

Efektivitas Penggunaan Aplikasi Dingtalk Sebagai Media Komunikasi Internal Pada PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B

Irvan Fadillah*¹, Kennorton Hutasoit², Zaldy Handi Aditia³

Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2,3}

*e-mail: irvan94.gree.id@gmail.com¹, kennorton.kht@bsi.ac.id², zaldy.zdh@bsi.ac.id³

ABSTRAK

Komunikasi internal yang efektif berperan penting dalam mendukung kelancaran penyampaian informasi, koordinasi kerja, dan aktivitas operasional perusahaan. PT GREE Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B memanfaatkan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal untuk mendukung proses tersebut. Riset ini bertujuan menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal di PT GREE Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif 50 karyawan yang dipilih menggunakan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif persentase dengan bantuan SPSS versi 32. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi DingTalk memperoleh persentase keseluruhan sebesar 87,70% dengan kategori Sangat Efektif, berdasarkan total skor 5.262 dari skor ideal 6.000. Persentase masing-masing indikator meliputi *receiver* 87,00%, *message content* 87,60%, *communication media* 89,30%, *message format* 86,80%, *source credibility* 87,70%, dan *timing* 88,10%, yang seluruhnya berada pada kategori Sangat Efektif. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi DingTalk mampu mendukung penyampaian informasi, meningkatkan koordinasi kerja, mempermudah komunikasi internal, serta mendukung kelancaran aktivitas operasional di PT GREE Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B.

Kata kunci : Efektivitas; Komunikasi Internal; DingTalk; Media Komunikasi.

ABSTRACT

Effective internal communication plays a vital role in supporting the smooth flow of information, work coordination, and organizational operations. PT GREE Electric Appliances Indonesia, Jakarta B Branch, utilizes the DingTalk application as its internal communication platform to facilitate these processes. This study aims to analyze the effectiveness of using DingTalk as an internal communication medium at PT GREE Electric Appliances Indonesia, Jakarta B Branch. The study employed a quantitative approach using a survey method involving 50 employees selected through a saturated sampling technique. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed through descriptive percentage analysis with the assistance of IBM SPSS Statistics Version 32. The findings indicate that the overall effectiveness of DingTalk as an internal communication medium reached 87.70%, categorized as Highly Effective, based on a total score of 5,262 out of an ideal score of 6,000. The effectiveness scores for each indicator were 87.00% for *receiver*, 87.60% for *message content*, 89.30% for *communication media*, 86.80% for *message format*, 87.70% for *source credibility*, and 88.10% for *timing*, all of which were classified as Highly Effective. These findings demonstrate that DingTalk effectively supports information dissemination, enhances work coordination, facilitates internal communication, and contributes to the smooth execution of operational activities at PT GREE Electric Appliances Indonesia, Jakarta B Branch.

Keywords : Effectiveness; DingTalk; Internal Communication; Communication Media.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola interaksi atau komunikasi dalam organisasi. Dimana arus informasi berlangsung secara cepat dan terhubung melalui jaringan digital. Hal ini memperlihatkan bahwa komunikasi internal organisasi tidak lagi bersifat sejajar. Melainkan dinamis dan dari berbagai arah. Secara global digitalisasi telah menjadi strategi utama dalam meningkatkan efisiensi dan daya saing organisasi. Maka setiap organisasi perlu memastikan bahwa proses komunikasi berjalan dengan

baik agar setiap informasi dapat dipahami dengan jelas oleh seluruh pihak yang terlibat. Data APJII tahun 2024 mencatat pengguna internet Indonesia mencapai 79,5%, dengan 89,15% pengguna memanfaatkannya untuk berkomunikasi melalui aplikasi perpesanan (Imansyah, 2018).

Fenomena ini juga menjadi pemicu perusahaan untuk menggunakan media komunikasi digital yang terintegrasi agar tetap kompetitif. Kegagalan memilih media yang tepat dapat menimbulkan kesalahan informasi, keterlambatan koordinasi, dan penurunan produktivitas. Kajian terhadap efektivitas media komunikasi digital di lingkungan korporasi menjadi urgensi akademik dan praktis (Sudinta & Irwansyah, 2022).

Perkembangan teknologi digital membawa perubahan besar terhadap sistem komunikasi internal perusahaan. Komunikasi internal tidak lagi hanya dilakukan melalui tatap muka atau media konvensional seperti surat, telepon, dan email terpisah, tetapi berkembang melalui platform digital yang memungkinkan penyampaian informasi dilakukan secara *real time*, cepat, dan efisien. Dalam organisasi modern, komunikasi internal memiliki peran penting dalam menjaga koordinasi antar bagian, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Ketika komunikasi internal berjalan tidak efektif, perusahaan berpotensi mengalami kesalahan informasi, keterlambatan pekerjaan, hingga menurunnya produktivitas pegawai. Maka dari itu, perusahaan membutuhkan media komunikasi yang mampu menjawab kebutuhan komunikasi cepat di tengah dinamika kerja yang semakin kompleks. Fenomena tersebut semakin relevan pada perusahaan dengan jumlah karyawan besar dan aktivitas operasional yang padat, seperti perusahaan manufaktur dan distribusi elektronik. Penggunaan media komunikasi digital dianggap mampu membantu perusahaan mengintegrasikan komunikasi antardivisi secara lebih praktis dan efisien sehingga mendukung keberhasilan operasional perusahaan di era digital saat ini (Nur Afifah Nabila & Muhammad Irwan Padli Nasution, 2024).

Komunikasi internal merupakan bagian penting dalam mendukung kelancaran aktivitas kerja di dalam suatu organisasi. Komunikasi yang efektif mampu menciptakan koordinasi kerja yang baik sehingga mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalah pahaman, keterlambatan pekerjaan, bahkan konflik antar karyawan. Dalam konteks perusahaan besar, efektivitas komunikasi internal juga dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan mengadopsi teknologi komunikasi digital yang sesuai dengan kebutuhan organisasi (Mukhtar & Aprison, 2025). Saat ini banyak perusahaan mulai menggunakan aplikasi komunikasi berbasis digital untuk mendukung aktivitas kerja harian. Penggunaan aplikasi komunikasi tersebut memungkinkan beredarnya informasi dilakukan secara lebih cepat dibandingkan metode manual. Selain itu, aplikasi digital juga mendukung penyimpanan dokumen, koordinasi tim, hingga pemantauan pekerjaan secara lebih sistematis. Dengan demikian, efektivitas komunikasi internal tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, tetapi juga dipengaruhi oleh media komunikasi yang digunakan perusahaan dalam menjalankan aktivitas organisasinya.

Peningkatan *enterprise communication tools* seperti DingTalk, Slack, dan Microsoft Teams telah menggeser fungsi aplikasi komunikasi dari sekadar *instant messenger* menjadi lingkungan kerja digital yang terintegrasi. Aplikasi tersebut tidak hanya digunakan untuk bertukar pesan, tetapi juga mendukung absensi digital, pengelolaan tugas, *smart approval*, *video conference*, hingga penyimpanan dokumen dalam satu platform. Seluruh aktivitas kerja karyawan dapat terdokumentasi secara *real time* sehingga memudahkan manajemen melakukan pengawasan dan koordinasi kerja. Kehadiran platform komunikasi digital tersebut mendorong perusahaan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal melalui sistem komunikasi yang lebih cepat dan terstruktur. Keberadaan teknologi komunikasi digital tidak secara otomatis menjamin terciptanya komunikasi yang efektif. Berdampak atau tidaknya media komunikasi digital tetap perlu diukur berdasarkan kualitas penyampaian pesan dan kemampuan media tersebut dalam mendukung aktivitas komunikasi organisasi. Salah satu aplikasi digital yang digunakan PT Gree Electric Appliances Indonesia sebagai media komunikasi adalah DingTalk yang mulai di gunakan setiap karyawan maupun atasan sebagai media komunikasi di bulan November 2025.

DingTalk termasuk kedalam kategori aplikasi komunikasi dan kolaborasi kerja yang dikembangkan untuk mendukung kebutuhan komunikasi organisasi modern. Aplikasi DingTalk menyediakan berbagai fitur seperti *instant messaging*, *video conference*, *smart attendance*, *approval system*, *task management*, hingga e-

docs dalam satu aplikasi terintegrasi. Penggunaan aplikasi DingTalk dinilai mampu membantu perusahaan dalam mempercepat arus informasi, meningkatkan koordinasi antar karyawan, serta mendukung efektivitas kerja organisasi. Fitur “DING” yang dimiliki DingTalk juga dirancang untuk memastikan pesan penting dapat diterima dan dibaca oleh penerima pesan sehingga membantu perusahaan dalam menjaga kelancaran komunikasi internal (AlibabaNews, 2020).

Banyak perusahaan saat ini mulai memanfaatkan DingTalk sebagai media komunikasi internal dalam mendukung aktivitas kerja sehari-hari (Moomoo.com, 2024). Penerapan penggunaan DingTalk banyak diterapkan pada perusahaan manufaktur dan distribusi elektronik yang memiliki mobilitas kerja tinggi serta membutuhkan koordinasi kerja secara cepat dan akurat. Kesalahan penyampaian informasi dapat berdampak langsung terhadap operasional perusahaan seperti keterlambatan pekerjaan, kesalahan teknis, hingga menurunnya kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dengan demikian perusahaan membutuhkan media komunikasi yang mampu mendukung penyampaian informasi secara jelas, tepat waktu, lengkap, dan mudah dipahami oleh seluruh karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan media komunikasi digital menjadi aspek penting dalam mendukung keberhasilan komunikasi internal perusahaan.

PT Gree Electric Appliances Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang elektronik yang berfokus pada produk pendingin udara yang telah menerapkan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal. Penelitian ini dilakukan pada PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B yang berlokasi di Cideng, Jakarta Pusat, Jakarta B dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki aktivitas operasional dan koordinasi kerja yang cukup tinggi dalam menangani wilayah Jakarta Utara, Jakarta Timur, dan Jakarta Pusat.

Dalam pelaksanaannya, aplikasi DingTalk digunakan untuk mendukung berbagai kebutuhan komunikasi kerja, seperti penyampaian informasi perusahaan, koordinasi pekerjaan antarkaryawan, absensi digital, pengiriman laporan kerja, hingga pelaksanaan rapat *online*. Seluruh penugasan, koordinasi, pengumuman pekerjaan dilakukan melalui aplikasi tersebut sehingga DingTalk menjadi media komunikasi utama dalam menunjang aktivitas operasional perusahaan. Kondisi tersebut menjadikan PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B relevan untuk diteliti dalam melihat efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal perusahaan.

Penggunaan aplikasi DingTalk di PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B diharapkan mampu membantu perusahaan dalam meningkatkan efektivitas komunikasi internal dan mempercepat proses koordinasi kerja antar bagian. Tetapi dalam pelaksanaannya penggunaan aplikasi komunikasi digital belum tentu sepenuhnya berjalan efektif. Masih terdapat kemungkinan terjadinya keterlambatan respon pesan, perbedaan pemahaman informasi antar karyawan, kurang lengkapnya informasi pekerjaan, hingga komunikasi yang terlalu panjang dan sulit dipahami. Hal lain juga adanya karyawan yang belum menggunakan secara maksimal aplikasi yang sudah beroperasi sebagai media internal ini kurang lebih setengah tahun. Kemudian diikuti tingginya intensitas penggunaan grup komunikasi juga berpotensi menyebabkan pesan penting terlewat oleh penerima pesan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk perlu dikaji lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut mampu mendukung komunikasi internal perusahaan secara efektif.

PT Gree Electric Appliances Indonesia memiliki dua cabang operasional di wilayah Jakarta, yaitu Cabang Jakarta A dan Cabang Jakarta B. Penelitian ini hanya difokuskan pada Cabang Jakarta B. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas komunikasi dari Andre Hardjana yang menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi dapat diukur melalui enam dimensi utama, dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas komunikasi dalam organisasi. Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas, diterima tepat waktu, memuat informasi yang lengkap, serta disampaikan secara ringkas dan tidak menimbulkan salah arti (Hardjana, 2000). Teori Andre Hardjana relevan digunakan dalam penelitian ini karena dapat membantu mengukur sejauh mana penggunaan aplikasi DingTalk mampu mendukung efektivitas komunikasi internal di PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B.

Meskipun penelitian mengenai komunikasi internal berbasis digital telah banyak dilakukan, masih terdapat beberapa *research gap* yang menunjukkan bahwa penelitian mengenai efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal pada PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang

Jakarta B masih relevan untuk dilakukan. Salah satu kesenjangan penelitian terletak pada belum optimalnya penggunaan teori efektivitas komunikasi menurut Andre Hardjana dalam penelitian terkait media komunikasi digital perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Emiliana Chandraningtyas (Candraningtyas, 2023) berjudul *"Efektivitas Aplikasi Slack Sebagai Media Komunikasi Internal PT XYZ"*. Penelitian ini dilakukan melalui metode kuantitatif untuk mengetahui efektivitas aplikasi Slack sebagai media komunikasi internal PT XYZ yang digunakan dari saat pandemi Covid-19 hingga saat ini. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 180 responden yang merupakan karyawan dari PT XYZ. Data diolah menggunakan program SPSS dengan skala Likert sebagai skala pengukuran data efektivitas. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa aplikasi Slack dinyatakan cukup efektif sebagai media komunikasi internal PT XYZ selama masa pandemi. Namun, penelitian tersebut berbeda dengan aplikasi yang ingin peneliti lakukan dan belum mengukur tingkat efektivitas komunikasi secara mendalam apabila menggunakan aplikasi Dingtalk.

Berdasarkan kriteria efektivitas komunikasi menurut teori Andre Hardjana (Hardjana, 2000) yakni Komunikasi dianggap efektif apabila terdapat kesesuaian antara pesan yang disampaikan oleh pengirim dengan pemahaman yang diterima oleh penerima. Kemudian enam kriteria efektivitas komunikasinya seperti penerima (*receiver/user*), isi pesan (*message content*), ketepatan waktu (*timeliness*), media komunikasi (*communication media*), format pesan (*message format*), dan sumber pesan (*source*). Kemudian penelitian mengenai efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal pada PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B penting dilakukan guna mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut mampu mendukung komunikasi internal perusahaan secara efektif.

Kemudian ada penelitian dari Gerson Far-Far (Far-Far, 2021) berjudul *"Efektivitas Penggunaan Aplikasi Zoom Meeting dalam Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19"* menunjukkan bahwa aplikasi Zoom Meeting dinilai efektif membantu proses komunikasi dan pembelajaran jarak jauh selama pandemi. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa media komunikasi digital dapat mendukung aktivitas komunikasi secara daring meskipun masih terdapat kendala teknis jaringan internet. Penelitian tersebut dilakukan dalam konteks pendidikan dan penggunaan Zoom sebagai media pembelajaran, bukan dalam konteks komunikasi internal perusahaan manufaktur/elektronik. Zoom hanya berfokus pada *video conference* dan tidak memiliki sistem komunikasi kerja terintegrasi seperti DingTalk. Dari pemaparan tersebut penelitian mengenai efektivitas DingTalk dalam konteks komunikasi internal perusahaan yang bergerak di bidang elektronik masih perlu dilakukan.

Berkaitan dengan belum adanya penelitian kuantitatif yang secara khusus mengukur efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal pada perusahaan pendingin udara di Indonesia. Penelitian yang dilakukan oleh (Sasongko, 2017) berjudul *"Aktivitas Penggunaan Portal Telkom Sebagai Media Komunikasi Internal Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT Telkom Dcs Regional Semarang"* menjelaskan bahwa komunikasi organisasi yang efektif memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media internal digital membantu mempercepat koordinasi dan penyampaian informasi dalam organisasi. Akan tetapi, penelitian tersebut hanya membahas komunikasi organisasi secara umum dan tidak mengukur efektivitas aplikasi komunikasi tertentu secara spesifik. Penelitian tersebut juga tidak menghasilkan pengukuran kuantitatif terhadap dimensi efektivitas komunikasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa perkembangan teknologi komunikasi digital telah membawa perubahan besar terhadap sistem komunikasi internal perusahaan, termasuk melalui penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi kerja di PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B. Penggunaan aplikasi komunikasi digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi bagian penting dalam mendukung koordinasi kerja, mempercepat arus komunikasi, serta menjaga kelancaran aktivitas operasional perusahaan. Akan tetapi tingginya intensitas penggunaan aplikasi komunikasi digital belum tentu sepenuhnya menjamin bahwa proses komunikasi berjalan secara efektif. Masih terdapat berbagai kemungkinan seperti keterlambatan respon pesan, perbedaan pemahaman informasi, kurang lengkapnya isi pesan, hingga penyampaian informasi yang terlalu panjang sehingga berpotensi menimbulkan hambatan komunikasi dalam lingkungan kerja perusahaan.

Melalui teori efektivitas komunikasi yang menekankan enam kriteria efektivitas komunikasi Andre Hardjana. Penelitian ini berupaya melihat sejauh mana penggunaan aplikasi DingTalk mampu mendukung efektivitas komunikasi internal di PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B. Selain itu, masih terbatasnya penelitian yang secara khusus mengukur efektivitas penggunaan DingTalk pada perusahaan manufaktur elektronik di Indonesia menjadikan penelitian ini memiliki nilai kebaruan sekaligus kontribusi praktis bagi perusahaan.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi DingTalk sebagai Media Komunikasi Internal pada PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk dalam mendukung komunikasi internal perusahaan serta menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas komunikasi kerja di lingkungan organisasi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan format deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data yang bersifat statistik (Sugiyono, 2013). Penelitian deskriptif kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dari sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail (Yusuf, 2016).

Penelitian ini dilakukan pada seluruh karyawan PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B yang berlokasi di Jalan Biak No. 19 A-B, Jakarta Pusat. Sedangkan untuk waktu penelitian dilakukan mulai dari tanggal 4 hingga 20 juni 2026.

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang termasuk dalam cakupan penelitian, memiliki karakteristik serta kualitas tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dikaji, sehingga hasil analisisnya dapat digunakan sebagai dasar dalam menarik kesimpulan (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B yang aktif menggunakan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal perusahaan. Berdasarkan data yang diperoleh dari perusahaan, jumlah seluruh karyawan PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B adalah sebanyak 50 orang.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan jenis sampling jenuh. *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel penelitian (Sugiyono, 2016). Sampling jenuh adalah metode penentuan sampel yang melibatkan seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian. Teknik ini umumnya diterapkan ketika ukuran populasi relatif kecil, sehingga setiap anggota populasi dapat dijadikan responden. Pada penelitian ini, penggunaan teknik sampling jenuh bertujuan untuk memperoleh data yang mampu merepresentasikan kondisi populasi secara komprehensif dan memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai objek yang diteliti. Penggunaan teknik sampling jenuh dalam penelitian ini dilakukan karena jumlah populasi karyawan PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B yang aktif menggunakan aplikasi DingTalk hanya berjumlah 50 orang. Seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian untuk memperoleh data yang lebih mewakili dan sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan.

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu tahapan penting dalam proses penelitian karena bertujuan untuk memperoleh data yang akurat, valid, dan relevan sesuai dengan fokus serta permasalahan yang diteliti. Data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan yang tepat akan menjadi dasar dalam proses analisis dan penarikan kesimpulan penelitian (Sugiyono, 2016).

Penelitian ini menggunakan skala Likert sebagai alat ukur. Menurut Sugiyono, skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena social (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, skala Likert dimanfaatkan untuk mengukur persepsi karyawan mengenai efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal perusahaan berdasarkan enam indikator efektivitas komunikasi yang dikemukakan oleh Andre Hardjana. Variabel

penelitian kemudian diuraikan ke dalam sejumlah indikator yang dijadikan sebagai acuan dalam penyusunan butir-butir pernyataan pada instrumen penelitian. Setiap butir pernyataan memiliki alternatif jawaban dengan tingkat penilaian yang berjenjang, mulai dari sangat positif hingga sangat negatif. Adapun pemberian skor pada setiap alternatif jawaban dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Sangat Setuju (SS) dengan skor 5, Setuju (S) dengan skor 4, Kurang Setuju (KS) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengumpulan berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian, baik berupa tulisan, gambar, maupun dokumen elektronik. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi informasi yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data lainnya (Sugiyono, 2016). Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan tangkapan layar (*screenshot*) aplikasi DingTalk yang digunakan oleh PT GREE Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B. Data dokumentasi berfungsi untuk memperkuat hasil analisis yang diperoleh dari penyebaran kuesioner.

Metode pengolahan dan analisis data merupakan tahapan yang dilakukan setelah seluruh data penelitian terkumpul untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis data dilakukan dengan mengelompokkan, mentabulasi, menyajikan, dan menghitung data untuk menjawab rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan program SPSS untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal pada PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B. Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi uji instrumen penelitian, analisis deskriptif, dan uji hipotesis penelitian.

Validitas merupakan suatu ukuran yang menggambarkan tingkat ketepatan atau kesahihan suatu alat ukur. Uji validitas biasanya dipakai untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu instrumen penelitian. Instrumen yang valid berarti mampu mengukur apa yang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan penelitian (Arikunto, 2010). Dalam penelitian ini, item-item kuesioner disusun berdasarkan teori efektivitas komunikasi menurut Andre Hardjana yang meliputi indikator penerima pesan, isi pesan, media komunikasi, format pesan, sumber pesan, dan ketepatan waktu.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (5%) yang diolah menggunakan program SPSS. Metode pengujian yang diterapkan dalam SPSS adalah *Corrected Item-Total Correlation* pada menu *Item-Total Statistics*. Pengujian ini dilakukan dengan mengorelasikan skor setiap butir pernyataan terhadap skor total variabel penelitian untuk mengetahui sejauh mana masing-masing item mampu mengukur variabel yang diteliti. Item yang memiliki korelasi tinggi dengan skor total menunjukkan bahwa item tersebut mampu merepresentasikan variabel penelitian secara tepat.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, sedangkan item dinyatakan tidak valid apabila nilai r hitung lebih kecil daripada r tabel.

Reliabilitas merupakan konsep yang menunjukkan tingkat kepercayaan atau konsistensi suatu instrumen penelitian dalam menghasilkan data. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang relatif tetap dan konsisten ketika digunakan berulang kali untuk mengukur objek atau gejala yang sama dengan kondisi yang tidak berubah. Oleh karena itu, uji reliabilitas dilakukan untuk menilai tingkat konsistensi instrumen penelitian sehingga instrumen tersebut layak digunakan dalam pengumpulan data dan mampu menghasilkan data yang stabil serta dapat dipercaya (Riduwan, 2022).

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS. Uji reliabilitas dilakukan terhadap seluruh item pernyataan yang telah dinyatakan valid melalui uji validitas sebelumnya. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai koefisien Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Semakin besar nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh, maka semakin tinggi tingkat konsistensi dan keandalan instrumen penelitian. Sebaliknya, apabila nilai Cronbach's Alpha berada di bawah 0,60, maka instrumen penelitian dianggap belum memenuhi tingkat reliabilitas yang diperlukan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan terhadap butir-butir pernyataan dalam instrumen agar dapat menghasilkan data yang lebih konsisten dan dapat dipercaya.

Analisis data merupakan suatu proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara mengorganisasikan data berdasarkan variabel dan karakteristik responden, menyusun data dalam bentuk tabulasi, serta menyajikan hasil pengolahan data dari setiap variabel yang diteliti. Selain itu, analisis data juga bertujuan untuk melakukan perhitungan yang diperlukan dalam menjawab rumusan masalah penelitian serta menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2016). Analisis data dilakukan setelah seluruh data penelitian berhasil dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif persentase. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tingkat efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal pada PT Gree

Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B berdasarkan jawaban responden terhadap item-item pernyataan penelitian. Data yang diperoleh kemudian dihitung menggunakan persentase untuk mengetahui tingkat efektivitas pada setiap indikator penelitian. Adapun rumus persentase yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

(P) : Persentase

(Skor Perolehan) : Skor yang di hasilkan dari responden

(Skor Ideal) : Jumlah responden $\times$ Jumlah Item $\times$ Skor Tertinggi

Setelah seluruh skor dari jawaban responden dihitung, langkah selanjutnya adalah menentukan interval kategori penilaian yang digunakan untuk mengetahui tingkat efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal perusahaan. Adapun kriteria interval penilaian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nilai 0%–20% = Sangat Tidak Efektif
2. Nilai 21%–40% = Kurang Efektif
3. Nilai 41%–60% = Cukup Efektif
4. Nilai 61%–80% = Efektif
5. Nilai 81%–100% = Sangat Efektif

Dari hasil analisis data tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai tingkat efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal pada PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B. Penilaian tersebut didasarkan pada persepsi responden terhadap indikator-indikator efektivitas komunikasi yang dikemukakan oleh Andre Hardjana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B yang menggunakan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal perusahaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, sehingga seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria dijadikan sebagai responden penelitian. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 50 orang. Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan berdasarkan jenis kelamin, usia, masa kerja, dan divisi kerja. Berikut ini adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	30	60%
Perempuan	20	40%
Total	50	100%

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

Responden penelitian didominasi oleh karyawan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 30 orang atau 60%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang atau 40%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi DingTalk di PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B yang menjadi responden penelitian adalah karyawan laki-laki.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
20–25 Tahun	17	34%
26–30 Tahun	19	38%
31–35 Tahun	10	20%
>35 Tahun	4	8%
Total	50	100%

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

Diketahui bahwa responden penelitian didominasi oleh karyawan yang berusia 26–30 tahun sebanyak 19 orang (38%). responden yang berusia 20–25 tahun berjumlah 17 orang (34%), diikuti responden berusia 31–35 tahun sebanyak 10 orang (20%), sedangkan responden yang berusia lebih dari 35 tahun merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yaitu 4 orang (8%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia produktif.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
< 1 Tahun	18	36%
1–3 Tahun	18	36%
4–6 Tahun	6	12%
> 6 Tahun	8	16%
Total	50	100%

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

Dari hasil tabel 3. diketahui bahwa responden dengan lama bekerja kurang dari 1 tahun dan 1–3 tahun masing-masing berjumlah 18 orang (36%), sehingga menjadi kelompok dengan jumlah responden terbanyak. Selanjutnya, responden yang memiliki masa kerja lebih dari 6 tahun berjumlah 8 orang (16%), sedangkan responden dengan masa kerja 4–6 tahun merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yaitu 6 orang (12%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memiliki pengalaman bekerja di perusahaan, baik sebagai karyawan baru maupun karyawan yang telah bekerja selama beberapa tahun.

Pengujian instrumen penelitian untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas kuesioner yang digunakan. Pengujian instrumen dilakukan menggunakan bantuan program SPSS versi 32 terhadap 24 butir pernyataan yang diberikan kepada 50 responden. Pengujian instrumen terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian, yaitu efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal pada PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B. Pengujian validitas dilakukan menggunakan teknik *Pearson Product Moment* dengan bantuan aplikasi SPSS Statistics versi 32. Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Dengan jumlah responden sebanyak 50 orang diperoleh nilai r tabel sebesar 0,279 ($df = 48$).

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
P01	0.718	0.279	Valid
P02	0.660	0.279	Valid
P03	0.674	0.279	Valid
P04	0.814	0.279	Valid
P05	0.709	0.279	Valid
P06	0.511	0.279	Valid
P07	0.754	0.279	Valid
P08	0.810	0.279	Valid
P09	0.663	0.279	Valid
P10	0.803	0.279	Valid
P11	0.771	0.279	Valid
P12	0.780	0.279	Valid
P13	0.793	0.279	Valid
P14	0.825	0.279	Valid
P15	0.809	0.279	Valid

P16	0.872	0.279	Valid
P17	0.749	0.279	Valid
P18	0.693	0.279	Valid
P19	0.717	0.279	Valid
P20	0.797	0.279	Valid
P21	0.753	0.279	Valid
P22	0.744	0.279	Valid
P23	0.786	0.279	Valid
P24	0.498	0.279	Valid

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

Uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Pengujian reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha. Menurut Arikunto, suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$ (Arikunto, 2010). Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,962.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.962	24

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,962. Nilai tersebut lebih besar dari batas minimum sebesar 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi dalam mengukur efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal pada PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B.

Indikator Penerima Pesan digunakan untuk mengetahui sejauh mana penerima pesan, yaitu karyawan PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B, mampu menerima, memahami, dan menjawab informasi yang disampaikan melalui aplikasi DingTalk. Indikator ini diukur menggunakan empat butir pernyataan, yaitu P1, P2, P3, dan P4.

Tabel 6. Hasil Skor Indikator Penerima Pesan (*Receiver*)

Item	Skor Diperoleh	Skor Ideal	Persentase	Kategori
P1	220	250	88,00%	Sangat Efektif
P2	222	250	88,80%	Sangat Efektif
P3	221	250	88,40%	Sangat Efektif
P4	219	250	87,60%	Sangat Efektif
Total	882	1000	88,20%	Sangat Efektif

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

Dari tabel 6 menunjukkan indikator *Receiver (Penerima Pesan)* memperoleh skor sebesar 882 dari skor ideal 1000, sehingga menghasilkan persentase sebesar 88,20%. Berdasarkan kategori interpretasi yang digunakan dalam penelitian ini, persentase tersebut termasuk dalam kategori Sangat Efektif. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai penggunaan aplikasi DingTalk telah mampu mendukung penerimaan informasi dengan baik, sehingga proses komunikasi internal di PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B dapat berlangsung secara efektif.

Indikator isi pesan (*message Content*) digunakan untuk mengetahui sejauh mana isi pesan yang disampaikan melalui aplikasi DingTalk mampu memenuhi kebutuhan informasi karyawan. Penilaian terhadap indikator ini dilakukan melalui empat butir pernyataan, yaitu P5, P6, P7, dan P8. Hasil pengolahan data terhadap indikator Content (Isi Pesan) dapat dilihat pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Hasil Skor Indikator Isi Pesan (*Message Content*)

Item	Skor Diperoleh	Skor Ideal	Persentase	Kategori
P5	220	250	88,00%	Sangat Efektif
P6	199	250	79,60%	Efektif
P7	219	250	87,60%	Sangat Efektif
P8	218	250	87,20%	Sangat Efektif
Total	856	1000	85,60%	Sangat Efektif

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

Berdasarkan Tabel 7, indikator Content (Isi Pesan) memperoleh total skor sebesar 856 dari skor ideal 1000, sehingga menghasilkan persentase sebesar 85,60%. Berdasarkan kategori penilaian yang digunakan dalam penelitian ini, hasil tersebut termasuk dalam kategori Sangat Efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden menilai isi pesan yang disampaikan melalui aplikasi DingTalk telah mampu memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan komunikasi internal perusahaan.

Indikator media komunikasi (*Communication Media*) digunakan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi DingTalk berfungsi sebagai media komunikasi yang mampu mendukung penyampaian informasi dan koordinasi kerja antarpegawai di PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B. Penilaian terhadap indikator ini dilakukan melalui empat butir pernyataan, yaitu P13, P14, P15, dan P16. Hasil pengolahan data pada indikator *Communication Media* (Media Komunikasi) dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Skor Indikator Media Komunikasi (*Communication Media*)

Item	Skor Diperoleh	Skor Ideal	Persentase	Kategori
P9	225	250	90,00%	Sangat Efektif
P10	222	250	88,80%	Sangat Efektif
P11	225	250	90,00%	Sangat Efektif
P12	221	250	88,40%	Sangat Efektif
Total	893	1000	89,30%	Sangat Efektif

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

Berdasarkan Tabel 8, indikator *Communication Media* (Media Komunikasi) memperoleh total skor sebesar 893 dari skor ideal 1000, sehingga menghasilkan persentase sebesar 89,30%. Berdasarkan kategori penilaian yang digunakan dalam penelitian ini, hasil tersebut termasuk dalam kategori Sangat Efektif. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai aplikasi DingTalk telah berfungsi dengan sangat baik sebagai media komunikasi internal perusahaan dalam mendukung penyampaian informasi, koordinasi pekerjaan, dan komunikasi antarpegawai, sehingga proses komunikasi di PT Gree Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Indikator format pesan bertujuan untuk mengukur bagaimana bentuk penyampaian informasi melalui aplikasi DingTalk dapat membantu karyawan dalam menerima dan memahami informasi yang disampaikan. Format pesan yang baik ditandai dengan penyajian informasi yang jelas, terstruktur, mudah dibaca, serta memanfaatkan fitur komunikasi pada aplikasi sehingga pesan dapat diterima secara efektif oleh seluruh karyawan. Penilaian terhadap indikator ini dilakukan melalui empat butir pernyataan, yaitu P13 sampai dengan P16.

Tabel 9. Hasil Skor Indikator Format Pesan (*Message Format*)

Item	Skor Diperoleh	Skor Ideal	Persentase	Kategori
P13	215	250	86,00%	Sangat Efektif
P14	216	250	86,40%	Sangat Efektif
P15	214	250	85,60%	Sangat Efektif
P16	217	250	86,80%	Sangat Efektif
Total	862	1.000	86,20%	Sangat Efektif

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

Hasil tabel di atas indikator format pesan memperoleh total skor sebesar 862 dari skor ideal 1.000, sehingga menghasilkan persentase sebesar 86,20% dan termasuk dalam kategori Sangat Efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan menilai format penyampaian informasi melalui aplikasi DingTalk telah mampu mendukung komunikasi internal di PT GREE Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B.

Berdasarkan setiap butir pernyataan, nilai tertinggi terdapat pada P16 dengan skor 217 atau 86,80%, sedangkan nilai terendah terdapat pada P15 dengan skor 214 atau 85,60%. Meskipun demikian, seluruh butir memperoleh persentase di atas 85%, sehingga seluruh aspek format pesan dinilai berada pada kategori Sangat Efektif.

Indikator sumber pesan bertujuan untuk mengukur sejauh mana penyampai informasi melalui aplikasi DingTalk memiliki kredibilitas, dapat dipercaya, serta mampu menyampaikan informasi yang jelas kepada karyawan. Sumber pesan yang baik akan meningkatkan kepercayaan penerima terhadap informasi yang disampaikan sehingga pesan lebih mudah diterima dan dipahami. Pengukuran indikator ini dilakukan melalui empat butir pernyataan, yaitu P17 sampai dengan P20.

Tabel 10. Hasil Skor Indikator Sumber Pesan (*source*)

Item	Skor Diperoleh	Skor Ideal	Persentase	Kategori
P17	222	250	88,80%	Sangat Efektif
P18	220	250	88,00%	Sangat Efektif
P19	219	250	87,60%	Sangat Efektif
P20	216	250	86,40%	Sangat Efektif
Total	877	1.000	87,70%	Sangat Efektif

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

Berdasarkan hasil pengolahan data, indikator sumber pesan memperoleh total skor sebesar 877 dari skor ideal 1.000, dengan persentase 87,70%, sehingga termasuk dalam kategori Sangat Efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden menilai sumber informasi yang menyampaikan pesan melalui aplikasi DingTalk memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi dan mampu mendukung komunikasi internal di PT GREE Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B.

Indikator ketepatan waktu digunakan untuk mengukur sejauh mana informasi yang disampaikan melalui aplikasi DingTalk diterima oleh karyawan pada waktu yang tepat sehingga dapat segera dimanfaatkan dalam pelaksanaan pekerjaan. Ketepatan waktu penyampaian informasi merupakan aspek penting dalam komunikasi internal karena berpengaruh terhadap kelancaran koordinasi, pengambilan keputusan, dan penyelesaian tugas. Pengukuran indikator ini dilakukan melalui empat butir pernyataan, yaitu P21 sampai dengan P24.

Tabel 11. Hasil Skor Indikator Ketepatan Waktu (*Timing*)

Item	Skor Diperoleh	Skor Ideal	Persentase	Kategori
P21	217	250	86,80%	Sangat Efektif
P22	217	250	86,80%	Sangat Efektif
P23	217	250	86,80%	Sangat Efektif
P24	230	250	92,00%	Sangat Efektif
Total	881	1.000	88,10%	Sangat Efektif

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

Berdasarkan hasil pengolahan data, indikator ketepatan waktu memperoleh total skor sebesar 881 dari skor ideal 1.000, dengan persentase 88,10%, sehingga termasuk dalam kategori Sangat Efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden menilai penyampaian informasi melalui aplikasi DingTalk telah dilakukan secara tepat waktu, sehingga mendukung kelancaran komunikasi internal di PT GREE Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B.

Pembahasan

Penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal di PT GREE Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B menunjukkan tingkat efektivitas yang sangat tinggi dalam mendukung proses komunikasi organisasi. Hasil penyebaran kuesioner kepada 50 responden memperlihatkan bahwa penggunaan DingTalk mampu mendukung penyampaian informasi, koordinasi pekerjaan, serta komunikasi karyawan berjalan dengan sangat baik. Penilaian tersebut diperoleh melalui instrumen penelitian yang telah memenuhi persyaratan atau menggunakan teori efektivitas komunikasi Andre Hardjana sebagai alat ukur efektivitas komunikasi. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar daripada nilai r tabel sehingga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,962 yang berada di atas batas minimum 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian layak digunakan untuk mengukur efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal.

Tingginya efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk tidak terlepas dari kemampuannya mengintegrasikan berbagai aktivitas komunikasi dan administrasi perusahaan ke dalam satu platform. Fitur *Chat*, *Group Chat*, *Meeting*, *Attendance*, *Leave*, dan *Docs* memudahkan karyawan menerima dan mengirim informasi dan pesan kerja secara cepat dan terintegrasi atau terkait antara karyawan cabang dengan pusat PT Gree Electric Appliances Indonesia serta memotong jalur birokrasi yang bisa mempengaruhi arus informasi atau pesan.

Dari hasil yang diperoleh sejalan dengan teori komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh Pace dan Faules yang menjelaskan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung untuk mengatasi ketidakpastian lingkungan. Komunikasi menjadi sarana yang menghubungkan seluruh anggota organisasi agar memiliki kesamaan pemahaman dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuan organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan DingTalk telah mendukung proses tersebut melalui penyampaian komunikasi karyawan menjadi lebih cepat, koordinasi yang lebih jelas dan terarah, kemudian kemudahan akses informasi bagi seluruh karyawan. Arus komunikasi yang berlangsung melalui satu *platform* membantu mengurangi hambatan penyampaian proses komunikasi dan memperkuat koordinasi karyawan antara pusat dengan cabang atau karyawan internal dalam menjalankan pekerjaan.

Kemudian penelitian juga mendukung konsep *New Media*. Karakteristik media baru yang bersifat digital, interaktif, dan mampu mengintegrasikan berbagai bentuk komunikasi terlihat pada penggunaan aplikasi DingTalk di lingkungan perusahaan. Seluruh proses komunikasi, koordinasi, rapat, pengelolaan dokumen, hingga administrasi kehadiran dilakukan melalui satu media yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Pemanfaatan media digital tersebut memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam meningkatkan efisiensi komunikasi sekaligus mendukung kebutuhan operasional yang berlangsung secara dinamis.

Efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk juga tercermin pada hasil pengukuran berdasarkan enam indikator efektivitas komunikasi menurut Andre Hardjana, yaitu *receiver*, *message content*, *communication media*, *message format*, *message source*, dan *timing*. Seluruh indikator memperoleh kategori sangat efektif, yang menunjukkan bahwa proses komunikasi melalui DingTalk telah berjalan sesuai dengan unsur-unsur komunikasi yang efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi diterima oleh sasaran yang tepat, memiliki isi pesan yang jelas, menggunakan media komunikasi yang sesuai, disampaikan dalam format yang mudah dipahami, berasal dari sumber yang memiliki kredibilitas, serta diterima oleh karyawan pada waktu yang tepat. Pencapaian tersebut memperlihatkan bahwa penggunaan DingTalk mampu mendukung terciptanya komunikasi internal yang efektif dalam lingkungan perusahaan.

Efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal dijelaskan berdasarkan enam indikator efektivitas komunikasi menurut Andre Hardjana sebagai berikut:

Penerima Pesan (Receiver)

Receiver memperoleh persentase sebesar 87,00% dengan kategori Sangat Efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pihak penerima pesan, yaitu karyawan PT GREE Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B, mampu menerima informasi yang disampaikan melalui aplikasi DingTalk dengan baik. Informasi yang diberikan oleh perusahaan mudah diterima oleh sasaran yang dituju sehingga memudahkan karyawan memahami arahan, kebijakan, maupun informasi operasional yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan dan hal ini menjadi salah satu unsur penting dalam menentukan efektivitas komunikasi.

Isi Pesan (Message Content)

Message Content memperoleh persentase sebesar 87,60% dengan kategori sangat efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa isi pesan yang disampaikan melalui aplikasi DingTalk telah memenuhi kebutuhan informasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Namun, ada nilai terendah di P6 yaitu "Pesan yang disampaikan melalui DingTalk tidak menimbulkan kesalahpahaman" pertanyaan tersebut berada di kategori efektif. Akan tetapi, secara keseluruhan untuk indikator isi pesan berada di kategori sangat efektif.

Media Komunikasi (Communication Media)

Communication media memperoleh persentase sebesar 89,30% dengan kategori sangat efektif, sekaligus menjadi indikator dengan nilai tertinggi dibandingkan indikator efektivitas komunikasi lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi DingTalk dinilai sangat tepat sebagai media komunikasi internal karena mampu mendukung penyampaian informasi, koordinasi pekerjaan, serta kolaborasi antarkaryawan dalam satu platform yang terintegrasi. Berbagai fitur yang tersedia memudahkan proses komunikasi

berlangsung secara cepat, terdokumentasi, dan dapat diakses oleh seluruh karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.

Communication Media merupakan sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada penerima. Pemilihan media yang tepat akan memengaruhi efektivitas komunikasi karena menentukan kecepatan penyampaian informasi, kemudahan akses, serta tingkat pemahaman penerima terhadap pesan yang disampaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi DingTalk telah memenuhi fungsi tersebut melalui penyediaan berbagai fitur komunikasi dan administrasi yang mendukung kebutuhan operasional perusahaan. Tingginya penilaian pada indikator ini menunjukkan bahwa DingTalk mampu menjadi media komunikasi yang efektif dalam mempercepat arus informasi,

Format Pesan (Message Format)

Indikator *message format* memperoleh persentase sebesar 86,80% dengan kategori sangat efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa format penyampaian pesan melalui aplikasi DingTalk telah memudahkan karyawan dalam memahami informasi yang disampaikan. Penyajian informasi yang sistematis, ringkas, dan terstruktur membantu karyawan lebih cepat memahami instruksi kerja, pengumuman perusahaan, maupun informasi operasional lainnya. Format pesan yang baik juga memudahkan karyawan menemukan kembali informasi yang dibutuhkan karena seluruh komunikasi terdokumentasi dalam satu platform.

Format pesan yang disusun dengan baik akan mempermudah proses penyampaian informasi, mengurangi kemungkinan terjadinya salah penafsiran, serta meningkatkan kesamaan pemahaman antara komunikator dan komunikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi DingTalk telah mendukung penyampaian pesan melalui format yang jelas dan mudah dipahami sehingga komunikasi internal dapat berlangsung lebih efektif. Penyampaian informasi yang terstruktur juga membantu meningkatkan koordinasi kerja serta mendukung kelancaran aktivitas operasional di PT GREE Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B.

Sumber Pesan (Source)

Source Credibility memperoleh persentase sebesar 87,70% dengan kategori sangat efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sumber informasi yang menyampaikan pesan melalui aplikasi DingTalk memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi sehingga informasi yang diterima karyawan dapat dipercaya dan dijadikan pedoman dalam melaksanakan pekerjaan. Penyampaian informasi oleh pihak yang memiliki kewenangan, seperti manajemen, atasan, maupun divisi terkait, meningkatkan keyakinan karyawan terhadap keakuratan informasi yang diterima serta meminimalkan kesalahan informasi.

Kondisi tersebut tercermin pada pemanfaatan fitur DING dalam aplikasi DingTalk yang digunakan perusahaan untuk menyampaikan berbagai informasi penting, seperti pengumuman hari libur, himbauan dan peringatan, serta pemberitahuan terkait *appointment* karyawan. Informasi yang disampaikan melalui fitur tersebut berasal dari departemen yang berwenang, seperti *Legal Department* maupun atasan langsung, sehingga setiap karyawan memperoleh informasi dari sumber yang jelas, resmi, dan dapat dipertanggungjawabkan. Penyampaian informasi melalui satu jalur komunikasi resmi juga membantu mengurangi penyebaran informasi yang tidak akurat serta meningkatkan keseragaman informasi yang diterima oleh seluruh karyawan.. Efektivitas komunikasi juga dipengaruhi oleh kredibilitas sumber pesan karena penerima cenderung lebih mudah menerima dan mempercayai informasi yang berasal dari komunikator yang memiliki kompetensi, tanggung jawab, dan kewenangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi DingTalk telah mendukung penyampaian informasi dari sumber yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Ketepatan Waktu (Timing)

Timing memperoleh persentase sebesar 88,10% dengan kategori Sangat Efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi melalui aplikasi DingTalk telah dilakukan pada waktu yang tepat sehingga karyawan dapat segera menerima, memahami, dan menindaklanjuti setiap informasi yang diberikan. Ketepatan waktu penyampaian informasi menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran

komunikasi internal karena setiap informasi dapat diterima sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan.

Penggunaan aplikasi DingTalk memungkinkan perusahaan menyampaikan berbagai informasi penting secara cepat melalui notifikasi yang diterima langsung oleh setiap karyawan. Informasi mengenai perubahan jadwal kerja, pengumuman perusahaan, koordinasi pekerjaan, maupun pemberitahuan lainnya dapat diterima secara bersamaan tanpa harus menunggu penyampaian secara langsung. Kondisi tersebut membantu mengurangi keterlambatan penyampaian informasi sekaligus meningkatkan respons karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Tingginya persentase pada indikator *timing* menunjukkan bahwa aplikasi DingTalk telah mampu mendukung komunikasi internal yang lebih responsif dan efisien.

Hasil penelitian ini memperkuat berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pemanfaatan media komunikasi digital mampu meningkatkan efektivitas komunikasi internal organisasi. Penggunaan aplikasi DingTalk di PT GREE Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B membuktikan bahwa media komunikasi digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga mampu mendukung koordinasi kerja, mempercepat arus komunikasi, serta mempermudah pelaksanaan aktivitas operasional perusahaan. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa penerapan teknologi komunikasi dalam organisasi memberikan dampak positif terhadap kelancaran proses komunikasi. Penelitian ini memiliki perbedaan pada objek penelitian, lokasi penelitian, serta penggunaan enam indikator efektivitas komunikasi sebagai dasar pengukuran, sehingga memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal pada perusahaan manufaktur.

Penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap kajian komunikasi organisasi, khususnya mengenai pemanfaatan aplikasi komunikasi digital dalam lingkungan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan media komunikasi, tetapi juga oleh kemampuan media tersebut dalam memastikan informasi diterima oleh penerima yang tepat, memiliki isi yang jelas, menggunakan media yang sesuai, disajikan dalam format yang mudah dipahami, berasal dari sumber yang kredibel, serta disampaikan pada waktu yang tepat. Temuan ini dapat menjadi referensi bagi perusahaan dalam mengoptimalkan penggunaan platform komunikasi digital untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Kemudian, secara keseluruhan, hasil analisis terhadap 24 butir pernyataan yang mewakili enam indikator efektivitas komunikasi memperoleh total skor sebesar 5.262 dari skor ideal 6.000, sehingga menghasilkan persentase sebesar 87,70% dengan kategori Sangat Efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal di PT GREE Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B telah mampu mendukung penyampaian informasi, memperlancar koordinasi karyawan dan meningkatkan kualitas komunikasi internal, serta mendukung kelancaran aktivitas operasional perusahaan. Hasil penelitian ini menjawab rumusan masalah sekaligus mencapai tujuan penelitian, yaitu membuktikan bahwa penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal di PT GREE Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B berada pada kategori Sangat Efektif.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal di PT GREE Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 50 responden, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal berada pada kategori Sangat Efektif dengan persentase keseluruhan sebesar 87,70%, yang diperoleh dari total skor 5.262 dari skor ideal 6.000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi DingTalk telah mampu mendukung proses komunikasi internal perusahaan dalam penyampaian informasi, koordinasi pekerjaan, serta pelaksanaan aktivitas operasional secara efektif. Hasil penelitian berdasarkan enam indikator efektivitas komunikasi menunjukkan bahwa indikator *Receiver* memperoleh persentase sebesar 87,00%, *Message Content* sebesar 87,60%, *Communication Media* sebesar 89,30%, *Message Format* sebesar 86,80%, *Message Source* sebesar 87,70%, dan *Timing* sebesar 88,10%. Seluruh indikator berada pada kategori Sangat Efektif, yang menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan melalui aplikasi DingTalk telah diterima oleh karyawan dengan baik, memiliki isi yang jelas dan mudah dipahami, didukung oleh media komunikasi yang sesuai, menggunakan format penyampaian

yang terstruktur, berasal dari sumber yang jelas dan terpercaya, serta disampaikan pada waktu yang tepat sehingga mampu mendukung kelancaran komunikasi internal perusahaan. Secara keseluruhan, penggunaan aplikasi DingTalk telah memberikan kontribusi yang positif terhadap efektivitas komunikasi internal di PT GREE Electric Appliances Indonesia Cabang Jakarta B. Berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi mampu mendukung penyampaian informasi secara cepat, mempermudah koordinasi antarkaryawan maupun antardivisi, membantu proses administrasi perusahaan, serta meningkatkan efisiensi pelaksanaan pekerjaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi DingTalk tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi, tetapi juga menjadi sarana yang mendukung kelancaran aktivitas operasional perusahaan melalui komunikasi yang lebih terintegrasi.

Perusahaan disarankan untuk terus mengoptimalkan penggunaan aplikasi DingTalk sebagai media komunikasi internal dengan memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia secara maksimal. Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan kualitas isi pesan yang disampaikan agar lebih jelas, lengkap, dan mudah dipahami oleh seluruh karyawan, mengingat indikator *Message Content* memperoleh nilai paling rendah dibandingkan indikator lainnya. Perusahaan juga dapat menyelenggarakan pelatihan atau sosialisasi secara berkala mengenai pemanfaatan fitur-fitur DingTalk sehingga seluruh karyawan mampu menggunakan aplikasi secara optimal sesuai kebutuhan pekerjaan. Karyawan diharapkan dapat memanfaatkan aplikasi DingTalk secara lebih optimal dalam kegiatan komunikasi, koordinasi, serta kolaborasi pekerjaan. Karyawan juga diharapkan lebih aktif memberikan umpan balik terhadap informasi yang diterima sehingga komunikasi dua arah dapat berjalan lebih efektif dan meminimalkan terjadinya kesalahpahaman dalam penyampaian informasi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode yang lebih beragam, seperti pendekatan campuran (*mixed methods*) atau pendekatan kualitatif, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas penggunaan media komunikasi digital dalam organisasi. Selain itu, penelitian berikutnya dapat memperluas objek penelitian pada perusahaan lain atau membandingkan efektivitas DingTalk dengan platform komunikasi digital lainnya, seperti Microsoft Teams, Slack, atau Google Chat, sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- AlibabaNews. (2020). *Kenalan dengan DingTalk, platform komunikasi Alibaba lengkap permudah work from home - AlibabaNews Bahasa Indonesia*. <https://id.alibabaneews.com/dingtalk-aplikasi-komunikasi-alibaba-group/>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Rineka Cipta.
- Candraningtyas, E. (2023). *Efektivitas aplikasi Slack sebagai media komunikasi internal PT XYZ*. LSPR Communication and Business Institute.
- Far-Far, G. (2021). Efektivitas penggunaan aplikasi Zoom Meeting dalam pembelajaran di masa pandemi Covid-19. *ISTORIA: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sejarah*, 17(1). <https://doi.org/10.21831/istoria.v17i1.37421>
- Hardjana, A. (2000). *Audit komunikasi: Teori dan praktek*. PT Grasindo.
- Imansyah, R. (2018). Impact of Internet penetration for the economic growth of Indonesia. *Evergreen*, 5(2), 36–43. <https://doi.org/10.5109/1936215>
- Moomoo.com. (2024). *The number of DingTalk users reached 700 million, and the paid DAU was 28 million - moomoo*. <https://www.moomoo.com/news/flash/17352416/the-number-of-dingtalk-users-reached-700-million-and-the>
- Mukhtar, D., & Aprison, W. (2025). Paradigma Hakikat Manusia: Antara Liberalisme, Sosialisme, Dan Islam Dalam Membangun Pendidikan Agama Islam Yang Transformatif. *Dharmas Education Journal (DE_Journal)*, 6(2), 337–342. https://doi.org/10.56667/de_journal.v6i2.2032
- Nabila, N. A., & Nasution, M. I. P. (2024). Pengaruh sistem informasi terintegrasi terhadap komunikasi perusahaan. *Jurnal Rumpun Manajemen dan Ekonomi*, 2(1), 60–67. <https://doi.org/10.61722/jrme.v2i1.3262>

- Sasongko, A. F. (2017). Aktivitas penggunaan portal TELKOM sebagai media komunikasi internal terhadap pemenuhan kebutuhan informasi karyawan PT. Telkom DCS Regional Semarang. *Jurnal The Messenger*, 9(2), 203–209. <https://doi.org/10.26623/themessenger.v9i2.511>
- Sudinta, H., & Irwansyah, I. (2022). Analisis efektivitas komunikasi digital sebagai media komunikasi di masa pandemi Covid-19 (Studi kasus pada PT Ellisa Kreatif Indokarya di Jakarta Pusat). *Mukasi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(3), 228–237. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v1i3.1060>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Yusuf, A. M. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media.