahwa media komunikasi membentuk perilaku manusia itu sendiri dikarenakan setiap media komunikasi masing-masing memiliki karakteristik yang berbeda dan unik. Riva'i menjabarkan determinisme teknologi sebagai kejadian atau tindakan yang dilakukan manusia akibat pengaruh dari perkembangan teknologi dan perkembangan teknologi tersebut tidak jarang membuat manusia bertindak di luar kemauan sendiri.<sup>3</sup> Memang manusia pada awalnya membuat teknologi, namun pada akhirnya teknologi juga membentuk perilaku manusia itu sendiri. Marshal McLuhan membagi perkembangan media ke dalam beberapa tahap, yang disebut sebagai Marshal McLuhan Media Map of History, yakni tribal, literate, print, electronic, and digital age.<sup>4</sup> Era digital sepenuhnya merujuk kepada elektronik, dimana permulaan teknologi digital mengubah lingkungan elektronik. Era media massa elektronik semakin dipersonalisasi. Semakin banyak komunitas dibentuk dari mulai gagasan, keyakinan, nilai, minat dan fetish yang semakin terspesialisasi.

Teknologi komunikasi merupakan teknologi yang berkembang sangat pesat. Seiring dengan berjalannya waktu, teknologi komunikasi dijadikan kebutuhan pokok oleh berbagai kalangan. Dari awalnya handphone biasa yang fungsinya

---

<sup>3</sup> Riva'i, A. K. *Komunikasi Sosial Pembangunan*. (Pekanbaru: Hawa dan AHWA 2016). hal 56

<sup>4</sup> Griffin, E. *A First Look At Communication Theory*. (New York: McGraw-Hill, 2012). hal 93

untuk menelepon dan sms saja, sekarang berkembang menjadi telepon genggam yang sangat canggih menjadi smartphone yang bisa dilakukan banyak hal dengan teknologinya. Teknologi komunikasi dalam wujud smartphone ini merupakan fenomena yang paling unik dan menarik. Smartphone dapat dikatakan sebagai kebutuhan pokok. Nielsen melaporkan pengguna Smartphone di 39 negara di dunia dan 13 di antaranya yaitu negara-negara di Asia, termasuk Indonesia.

Sesuai arti kata smartphone yaitu telepon pintar, ia mempunyai kemampuan layaknya komputer yang didukung oleh sebuah sistem operasi yang canggih. Keberadaan smartphone sebagai perangkat gerak (*mobile*) memungkinkan penggunaanya untuk tetap terhubung melalui fasilitas telepon maupun data internet secara bersamaan, inilah yang membedakan smartphone dengan telepon biasa.

Penelitian ini didasarkan pada pengamatan meningkatnya penggunaan smartphone ketika orang berada di tempat kerja untuk bersosialisasi. Kita menyadari bahwa, selama bertahun-tahun, telah menjadi rahasia umum kita melihat orang-orang berinteraksi dengan smartphone selama percakapan tatap muka. Asumsi awal adalah bahwa penggunaan smartphone saat terlibat dalam komunikasi interpersonal akan memudahkan dan membahayakan percakapan secara langsung. Mengapa dikatakan memudahkan, karena komunikasi dengan smartphone pesan yang hendak disampaikan akan lebih cepat dan instan tanpa harus bertemu.

Smartphone memiliki efek positif dan negatif, yang positif karena kehadiran fitur wifi di smartphone yang dapat membantu pekerja dalam pekerjaan mereka. Fitur wifi memudahkan pengguna untuk mengakses internet, sehingga karyawan dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan dan menyelesaikan pekerjaan mereka. Namun disamping itu juga tidak dapat dipungkiri, keberadaan smartphone juga memberikan dampak negatif yang tidak kalah penting. Pengguna media sosial bisa saja menjadi kecanduan, ketergantungan, dan bahkan media sebagai ajang penipuan.<sup>5</sup>

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya.

Bogdan dan Taylor menjelaskan bahwa metodologi penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>6</sup>

Selanjutnya metode kualitatif ini mempunyai beberapa cara yang disesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan data yang diperlukan. Mulyana menyebutkan bahwa metode penelitian dengan cara deskriptif (wawancara tak berstruktur/ wawancara mendalam, pengamatan berperan serta), analisis dokumen, studi

---

<sup>5</sup> Ari Yandita. *Media sosial: Pengertian dan Dampak*, Artikel SI 2012.

<sup>6</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000) cet. 18, h.5

kasus, studi historis kritis, penafsiran sangat ditekankan alih-alih pengamatan objektif.<sup>7</sup>

Penelitian ini bertempat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Barat yang menggunakan smartphone sebagai media komunikasi. Untuk memperkuat validitas data penelitian, penulis akan menggunakan informan yang diperlukan. Informan yang dimaksud adalah setiap orang yang dapat memberikan data akurat tentang ruang lingkup penelitian, yaitu orang yang dapat memberikan informasi tentang masalah yang sedang dipelajari. Informan-informan tersebut antara lain, Kepala Kantor, Kasi-kasi, dan beberapa pegawai perkantoran.

Dalam pengambilan sampel, penulis menggunakan metode *Purposive Sampling*. Pengambilan sampel dilakukan hanya berdasarkan pertimbangan sampel yang mengasumsikan bahwa elemen yang diinginkan ada dalam sampel yang diambil. Dalam penelitian kualitatif banyak menggunakan *purposive sampling*.

Sugiyono menjelaskan bahwa *purposive sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel dengan pertimbangan khusus.<sup>8</sup> Menurut Margono pemilihan sekelompok subjek dalam *purposive sampling* didasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap terkait erat dengan karakteristik populasi yang

---

<sup>7</sup> Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2004) hal 243

<sup>8</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Afabeta, 2011) hal 84

diketahui sebelumnya, dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria spesifik yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian.<sup>9</sup>

Teknik pengabsahan dalam penelitian ini menurut Satori yaitu analisis data yang digunakan secara berulang sampai peneliti memperoleh data yang akurat. Dapat dilakukan melalui tiga tahap, yaitu (1) reduksi data (2) penyajian dan pengolahan data (3) tahap penarikan kesimpulan.<sup>10</sup>

## **Tinjauan Pustaka**

### **Pengertian Komunikasi**

Secara sederhana kamus umum Bahasa Indonesia menjelaskan pengertian komunikasi sama dengan perhubungan. Dengan komunikasi orang dapat menyampaikan pesan-pesan tertentu kepada kelompok ataupun kepada masyarakat luas. Komunikasi adalah sarana yang paling vital bagi setiap manusia untuk mengerti dirinya sendiri, mengerti orang lain, dan memahami lingkungannya. Mengetahui tempat dan cara kehadirannya di masyarakat serta hubungan dengan sesama di sekitarnya.<sup>11</sup> Semuanya itu dipahami dengan adanya “jalur

---

<sup>9</sup> Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. (Jakarta: PT Rineka Cipta. 2004) hal 128

<sup>10</sup> Satori, DJam'an & Komariah, Aan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta. 2010) hal 125

<sup>11</sup> Petersalim dan yenni salim, *Kamus Bahasa Indonesia kontemporer*, (Jakarta: Modern English Press, 1991), hal. 490



komunikasi” yang terjalin baik. Komunikasi tidak saja dikenal dalam bidang kehumasan (*public relation*) atau dunia pers, melainkan mempunyai cakrawala pemahaman yang sangat luas. Hampir setiap aspek kehidupan manusia selalu terjalin proses komunikasi disadari atau tidak disadari. Berikut beberapa pengertian tentang komunikasi. William Albigh dalam bukunya *public opinion* mengatakan bahwa komunikasi adalah proses pengoperan lambang-lambang yang berarti antara individu (*communication is the process of transmitting meaningful symbols between individuals*). Sedangkan Noel Gits mengemukakan pendapatnya, bila mana interaksi sosial meliputi pengeporan arti-arti dengan menggunakan lambang-lambang, itulah komunikasi (*when social interaction involves the transmission of meaning through the uses of symbols, it is known as communication*).<sup>12</sup> Menurut Carl I. Howland komunikasi adalah proses bilamana seseorang individu (komunikator) mengoper stimulans (biasanya lambang kata-kata) untuk merombah tingkah laku individu lainnya (komunikan).<sup>13</sup>

Namun menurut Onong Uchyana Effendy dalam bukunya “komunikasi teori dan praktek” mengatakan: Komunikasi pada

---

<sup>12</sup> Siahaan, SM, *Komunikasi Pemahaman dan Penerapannya*, (Jakarta: Gunung Mulia. 1990) hal 3

<sup>13</sup> Siahaan, SM, *Komunikasi Pemahaman dan Penerapannya*, (Jakarta: Gunung Mulia. 1990) hal 5

hakekatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh komunikator kepada komunikan.<sup>14</sup>

Unsur-unsur Komunikasi Lasswell mengemukakan pendapatnya yang dikutip oleh Deddy Mulyana dalam buku *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, bahwa cara menggambarkan komunikasi dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect*. Sejalan dengan pendapat Lasswell, ada lima unsur yang harus dipenuhi dalam komunikasi, yaitu: <sup>15</sup>

1. Sumber (*source*), sering disebut juga pengirim (*sender*), penyandi (*encoder*), komunikator (*communicator*), pembicara (*speaker*) atau originator. Sumber adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi.
2. Pesan (*message*), yaitu apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima.
3. Media atau saluran (*media, channel*), yaitu alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima.
4. Penerima (*communicant, receiver, recipient, audience*), yaitu penerima pesan dari sumber.

---

<sup>14</sup> Effendy, Onong Uchyana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. (Bandung: Remaja Rosdakarya. 2003) hal 61

<sup>15</sup> Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2005) hal 69-71

5. Efek (*effect, impact, influence*), apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan.

### **Komunikasi Interpersonal**

Pada hakikatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi ini paling efektif mengubah sikap pendapat atau perilaku seseorang. Komunikasi antar pribadi bersifat arus balik terjadi langsung, komunikator dapat mengetahui secara pasti apakah komunikasinya berhasil atau tidak dan apakah komunikan merespon pesan yang di sampaikan oleh komunikatornya. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal.<sup>16</sup> Komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti

---

<sup>16</sup> Aw, Suranto. *Komunikasi Interpersonal*. (Yogyakarta. Graha Ilmu. 2010) hal 228

apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya. Komunikasi interpersonal, merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari.

### **Pengertian Smartphone**

Smartphone adalah telepon genggam yang mempunyai kemampuan tingkat tinggi, kadang-kadang dengan fungsi yang menyerupai komputer. Belum ada standar pabrik yang menentukan arti telepon pintar.<sup>17</sup>

Bagi sebagian orang, smartphone merupakan telepon yang bekerja menggunakan seluruh perangkat lunak sistem operasi yang menyediakan hubungan standar dan mendasar bagi pengembang aplikasi. Bagi yang lainnya, smartphone hanyalah merupakan sebuah telepon yang menyajikan fitur canggih seperti surel (surat elektronik), internet dan kemampuan membaca buku elektronik (*e-book*) atau terdapat papan ketik dan penyambung VGA. Dengan kata lain, smartphone merupakan komputer kecil yang mempunyai kemampuan sebuah telepon.

Dalam pengertian lain juga disebutkan bahwa Smartphone adalah telepon yang menyediakan fitur yang berada diatas dan di luar kemampuan sederhana untuk membuat panggilan telepon. Sementara istilah dapat digunakan secara

---

<sup>17</sup> Elcom. *Google Android*. (Jakarta: Andi Publisher, 2011). Hal 64

wajar untuk semua jenis telepon, Smartphone biasanya dipahami sebagai ponsel dan bukan telepon rumah. Selama bertahun-tahun, konsep ponsel pintar terus berkembang sebagai perangkat tangan telah menjadi lebih canggih.

Smartphone adalah alat komunikasi baik jarak dekat maupun jarak jauh. Alat ini merupakan komunikasi lisan atau tulisan yang dapat menyimpan pesan dan sangat praktis untuk dipergunakan sebagai alat komunikasi karena bisa dibawa kemana saja. Smartphone disebut pula perangkat komunikasi elektronik yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan telephone konvensional saluran tetap, namun dapat dibawa kemana-mana (*portable mobile*) dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan telephone menggunakan kabel (*nirkabel wireless*).

### **Teori Uses And Gratification**

*Uses and Gratifications* adalah sekelompok orang atau orang itu sendiri dianggap aktif dan selektif menggunakan media sebagai cara untuk memenuhi kebutuhannya. Studi didalam bidang ini memusatkan perhatian pada penggunaan (*uses*) media untuk mendapatkan kepuasan (*Gratifications*) atas kebutuhan seseorang. Oleh karena itu, sebagian besar perilaku orang tersebut akan dijelaskan melalui berbagai kebutuhan dan kepentingan individu.

Pendapat lain mengenai definisi *Uses and Gratifications* adalah Teori Penggunaan dan Pemenuhan

Kebutuhan yang dalam Bahasa Inggrisnya *Uses and Gratification Theory* adalah salah satu teori komunikasi (massa) dimana titik berat penelitian dilakukan pada pemirsa atau khalayak sebagai penentu pemilihan pesan dan media. *Uses and Gratification Theory* yang merupakan salah satu dari teori komunikasi massa melihat audiens dari proses komunikasi massa sebagai individu yang aktif, selektif dan memiliki tujuan tertentu terkait dengan terpaan media kepadanya. Artinya individu atau audiens (khalayak) sebagai makhluk sosial mempunyai sifat selektif dalam menerima pesan yang ada dalam media massa.

*Uses and gratifications* untuk pertama kalinya diperkenalkan oleh Herbert Blumer dan Elihu Katz pada tahun 1974 dalam buku "*The uses of mass communications; current perspective on gratifications research*". Penelitian diarahkan pada jawaban pertanyaan apa yang dilakukan media pada khalayak (*what do media do people*).

Teori milik Blumer dan Katz ini menekankan bahwa pengguna media memainkan peran aktif untuk memilih dan menggunakan media tersebut. Pengguna media adalah pihak yang aktif dalam proses komunikasi, pengguna media berusaha untuk mencari sumber media yang paling baik di dalam usaha memenuhi kebutuhannya. Artinya, teori *uses and gratifications* mengasumsikan bahwa pengguna mempunyai pilihan alternatif untuk memuaskan kebutuhannya.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Nurudin. *Komunikasi Massa*. (Malang : Cespur, 2003) hal 181

Model *uses and gratification* menunjukkan bahwa yang menjadi permasalahan utama bukanlah bagaimana media mengubah sikap dan perilaku khalayak, tetapi bagaimana memenuhi kebutuhan pribadi dan sosial khalayak. Jadi, bobotnya ialah pada khalayak yang aktif, yang sengaja menggunakan media untuk mencapai tujuan khusus.<sup>19</sup>

Dalam hal ini, pendekatan *uses and gratifications* memberikan suatu cara alternatif untuk memandang pada hubungan antara isi media menurut fungsinya daripada tingkat selera yang berbeda.

Katz menggambarkan logika yang mendasari penelitian mengenai media *uses and gratification* sebagai berikut:<sup>20</sup>

- 1) Kondisi sosial psikologis seseorang akan menyebabkan adanya,
- 2) Kebutuhan, yang menciptakan,
- 3) Harapan-harapan terhadap,
- 4) Media massa atau sumber-sumber yang lain, yang membawa kepada,
- 5) Perbedaan pola penggunaan media (atau keterlibatan dalam aktivitas lainnya) yang akhirnya akan menghasilkan,
- 6) Pemenuhan kebutuhan dan,

---

<sup>19</sup> Effendy. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2003) hal 290

<sup>20</sup> Senjaja, S, Djuarsa, dkk, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka. 1998) hal 212

7) Konsekuensi lainnya, termasuk yang tidak diharapkan sebelumnya.

Sebagai tambahan bagi elemen-elemen dasar tersebut di atas, penelitian *uses and gratifications* sering memasukan unsur motif untuk memuaskan kebutuhan dan alternatif – alternatif fungsional untuk memenuhi kebutuhan.

Salah satu dari teori komunikasi massa yang populer dan sering digunakan sebagai kerangka teori dalam mengkaji realitas komunikasi massa adalah *uses and gratifications*. Pendekatan ini menekan riset komunikasi massa pada konsumen pesan atau komunikasi dan tidak begitu memperhatikan mengenai pesannya.

## **Pembahasan**

Pendapat dari informan bahwa kebutuhan smartphone saat ini dikementerian Agama Kabupaten Aceh Barat sangat penting dan sudah menjadi keharusan. Smartphone telah menjadi kewajiban yang harus dimiliki karena semua akses dan aktivitas pegawai sekarang dilakukan di mana saja, kapan saja dengan smartphone. Penggunaan smartphone ini sangat penting dan perlu bahkan ketika ada hal-hal yang menghalangi pegawai datang ke kantor, tetapi di tempat lain kita dapat mengakses semua kondisi dan data yang kita butuhkan di mana saja. Jadi pegawai tidak dapat bekerja tanpa smartphone hari ini, dengan smartphone dapat membuat pekerjaan lebih mudah.



Penggunaan smartphone juga lebih membantu dalam proses pengiriman informasi melalui email, dan pesan WA dan memberikan instruksi atau komunikasi yang lebih efektif dalam kaitannya dengan komunikasi internal, yaitu komunikasi antara atasan dan pekerja serta karyawan dan kolega. Koneksi pesan yang dikirim menggunakan smartphone. Smartphone menjadi populer di perkantoran karena efektivitas, kecepatan, dan aksesibilitas yang disediakan, yang sangat diperlukan bagi orang-orang dengan tingkat aktivitas dan ketergantungan pada informasi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari.

### **Smartphone sebagai Kebutuhan dalam bekerja**

Kehidupan manusia kini begitu sulit menjauh dari perangkat teknologi informasi. Manusia dan teknologi informasi akan sulit untuk dipisahkan. Ketergantungan manusia pada perangkat pintar sulit untuk dihilangkan. Manusia hidup dalam lingkungan serba otomatis. Di masa depan, kita bersama dengan benda-benda di sekitar kita, dapat terhubung secara nirkabel dan saling memberikan data satu sama lain untuk mempermudah. Sistem digitalisasi yang kuat ini akan terus berinovasi sampai akhirnya manusia akan merasa sulit untuk melepaskan diri dari perangkat pintar. Smartphone dan media sosial sebagai kebutuhan masyarakat modern sekarang menjadi alat yang penting, efektif dan strategis bagi banyak kantor sebagai sarana berkomunikasi, menyebarkan ide dan informasi mereka

Mulyadi dan Khairul Azhar mengatakan smartphone adalah kebutuhan pekerjaan mereka. Menggunakan smartphone memungkinkan mereka untuk berkomunikasi dengan cepat baik dengan pegawai satu bagian maupun lain bagian lain. Mulyadi juga berpikir smartphone telah membantunya dengan hal-hal seperti membayar untuk e-banking. Suwandi menggunakan smartphone untuk mengakses data di mana pun mereka berada dan kapan pun mereka membutuhkannya agar lebih mudah bagi mereka untuk bekerja.

*“ Saya menggunakan smartphone ini memang untuk kebutuhan komunikasi baik itu dengan sesama karyawan juga dengan lingkungan, terus juga tidak sekedar komunikasi tetapi juga kebutuhan-kebutuhan lain, seperti membayar tagihan melalui e-banking. Jadi dengan smartphone ini lebih mudah, mempermudah. ”*<sup>21</sup>

*“ Sebab kenaikan pengguna smartphone karena kebutuhan komunikasi cepat jadi orang banyak beralih ke penggunaan smartphone.”*<sup>22</sup>

*“ Hari ini kebutuhannya sangat vital dan itu mengakibatkan kita wajib, akan berdampak untuk kita memiliki smartphone, ini sebuah kewajiban yang harus kita penuhi karena semua akses dapat kita laksanakan dengan adanya alat tersebut dimana pun, kapan pun. Ini yang sangat berperan penting. Jadi seluruh akses dan aktifitas dapat dilaksanakan dimana saja sehingga itu menjadi lebih penting, menjadi sangat dibutuhkan walau pun kebetulan ada hal-hal yang menghalangi kita berhadir ditempat tugas tetapi ditempat lain kita dapat*

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Mulyadi tanggal 28 November 2018

<sup>22</sup> Wawancara dengan Mulyadi tanggal 28 November 2018

*mengakses semua kondisi dan akses data yang kita butuhkan dimana pun. Maka itu sangat penting hari ini kebutuhan smartphone. Jadi kita tidak dapat bekerja tanpa smartphone hari ini, dengan adanya smartphone dapat memudahkan pekerjaan kita semuanya.”<sup>23</sup>*

*“ Karena sudah menjadi kebutuhan mereka maka ini dicari dan kemudian dimiliki dan digunakan sesuai dengan kebutuhannya. Demikian juga dengan smartphone tadi tidak pernah memang kita mewajibkan kepada seluruh pegawai bahawa mereka harus punya smartphone karena itu memang sudah menjadi kebutuhan hidup, gaya hidup dan melekat pada diri pribadi setiap orang maka dengan otomatis inilah yang membuat budaya tadi, budaya memiliki smartphone ini menjadi kepunyaan bahawa kalau ada orang hari ini belum punya smartphone maka orang ini bisa dikategorikan agak tertinggal, maka inilah yang kami katakan tadi tidak perlu surat penegasan karena itu sudah menjadi sebuah kebutuhan mereka, maka apapun caranya mereka memiliki berusaha untuk mereka mendapatkan, memiliki dan menggunakan smartphone sebagai alat kebutuhan mereka demi memperlancar proses keseharian mereka.”*

24

## **Dampak penggunaan smartphone**

1. Dampak positif penggunaan smartphone terhadap Kinerja di Kemenag

a. Meningkatkan performa pekerja.

Keterangan dari Suwandi menerangkan bahwa dampak positif dari smartphone terhadap kerja adalah dengan adanya

---

<sup>23</sup> Wawancara dengan Suwandi tanggal 29 November 2018

<sup>24</sup> Wawancara dengan Khairul Azhar tanggal 29 November 2018

smartphone pegawai mampu melakukan tugas dengan cepat dan tepat sehingga memberikan kepuasan dengan keberhasilan dalam bekerja dengan baik dan cepat. Sementara Khairul Azhar berpendapat bahwa penggunaan smartphone membuat kinerja mereka semakin meningkat. Tarmidhi juga menerangkan bahwa penggunaan Smartphone telah membuat kerja mereka lebih teratur, efisiensi waktu lebih baik dan juga bekerja lebih efektif di kantor Kementerian Agama.

*“...Jadi dampak yang sangat positif kita dapati dari adanya smartphone ini adalah bahawa kita mampu melakukan tugas dengan cepat, tepat dan tepat guna. Jadi itu menjadi sebuah sasaran utama dari kita menggunakan smartphone. Jadi pelbagai hal kita selesaikan dalam waktu sesingkatnya dapat kita komunikasikan secepat-cepatnyanya dan itu adalah kepuasan yang luar biasa. Dampaknya kita puas karena kita berhasil bekerja dengan baik dan cepat.”<sup>25</sup>*

*“...Dalam hal ini kita melihat positifnya itu kinerja sudah lumayan lebih meningkat. Dengan smartphone ini kita bisa memantau keberadaan-keberadaan pegawai diseluruh seksi-seksi yang berada dikantor. Kita tidak perlu harus masuk kemasing-masing seksi diruangan cukup dengan memonitor aplikasi cctv kita bisa melihat keberadaan mereka apakah mereka tetap standby atau tidak, melihat kinerjanya apakah laporan yang diberikan sudah ada atau belum tentu mudah kita pantau dll, jadi itu salah satu kelebihan smartphone.”<sup>26</sup>*

*“ Yang pertama dampaknya adalah kerja itu makin tertata. Penerimaan informasi lebih cepat. Efisiensi*

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Suwandi tanggal 29 November 2018

<sup>26</sup> Wawancara dengan Khairul Azhar tanggal 29 November 2018

*waktu lebih baik. Fungsi smartphone ini mempermudah dan mengaktifitaskan kerja dari segala hal. Apabila kita menggunakan untuk kebaikan maka akan menghasilkan yang baik itu tergantung dari penggunaanya.*<sup>27</sup>

#### b. Kepuasan dalam bekerja

Keterangan Suwandi bahwa dampak positif daripada penggunaan smartphone adalah untuk mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Dengan segala aplikasi yang menunjang kerja telah membantu pegawai dalam mencapai performa kerja yang cepat dan baik sehingga memberikan rasa kepuasan yang luar biasa.

*“..Jadi berbagai hal kita selesaikan dalam waktu sesingkatnya dapat kita komunikasikan secepat-cepatnyanya dan itu adalah kepuasan yang luar biasa. Dampaknya kita puas karena kita berhasil bekerja dengan baik dan cepat.”*<sup>28</sup>

## 2. Dampak Negatif Smartphone dalam bekerja

Penggunaan smartphone ketika bekerja juga memberikan dampak negatif. Keterangan dari Jakfar mengatakan bahwa kadang-kadang smartphone mempunyai masalah dalam pengaplikasian seperti pesan yang dikirim tidak sampai atau pesan tidak dapat diterjemahkan dengan betul oleh pegawai. Mulyadi dan Khairul Azhar berkata, dampak negatif telepon

---

<sup>27</sup> Wawancara dengan Tarmidhi tanggal 30 November 2018

<sup>28</sup> Wawancara dengan Suwandi tanggal 29 November 2018

pintar lain adalah bahawa mereka tidak optimal dalam memberikan dukungan dalam pekerjaan, penggunaan telefon pintar juga mempengaruhi disiplin pegawai. Oleh karena itu dapat mengakibatkan penurunan produktivitas kerja.

*“..Memang kadang-kadang ada kendala atau noise yang terjadi, seperti pesan yang telat sampai atau pesan yang tidak dapat dijabarkan. Biasanya keadaan ini bila mereka berkomunikasi melalui telepon pintar.”<sup>29</sup>*

*“..Kekurangan ya kadang-kadang kita menggunakan smartphone ini tidak pada waktunya seperti tugas seorang karyawan itukan melayani masyarakat kadang-kadang juga dari sebahagian karyawan ketika dia melakukan sebuah pelayanan kepada masyarakat kadang-kadang dia juga menggunakan smartphone, seharusnya dia lebih fokus ke pelayanan bukan ke kepentingan-kepentingan diluar kantor seperti itu.”<sup>30</sup>*

*“ Kalau berbicara sisi negatif ya tentu ada hal-hal yang memang dengan teknologi sekarang ini kadang-kadang banyak tingkat kedisiplinan juga bisa berpengaruh ya itu tadi karena apa dikasih aplikasi yang mensokong bahawa mereka tidak harus bekerja dikantor, bekerja dimana saja yang penting data itu bisa masuk. Regulasi kantor yang ada sekarang ini dengan pemerintah dimana diharuskan kadang pegawai itu berada ditempat kerja ini juga punya satu sisi lain yang berbeza disaat harus kita melayani tapi data bisa terlambat dalam memproses tapi dia bisa tidak masuk kekantor tapi data yang dibutuhkan itu akurat cepat dll sebagainya.”<sup>31</sup>*

---

<sup>29</sup> Wawancara dengan Jakfar tanggal 27 November 2018

<sup>30</sup> Wawancara dengan Mulyadi tanggal 28 November 2018

<sup>31</sup> Wawancara dengan Khairul Azhar tanggal 29 November 2018

Keterangan dari Tarmidhi juga menjelaskan bahwa dampak dari penggunaan smartphone ketika bekerja adalah menyebabkan hubungan silaturahmi menjadi berkurang. Semestinya dalam menjalankan tugas kerja, silaturahmi menjadi sangat penting. Salah satu manfaat dari silaturahmi adalah hubungan lebih harmonis. Karena, dengan menjaga dan memupuk silaturahmi membuat hubungan semakin dekat. Di samping itu, hubungan silaturahmi juga dapat menghilangkan permusuhan yang dapat terjadinya persaingan dan menghalangi kemajuan kita dalam kerja.

*“..Saya melihat begini, untuk lebih mudah memang lewat telepon pintar, tetapi dari segi silaturrahmi sedikit berkurang gitu, boleh jadi dari kamar ke kamar menggunakan sms ataupun di WA saja begitu..”<sup>32</sup>*

Dari keterangan informan diatas dapat disimpulkan bahawa penggunaan smartphone juga dapat memberikan dampak positif dan negatif bagi penggunanya. Dampak positif penggunaan smartphone adalah dengan penggunaan smartphone sebagai alat komunikasi dapat meningkatkan performa/prestasi sebagian pegawai. Smartphone sangat membantu pegawai dalam menyampaikan pesan melalui aplikasi-aplikasi yang tersedia di smartphone. Penggunaan smartphone juga dapat memberikan dampak negatif bagi pegawai. Penggunaan smartphone bukan pada waktunya menyebabkan mereka tidak optimal dalam memberikan dukungan kepada pekerjaan, penggunaan

---

<sup>32</sup> Wawancara dengan Tarmidhi tanggal 30 November 2018

smartphone juga mempengaruhi disiplin pegawai yang mengakibatkan penurunan produktiviti kerja.

Dari hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa Smartphone memiliki peran penting di kalangan pekerja di Kementerian Agama sebagai media untuk informasi, komunikasi, dan dukungan. Aplikasi paling penting yang paling banyak digunakan pada smartphone adalah penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi karena sangat efektif untuk digunakan sebagai media komunikasi pribadi atau grup / grup dan pesan tertulis di WhatsApp dapat digunakan sebagai bukti acara. Aplikasi ini adalah favorit pekerja karena kemudahan yang digunakan untuk mengingatkan para pemimpin, membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan dalam kelompok. Aplikasi lain yang tidak kalah penting dan memainkan peran yang sangat besar dalam mendukung pekerjaan dan yang sering digunakan adalah e-mail, e-banking, dan aplikasi khusus seperti aplikasi e-Pai dan Simkah. Penggunaan smartphone juga dapat digunakan untuk tujuan pengawasan atasan kepada bawahan atau untuk memberikan perintah kerja serta koordinasi pekerjaan kepada pegawai.

## **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:



- 1) Pengaplikasian smartphone sebagai media komunikasi oleh pegawai Kementerian Agama Kabupaten Aceh Barat sudah memuaskan walaupun masih ada kendala yang terjadi
- 2) Penggunaan smartphone sebagai media komunikasi oleh pegawai Kementerian Agama sudah sangat baik dan menjadi media komunikasi yang sangat penting bagi pegawai.
- 3) Smartphone atau telepon pintar sudah menjadi media berkomunikasi yang selalu digunakan oleh pegawai.
- 4) Terdapat juga dampak dalam pengaplikasi smartphone dikalangan pekerja, seperti Penggunaan smartphone bukan pada waktunya menyebabkan mereka tidak optimal dalam memberikan dukungan kepada pekerjaan, penggunaan smartphone juga mempengaruhi disiplin pegawai yang mengakibatkan penurunan produktiviti kerja.

### Daftar pustaka

- Ari Yandita. Media sosial: Pengertian dan Dampak, Artikel SI 2012.
- Aw, Suranto. 2010. Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Daniel Hartono, Dkk, Menggunakan Smarthpone..., hal. 3.
- Effendy. 2003. Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Effendy, Onong Uchyana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Elcom. 2011. *Google Android*. Jakarta: Andi Publisher.
- Griffin, E. (2012). *A First Look At Communication Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000) cet. 18, h.5
- Mulyana, Deddy, 2005, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy, 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurudin. 2003. *Komunikasi Massa*. Cespur: Malang.
- Ott, B. L., & Mack, R. L. (2014). *Critical Media Studies: An Introduction*. Chichester: Wiley Blackwell.
- Poerwanto Dr. Hari, 2010, *Kebudayaan Dan Lingkungan Dalam Prespektif Antropologi*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta

- Petersalim dan yenni salim, 1991. *Kamus Bahasa Indonesia kontemporer*, Jakarta: Modern English Press
- Riva'i, A. K. (2016). *Komunikasi Sosial Pembangunan*. Pekanbaru: Hawa dan AHWA.
- Satori, DJam'an & Komariah, Aan. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Siahaan, SM, 1990, *Komunikasi Pemahaman dan Penerapannya*, Jakarta: Gunung Mulia.
- Senjaja, S, Djuarsa, dkk, 1998, *Teori Komunikasi*, Jakarta: Universitas Terbuka.