

Penggunaan Whatsapp Sebagai Alat Komunikasi Formal dalam Organisasi: Satu Tinjauan Awal

NORMAZAINI SALEH

Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
normazaini@kuis.edu.my

ALAWIYAH TENGAH

Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
alawiyah@kuis.edu.my

WAWARAH SAIDPUDIN

Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
wawarah@kuis.edu.my

ABSTRAK

Penggunaan media sosial dan aplikasi mesej segera seperti WhatsApp telah menjadi medium utama komunikasi dalam organisasi kerana pengguna dapat berinteraksi dengan cepat dan mendapat maklumat serta maklum balas dengan segera. Pengguna aplikasi WhatsApp boleh menghantar mesej dalam bentuk teks, imej, video, dan mesej audio serta boleh membentuk kumpulan tertentu melaluinya. Dengan keupayaan aplikasi ini yang membolehkan interaksi berlaku dengan pantas, maka ianya telah digunakan secara meluas sebagai medium komunikasi dalaman organisasi. Namun, sejauhmanakah aplikasi ini telah digunakan dalam organisasi dan kemampuannya boleh bertindak sebagai alat komunikasi formal masih menjadi persoalan. Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti sejauhmana penggunaan aplikasi WhatsApp digunakan dalam organisasi dan persepsi pekerja terhadap penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai alat komunikasi formal. Kajian ini berbentuk kualitatif bagi mengumpul data dengan menggunakan kaedah temubual bersama pengurus atau penyelia dan temu bual bersama pekerja daripada organisasi terpilih. Hasil kajian mendapati, aplikasi ini telah digunakan secara meluas dan ia membantu dalam perkongsian maklumat dan membuat keputusan kecil dengan cepat dan berkesan. Aplikasi WhatsApp mampu untuk menjadi alternatif kepada alat komunikasi formal organisasi dengan penambahbaikan yang bersesuaian.

Kata Kunci: Media Sosial, Whatsapp, Komunikasi, Perkongsian Maklumat, Alat Komunikasi

PENGENALAN

Pelbagai komunikasi digunakan dalam organisasi bagi memastikan komunikasi dapat berlangsung dengan baik dan seterusnya membantu organisasi melaksanakan kegiatannya (Mariana & Putri 2017). Salah satu alat komunikasi yang sering digunakan adalah melalui aplikasi WhatsApp. WhatsApp adalah salah satu aplikasi yang praktikal (Allaguiy 2014) kerana pengguna boleh menghantar mesej berupa teks, imej, video, dan mesej audio, boleh membentuk kumpulan tertentu melaluinya (Noa & Taly 2016), melampirkan pelbagai fail

seperti imej, dokumen, video, dan muzik yang menjadikan aplikasi ini berciri lengkap sebagai alat komunikasi (Chairunnisa & Benedictus 2017).

Aplikasi ini telah menjadi perkhidmatan pesanan teks mudah alih terbesar di dunia dan popular seperti di Afrika Selatan, Argentina, Singapura, Hong Kong, Sepanyol termasuklah di Malaysia (Noa & Taly 2016). Malaysia mencatatkan penggunaan aplikasi WhatsApp tertinggi di dunia bagi mendapatkan maklumat dan berkongsi cerita iaitu antara lima puluh satu peratus (51%) hingga tujuh puluh tujuh peratus (77%) berdasarkan laporan Astro Awani (2017) dan TNS Global. Statistik ini tidak begitu mengejutkan kerana jumlah pengguna telefon pintar di Malaysia dijangka mencecah 11 juta dengan kadar pertumbuhan tahunan 10 peratus dari 2013 hingga 2017 (Utusan Online 2016).

Teknologi telefon pintar dan aplikasi WhatsApp membolehkan komunikasi berlaku tanpa mengira masa dan tempat. Mengikut kajian yang dilakukan oleh enjin pencarian pekerjaan dalam talian, Jobstreet.com, di dapati lima puluh empat peratus (54%) daripada responden yang terdiri daripada pekerja di seluruh negara yang mengambil bahagian dalam kajian tersebut masih menerima arahan daripada majikan masing-masing meskipun di luar waktu pejabat termasuk ketika bercuti (Utusan Online, 2013). Terdapat juga rungutan daripada penjawat awam yang mendakwa penggunaan aplikasi media sosial ini menjejaskan kualiti masa bersama keluarga serta waktu rehat mereka dan Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) digesa untuk menjelaskan adakah aplikasi WhatsApp telah diwartakan sebagai alat komunikasi rasmi komunikasi antara penjawat awam (Sinar Harian 2016). Penggunaan media sosial seperti WhatsApp telah digunakan secara meluas, bukan sekadar untuk aktiviti sosial semata-mata, tetapi telah menjadi alat untuk pengurus menyampaikan maklumat dan arahan kepada pekerja. Persoalannya adakah WhatsApp ini sesuai dan sah untuk diguna pakai sebagai medium komunikasi rasmi terutamanya kepada organisasi?

Kajian lepas mengenai penggunaan WhatsApp tertumpu kepada penggunaan aplikasi ini dalam kalangan remaja, pelajar dan komunikasi dalam ahli keluarga (Noa & Taly 2016; Van et al. 2016). Kajian mendapati penggunaan WhatsApp satu kumpulan kerja berupaya meningkatkan interaksi di antara pekerja (Pinto et al. 2017) dan dengan interaksi yang lebih kerap dan rapat dapat meningkatkan penglibatan pekerja (Zaifulnizam & Siti Zobidah, 2018). Walaupun ada kajian yang meneliti penggunaan WhatsApp di persekitaran organisasi (Ariffin & Omar, 2018; Pinto et al. 2017), namun ianya lebih memfokuskan kepada intipati perbincangan di dalam WhatsApp dan kaitan WhatsApp dengan interaksi dan penglibatan pekerja (employees engagement), tetapi tidak meneliti keupayaan medium ini sebagai alat komunikasi dalaman yang formal. Justeru kajian ini akan (a) mengenal pasti sejauhmana penggunaan aplikasi WhatsApp dalam organisasi dan (b) mengkaji persepsi pekerja terhadap penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai alat komunikasi formal dalam organisasi.

KAJIAN LITERATUR

Komunikasi memainkan peranan yang penting dalam mencapai matlamat organisasi. Perkataan komunikasi berasal dari bahasa latin “communis” atau “commo” dalam Bahasa Inggeris. Berkomunikasi bermaksud kita berusaha untuk mencapai kesamaan makna, “commonness”. Para pengurus menghabiskan 95 peratus daripada kerja mereka untuk berkomunikasi, manakala pekerja bawahan menggunakan 60 peratus daripada masa kerja mereka dalam pelbagai bentuk komunikasi (Rathakrishnan, 2009). Ini menunjukkan bahawa proses komunikasi melibatkan semua lapisan pekerja di dalam sesebuah organisasi. Komunikasi merupakan suatu wadah bagi manusia menyelaras tindakan setiap pekerja (Ahmad Kamil, 1992) dengan pelbagai fungsi yang tidak terhad kepada individu tetapi meliputi komunikasi dalam organisasi yang melibatkan proses membuat keputusan,

pengawasan, perancangan, pengaruh dan kepimpinan. Ianya adalah satu elemen dominan yang menjadi pemangkin kepada semua aktiviti organisas (Harris & Nelson, 2008) dengan bertindak sebagai pengikat, penghubung dan penjalin di antara ahli pelbagai bahagian ke dalam satu kelompok atau kesatuan.

Komunikasi formal adalah pertukaran maklumat mengenai tugas di sesebuah organisasi secara rasmi (Lunenburg 2010) yang melibatkan struktur komunikasi iaitu aliran komunikasi ke atas (*upward communication*), ke bawah (*downward communication*) dan secara melintang (*lateral communication*). Barker and Gaut (2002) menjelaskan struktur komunikasi formal ini berfungsi melalui peraturan, undang-undang, prosedur dan dicirikan oleh saluran komunikasi yang lebih formal. Komunikasi juga bertindak sebagai medium pengaliran maklumat, data, pendapat, idea dan pandangan ahli-ahlinya. Terdapat tiga peringkat pentadbiran dalam organisasi iaitu peringkat strategik, pertengahan dan operasi (Laudon & Laudon, 2010). Peranan media sosial menjadikan perhubungan di antara peringkat pentadbiran ini dapat ditadbir dan diuruskan dengan lebih mudah. Maklumat dari peringkat strategik hingga ke peringkat operasi dapat disampaikan dengan lebih mudah dan cepat tanpa melibatkan penggunaan masa dan kos yang banyak.

Kita sering bergantung kepada alatan komunikasi formal di tempat kerja, melalui teknologi kuno, "*old fashioned*" seperti email dan telefon (Archer-Brown & Kietzmann 2018) untuk berhubung dengan rakan sekerja, pihak atasan, rakan kongsi. Namun kini telah wujud corak komunikasi baharu media sosial yang mengubah cara kita berkomunikasi. Kelebihan media sosial sebagai alat komunikasi dengan menggunakan bantuan teknologi telah meningkatkan keupayaan berinteraksi dan melaksanakan fungsi pengurusan asas (Ngai et al. 2015) yang menyumbang kepada keberkesanan komunikasi dalaman.

Walaubagaimanapun, perkembangan terkini dalam penggunaan saluran media sosial sebagai alat komunikasi oleh majikan dan pekerja menimbulkan kebimbangan (Lam, 2016). Oleh sebab itu, pengkaji terdahulu yang mungkin telah melihat perkembangan ini mengesyorkan, untuk menangani potensi-potensi risiko daripada penggunaan media sosial dalam kalangan pekerja dalam sesebuah organisasi dengan membangunkan dan melaksanakan dasar media sosial (Dreher, 2014). Menurut Johnston (2015), oleh kerana pekerja menggunakan media sosial baik di tempat kerja maupun untuk tujuan kerja, maka kebanyakan organisasi sedang mengembangkan dasar media sosial sebagai sebahagian daripada amalan tadbir urus kontemporari. juga menyatakan hampir semua dasar menitikberatkan bahawa individu harus bertanggungjawab dalam setiap tindakan mereka di dalam media sosial (Johnston, 2015). Apabila dasar-dasar ini berjaya, ia akan mengurangkan kesan-kesan negatif akibat penggunaan media sosial yang berkaitan dengan pekerjaan.

Dasar media sosial memberi nasihat kepada pekerja mengenai cara berkomunikasi menggunakan media sosial (Dreher, 2014; Linke dan Zerfass, 2012). Ianya digubal untuk mendidik pekerja tentang cara terbaik penggunaan media sosial dalam pekerjaan dan untuk kegunaan peribadi (Linke dan Zerfass, 2012). Dengan adanya dasar ini, ia akan membantu mengurangkan kesan negatif kepada pekerja dan organisasi dengan menyediakan etika tingkah laku dalam menangani isu-isu seperti membezakan komen yang berbentuk profesional dan persendirian (Dreher, 2014; Linke dan Zerfass, 2012).

Dalam konteks Malaysia, walaupun Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) telah mengeluarkan garis panduan umum berkaitan pengurusan media sosial dalam sektor kerajaan pada 17 Ogos 2016, namun garis panduan tersebut adalah bersifat umum bagi semua bentuk media sosial dan hanya memfokuskan kepada komunikasi agensi kerajaan dengan pihak luar dan tidak melibatkan komunikasi dalaman organisasi, malah tiada dasar khas yang dikhususkan untuk penggunaan WhatsApp sebagai alat komunikasi formal dalam organisasi. Justeru, kajian ini akan membuat penelitian awal

terhadap penggunaan WhatsApp dalam kalangan pekerja dan penyelia serta persepsi mereka terhadap keupayaan WhatsApp sebagai alat komunikasi formal dalam organisasi di Malaysia.

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan kaedah temu bual separa berstruktur sebagai alat untuk mendapatkan data kajian. Responden melibatkan tiga belas orang pekerja dan penyelia/pengurus daripada pelbagai latarbelakang organisasi. Pemilihan responden berdasarkan teknik pensampelan mudah dan antara soalan semi struktur yang dikemukakan kepada responden bagi mengenal pasti sejauhmana penggunaan WhatsApp dalam organisasi mereka dan pandangan mereka terhadap keupayaan WhatsApp sebagai medium komunikasi formal adalah seperti “Apakah alat komunikasi yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi dengan pekerja/ rakan sekerja/ pengurusan?; Mengapa WhatsApp menjadi pilihan untuk berkomunikasi? Adakah pernah anda membuat keputusan dengan hanya melalui perbincangan dalam WhatsApp? Jika anda sebagai ketua, adakah anda beranggapan pekerja perlu/ wajib mengikut arahan yang diberikan walaupun arahan melalui WhatsApp? Soalan-soalan tambahan turut dikemukakan berdasarkan jawapan yang dikemukakan oleh informan.

Kutipan data adalah dalam bentuk verbatim temu bual yang mengandungi dialog antara pengkaji dan informan kajian. Proses menyediakan transkripsi dilakukan dengan bantuan perakam suara. Setiap transkrip mempunyai satu perenggan yang mengandungi maklumat peserta kajian, tempoh pemerhatian/temu bual dan tema kajian sebagai indeks bagi tujuan jejak audit. Data dianalisis dengan menggunakan kualitatif analisis. Hasil temu bual yang dirakam disalin ke dalam bentuk bertulis. Pengkaji menyenaraikan tema-tema yang wujud dan di analisa kekerapan tema disebut oleh responden.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Demografi

Seramai 13 Informan telah ditemubual bagi kajian ini terdiri daripada pekerja professional yang mempunyai pengalaman kerja di antara 3 tahun sehingga 20 tahun dan daripada pelbagai bidang iaitu pendidikan, perbankan, dan industri makanan. Selain itu, informan yang ditemubual adalah berlatarbelakang pendidikan Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran. Kebanyakan mereka telah berkahwin, dengan umur antara 20 tahun sehingga 50 tahun. Seramai 10 orang informan adalah wanita dan hanya 3 informan lelaki telah ditemubual bagi kajian ini. Kesemua Informan mempunyai data internet sendiri dan kemudahan wi-fi sama ada di tempat dan dirumah.

Dapatan kajian

1. Penggunaan Aplikasi WhatsApp Sebagai Alat Komunikasi.

Berdasarkan kajian didapati kesemua informan yang ditemubual mempunyai aplikasi WhatsApp dan WhatsApp merupakan antara alat komunikasi dalaman yang kerap digunakan oleh pekerja dalam organisasi mereka selain daripada email dan komunikasi bersemuka (face to face).

R6 (1): *“Majoriti menggunakan aplikasi ini (WhatsApp)”*

R13(1): *“80% WhatsApp 20% email sebab boss pun bagi arahan through WhatsApp...yang kerapnya adalah WhatsApp. Dua-duanya mungkin sama banyak, tapi lebih kerap nya melalui WhatsApp, bila dia WhatsApp nanti baru dia emel”*

2. Kelebihan Aplikasi WhatsApp sebagai Alat Komunikasi

Aplikasi WhatsApp sering digunakan dalam organisasi sebagai medium untuk menyalurkan maklumat adalah disebabkan **oleh ciri-ciri** yang terdapat dalam aplikasi ini di mana majoriti responden mengakui penggunaan WhatsApp dapat menyampaikan maklumat dengan pantas dan mudah. Antara faktor yang menyebabkan ianya menjadi pantas adalah kerana hampir keseluruhan rakan sekerja atau kakitangan organisasi mempunyai aplikasi WhatsApp. Selain itu, telefon bimbit lebih fleksible berbanding dengan komputer riba atau komputer peribadi kerana saiznya yang kecil dan sentiasa berada di tangan setiap orang. Dengan itu mesej yang diberikan melalui WhatsApp cepat dikesan oleh penerima tanpa perlu bersusah payah kerana telefon bimbit sentiasa berada ditangan. Ini menjadikan setiap orang amat peka dengan mesej yang masuk menerusi aplikasi ini. Selain itu, maklumbalas dapat diperolehi dengan cepat dengan .pelbagai fungsi yang ditawarkan oleh aplikasi ini memudahkan pengguna seperti penghantaran dokumen, teks, gambar dan mesej suara (voice mail).

R5 (10): *“Saya berpuashati menggunakan WhatsApp. Antara faedah yang diperolehi ialah maklumat dapat disampaikan dengan cepat dan pantas, jawapan dapat diperolehi dengan segera dan menjadi medium komunikasi dua hala sekiranya mempunyai masalah dalam sesuatu perkara”*.

R7 (3): *“WhatsApp menjadi pilihan untuk komunikasi kerana ianya menyenangkan proses komunikasi terutamanya dalam menghantar report dan gambar”*

R9 (3): *“WhatsApp tu mudah digunakan. Selain dari tu **orang cepat alert** menggunakan WhatsApp.”*

R13 (3): *“Capaian WhatsApp tu mudah,,,setting WhatsApp lebih mudah...kalo nak reply emel tak friendly...Kalau yang besar-besar, penting-penting memang guna emel ...tp biasanya orang akan guna WhatsApp dulu,,then baru derang follow up dengan emel ataupun surat...katakan kita nak set date meeting,,kita WhatsApp dulu...semua consensus dulu....kalau semua tak dapat kan dah dua tiga kali kerja kalau terus emel...Mudah dari sudut setting...**biasanya WhatsApp ni cepat dan orang selalu tengok**....Emel tak boleh audio..WhatsApp boleh cakap..ada audio..voice notes. Jika malas nak taip kita cakap sahaja”*

3. Kekerapan Penggunaan WhatsApp

Kepantasan respon atau maklumbalas yang menjadikan WhatsApp sebagai wadah komunikasi dibuktikan dengan jumlah kekerapan penggunaan WhatsApp dalam kalangan pekerja. Kajian ini mendapati secara purata pekerja memeriksa mesej dan berkomunikasi menggunakan aplikasi WhatsApp 3 hingga 4 jam dalam tempoh waktu bekerja atau mungkin lebih kerap daripada itu bagi mesej yang tidak berkaitan kerja dan ia juga bergantung kepada situasi dan nature pekerjaan seseorang.

R1 (5): *“30 minit (setiap 30 minit memeriksa WhatsApp)”*

R5(5): *“Mengikut keperluan. Kadang-kadang apabila terdapat mesyuarat yang penting saya tidak melihat WhatsApp. Waktu bekerja 1 jam, selepas waktu bekerja 2 jam”*

R7(5): *“ 5 jam (waktu bekerja) dan 7 jam (selepas waktu bekerja)”*

R9(5): *Mungkin 4 jam.. malam 4 jam juga*

R13 (5): 6 jam sehari.. working hours, tolak pegi kelas @Setiap 15 minit, Cek WhatsApp lepas pk1 5 lagi aktif sebab tak kerja..

Walaupun kebanyakan pekerja meluangkan lebih masa untuk melihat mesej di WhatsApp selepas waktu bekerja, namun majoriti tidak bersetuju arahan melalui WhatsApp dibuat luar waktu bekerja kecuali perkara yang melibat kecemasan dan segera (urgent matter). Hasil kajian mendapati sememangnya arahan kerja daripada ketua turut diterima diluar waktu bekerja namun kekerapannya adalah kurang berbanding dengan waktu bekerja. Walaubagaimanapun arahan di luar kerja adalah tertumpu kepada arahan yang berkaitan kerja-kerja segera atau memerlukan maklumbalas segera.

R3(6):”Sebaiknya saya akan menggunakan waktu pejabat sahaja kecuali pada perkara2 yang “urgent” atau sharing maklumat tak berkaitan bekerja seperti berkongsi tazkirah, cerita lucu dan seumpama. Sebagai pnsyarah: arahan dikeluarkan waktu office hour walaupun saya membenarkan pelajar text saya 24/7. Tetapi saya tidak semestinya respon immediately. Sebagai staff, berapa kali dapat arahan (diluar waktu kerja): tengok boss. Boss sebelum ini lebih gemar dan kerap memberi info kerja menggunakan wasap berbanding boss sekarang. Boss sekarang lebih banyak menggunakan e mail utk hebahan. (boss dulu lebih muda)

R3(6):’Unlimited – suka hati depa je nak hantar pukul berapa..”

4. Penggunaan Aplikasi WhatsApp di Luar Waktu Bekerja.

Ciri yang terdapat pada telefon bimbit pada masa kini menjadikan pekerja boleh dicapai walaupun diluar waktu bekerja dan menjadikan ianya satu perkara biasa yang tidak dianggap salah oleh sesetengah pihak. Namun kajian ini mendapati amalan memberi arahan diluar waktu bekerja perlu dielakkan bagi menghormati masa pekerja untuk keluarga kecuali bagi perkara kecemasan dan segera yang tidak dapat dielakkan dan melihat kepada corak semulajadi (nature) pekerjaan seseorang.

R1(8):’ Jika sangat penting/kritikal, tiada masalah tetapi jika tidak penting/kritikal, tidak beretika ”

R2(8): ”Jika boleh kena kurangkan penggunaan WhatsApp selepas waktu kerja. Beretika bergantung kepada urgentnya arahan tersebut.”

R9(8):”Bergantung pada kerja. Kalau dia bekerja macam bos, kena standby, dia memang kena pastikan kalau semua orang kena bekerja dia terpaksa la bagi arahan tu , kalau tak bagi arahan tu orang tak kerja, susahlah. Tapi tengoklah pada kerja orang tu juga. Kalau memang kerja dia tak sesuai lepas waktu bekerja tak payahlah , tapi kalau memang dia selepas waku bekerja dia kena on call atau standby, sesuailah.”

R13(8):”Rasanya perlu dielakkan, tapi kita tidak menolak jika urgent tapi jangan jadikan amalan sebab kita kena mendisiplinkan diri kita sebab pekerja kita juga ada hak kepada familiy..urgent takde masalah. Pada saya kurang beretika..kita kurang faham dan kurang nak letak empati kita kurang”

R10(8):” berpandangan “Jika sekadar bos ingin tahu atau makluman tentang sesuatu perkara, saya rasa tidak ada masalah tetapi sekiranya arahan,ia kurang beretika”.

Seperti kebanyakan medium komunikasi, bentuk komunikasi WhatsApp melibatkan komunikasi dua hala sama ada daripada pengurus/ ketua kepada pekerja bawahan, pekerja bawahan kepada ketua/pengurus ataupun komunikasi antara rakan sekerja. Jenis-jenis komunikasi dalaman yang melibatkan penggunaan WhatsApp adalah bergantung kepada

keperluan pekerjaan masing-masing. Secara umumnya antara jenis-jenis komunikasi melalui WhatsApp ialah penyampaian maklumat, perbincangan, memberi arahan, mendapatkan maklumbalas berkaitan tindakan dan progres kerja, penyelarasan kerja dan proses pembuatan keputusan yang melibatkan perkara kecil. Jelasnya, walaupun WhatsApp sering digunakan sebagai alat komunikasi, namun ianya bukanlah satu medium yang sesuai digunakan untuk perkara yang besar, di mana perbincangan perlu dilakukan secara bersemuka.

5. Bentuk-bentuk Komunikasi dan Keperluan Penggunaan WhatsApp di Tempat Kerja.

Secara umumnya, kebanyakan perkara yang disalurkan melalui WhatsApp adalah **maklumat yang memerlukan respon segera**. Jika melibatkan penyampaian maklumat, maka maklumat yang dikongsi juga harus pendek, dan *precise*. Perkongsian maklumat yang terlalu panjang dan berjela mungkin tidak mendapat perhatian ahli di dalam kumpulan WhatsApp. Walaupun terdapat perbincangan secara maya bagi mendapatkan sesuatu keputusan (decision) atau persetujuan (consent) daripada ahli kumpulan, namun ia tidak melibatkan keputusan penting dan serius yang boleh menyebabkan kesalahfahaman (misunderstanding) atau maklumat berkaitan keputusan tersebut yang tidak difahami sepenuhnya oleh semua pihak. Berdasarkan kajian ini, WhatsApp hanya menjadi **alat komunikasi awal** bagi proses perbincangan segera dan **masih bergantung kepada email untuk menjadikannya formal** dan boleh dirujuk di masa yang akan datang.

R1(4): *“Jika ketua perlu maklumbalas segera tentang sesuatu perkara ketika dia berada di dalam mesyuarat....Kakitangan memaklumkan ttg perkara2 spt cuti dll”*

R6(4): *“Jika terdapat testing system seperti "call tree" yang memerlukan semua pekerja memberi respon dalam masa yg ditetapkan....- **Saluran komunikasi formal syarikat ialah email & skype for business** kerana melibatkan maklumat pelanggan dan transaksi saham.”*

R11(4): *“Selalunya arahan formal ni..biasanya dari bos, dia perlukan data atau maklumbalas, kadang-kadang dia perlukan data-contohnya bos dalam meeting, dia perlukan data, so yang dipejabat ni perlu bagi maklumat lah..”*

R13(4): *Kalau circulation pekeliling..**emel tetap buat sebab kita nak simpan....tapi dia akan text WhatsApp...orang tak akan tengok kalo diarong tak bukak emel..sharing maklumat..untuk communicate benda penting.**”*

R13 (3): *“...Kalau yang besar-besar, penting-penting memang guna emel ...tp biasanya orang akan guna WhatsApp dulu,,then baru derang **follow up dengan emel** ataupun surat...”*

R11 (4b): *“Selalu kalau keputusan dalam WhatsApp..formally akan dibuat dalam memo lah, email atau memo bertulis..maksudnya keputusan secara verbally berlaku dalam WhatsApp..”*

Berdasarkan dapatan kajian, bentuk-bentuk komunikasi penggunaan WhatsApp di tempat kerja adalah melibatkan perbincangan, penyampaian arahan, mendapatkan maklumbalas berkaitan tindakan dan progres kerja, penyelarasan kerja, serta proses pembuatan keputusan yang kecil

6. Pembuatan Keputusan dalam WhatsApp.

Namun terdapat juga perbincangan yang dibuat dalam kumpulan WhatsApp yang melibatkan hal penting ke arah keputusan. Medan WhatsApp digunakan untuk membincangkan semua kemungkinan sesuatu perkara sementara menunggu keputusan dibuat di dalam mesyuarat

rasmi. Ini merupakan satu **mesyuarat maya** yang menjadi medan alternatif kepada sesetengah kumpulan WhatsApp bagi menjimatkan masa dan membuat keputusan dengan lebih efisien apabila bertemu untuk mesyuarat rasmi sebenar.

R11(4b): "Boleh dikatakan..purata tu macam hari-hari (keputusan dibuat)..sebab kadang-kadang dalam satu hari tu, 2 hingga 3 keputusan juga dibuat..kadang-kadang satu hari tu, tidak ada apa-apa..tapi macam dalam keadaan sekarang ni..saya bagi contoh: kami kearah buat seminar..seminar tu lagi 2 minggu..so, decision making kalau nak bergantung kepada mesyuarat memang lambat lah..mesyuarat tidak boleh buat setiap hari..sebab memerlukan semua orang, so WhatsApp group ni lah sebagai pusat untuk perbincangan hinggalah proses buat keputusan.

Malah sesetengah perkara, keputusan terakhir juga menggunakan WhatsApp untuk maklumat terkini. Keadaan ini mungkin berlaku jika perkara tersebut tidak dapat dielakkan di mana keputusan yang telah diputuskan dalam mesyuarat perlu diubah di saat akhir dan WhatsApp digunakan untuk **mengemaskini maklumat terkini** kepada semua ahli kumpulan. Oleh kerana WhatsApp merupakan medium komunikasi bertulis, maka ia berupaya untuk menyimpan maklumat terdahulu yang mungkin boleh diminitkan semula dalam mesyuarat.

R11 (4b): Iya..kemungkinan ia berlaku pada hari yang berbeza..keputusan boleh berubah..yang final masih dalam WhatsApp..

R13 (4b):" ..katakan meeting journal...kita kita nak buat promosi..kita decide sapa pewasit yang kita nak ambil...kita decide dalam tu je (WhatsApp)...cth pewasit dah ada list...so decide je...kalau yang besar-besar kita meeting la. Contoh..kita nak buat poster...kita nak suruh orang buat...semua setuju...so consensus la....benda dah meeting dah nanti cadangan itu..masa meeting belum ada keputusan sapa...kita decide dalam WhatsApp. Keputusan tu validlah...walaupun dalam WhatsApp. Tapi tidak melibatkan polisi yang besar la..setakat kita nak decide untuk lantik orang untuk buat ..yang kecil yang tak material ..yang tak bg harm kepada kita.

7. Kesan Penggunaan WhatsApp

Penggunaan telefon bimbit dengan sambungan internet dua puluh empat jam melalui data dan wifi, serta alat komunikasi seperti WhatsApp memudahkan pekerja dicapai dan dihubungi tanpa mengira masa dan tempat. Ini secara tidak langsung memberi kesan kepada pekerja dari segi tekanan kerja Berdasarkan kajian ini, majoriti responden berpandangan komunikasi WhatsApp **boleh meningkatkan tekanan ditempat kerja** jika tidak diuruskan dengan baik dari segi masa dan cara penyampaian di dalam medium WhatsApp. Tekanan juga mungkin berlaku apabila mengambilkira jangkaan (expectation) daripada penyelia/ pemberi mesej yang menganggap setiap mesej yang dihantar perlu dibaca dan diberi maklumbalas. Oleh itu, mereka (penerima mesej) perlu sentiasa peka dengan mesej yang masuk melalui WhatsApp dan bersedia untuk memberi maklumbalas. Pengurusan maklumat melalui WhatsApp mungkin perlu kepada garis panduan tertentu untuk menjadikannya lebih efektif sebagai medium komunikasi dalaman organisasi.

R8(11):"Ya (tekanan kerja)... Apabila arahan bekerja dikeluarkan selepas waktu bekerja. Jarang kerja lebih masa. Kalau ada yang mengganggu waktu peribadi, abaikan WhatsApp"

R9(11):"Boleh (memberi tekanan)... sebab terganggu. Nak buat kerja pun susah. Asyik terima WhatsApp je. Mesej dalam group kita terima juga tapi bukan untuk diri sendiri tapi untuk orang lain. Terima. Juga lepas waktu bekerja. Saya baca dan ignore la. Sebab dah bukan tugas kita. Takpun kita left group. Kadang-kadang dah left group kita masuk balik. Jadi tak adalah saya kerja lebih masa".

R11 (11):” *Berlaku (tekanan)...sebab WhatsApp ni bukan setakat waktu pejabat, tapi kemungkinan 24 hours..arahan tu kemungkinan sentiasa ada..tekanan tu tengok lah, akan berlaku kalau arahan tu datang 12 malam”.*

R13 (11):” *So far takde rasa tekanan...kadang rasa juga bukan sebab medium WhatsApp tu, tapi cara arahan tu diberi atau words yang digunakan...”*

R5 (11):” *Terdapat juga tekanan. Ia bergantung kepada arahan yang diterima.... arahan yang diberikan. Tidak sampai bekerja lebih masa.... Ia bergantung kepada cara kita menguruskan WhatsApp tersebut*

8. Persepsi WhatsApp sebagai Saluran Komunikasi Formal

Walaupun WhatsApp mempunyai ciri-ciri komunikasi rasmi yang dibuat dalam bentuk bertulis, namun kesediaan pekerja/ pengurus untuk mengesahkan ianya boleh digunakan secara formal memerlukan kajian lanjut. Ini kerana kajian ini mendapati setiap arahan yang diberikan oleh ketua di dalam kumpulan WhatsApp adalah dianggap rasmi dan perlu kepada tindakan daripada pihak yang menerima, tetapi ianya **perlu disusuli dengan e-mel bagi mesej yang sama diberikan dalam WhatsApp** untuk menjadikan arahan tersebut lebih formal. Keadaan ini menjadikan alat komunikasi melalui WhatsApp **separa formal** di mana arahan yang diterima telah dianggap rasmi, namun proses seterusnya perlu diikuti dengan emel.

R3(7):”*Bagi jawatan coordinator yg saya pegang ye (arahan yang dikeluarkan daripada WhatsApp adalah arahan rasmi) .Tetapi jika jawatan yg lebih tinggi. Kemungkinan saya juga akan menggunakan e mail. Lihat juga kpd jumlah ahli grup wasap. Jika grup kecil (less than 10) utk sesuatu research project, arahan melalui wasap saya rasa memadai. Hanya pastikan bahawa ahli diberitahu terlebih dahulu bahawa wasap akan menjadi medium utama. Dan boleh cek siapa di kalangan ahli yg telah terima dan baca wasap tersebut. In case tiada respon saya akan message secara personal”*

R5 (7): “*Bagi saya sekarang ini, semua orang mempunyai WhatsApp dan bagi saya untuk tindakan yang pantas adalah wajar menggunakan medium WhatsApp untuk urusan reminder kepada mesyuarat dan juga arahan-arahan yang telah diberikan. Selain itu saya juga menyediakan memo dalam emel. Ini adalah untuk membuktikan dokumen itu ada dari aspek bukti dokumentasi”.*

R4: “*Semua arahan rasmi melalui surat/email..WhatsApp utk pemberitahuan/notification jika perlu”.*

R13 (7): “*Arahan yang diberi dalam WhatsApp adalah arahan rasmi dan kalau benda tu perlu dilakukan oleh group task tu memang saya anggap mereka kena baca. ..selalunya saya akan cek sapa yang dah baca..nanti diaorang akan respon kenapa derang tak datang..kalau bergantung kepada emel nanti panjang. Channel (WhatsApp) tak rasmi...pendetailannya dengan emel...tapi tengok la jika benda tu tak besar...bukan dasar atau polisi kita setakat WhatsApp...jika nak set meeting guna WhatsApp shj..reminder through emel.”*

Walaupun WhatsApp telah digunakan secara meluas untuk tujuan perbincangan dan **majoriti responden bersetuju WhatsApp boleh dijadikan alat komunikasi formal** di tempat kerja namun kajian ini mendapati secara amalanmya ia belum sedia untuk digunakan sebagai alat komunikasi rasmi tetapi sekadar menjadi alternatif penting kepada alat komunikasi formal utama sedia ada seperti mesyuarat bersemuka berminit, surat, memo atau email.

R3(15): "Setuju jika semua ahli grup tersebut bersetuju. Bagaimanapun limitasi jika melibatkan komunikasi dengan organisasi luar/lain. Tapi bukan satu-satunya saluran. Perlu juga guna email especially jika perlu share fail yang bersaiz besar"

R11 (15): "Setuju..tapi kena tengok jenis arahan kot..ataupun boleh buat kumpulan mengikut peringkat..validnya arahan tu jika tu daripada pengurusan kepada dekan, so dekan tu memang kena terima arahan lah daripada pengurusan..so, kalau dari kalangan professional kepada sokongan, valid dalam group tersebut.."

R13(15): "Formal untuk yang tidak penting...ia (WhatsApp) menjadi salah satu dia bukan yang utama baca up ...emel tu tetap main.. tapi WhatsApp sebagai alternatif sahaja...bukan sebagai main saluran"

9. Kekurangan WhatsApp Sebagai Alat Komunikasi Formal

Bagi menjadikan satu alat komunikasi komunikasi tersebut adalah formal atau rasmi bergantung kepada polisi sesebuah organisasi. Ini kerana alat komunikasi formal boleh dalam pelbagai bentuk mengikut kesesuaian dan menepati kehendak dan objektif organisasi. Apa yang penting ianya mestilah terancang dan sistematik, diberikan autoriti oleh pihak yang berautoriti untuk mengesahkan bahawa alat komunikasi yang digunakan diterima pakai sebagai formal, ianya boleh membantu untuk organisasi mencapai objektif dan maklumat yang menggunakan alat komunikasi tersebut boleh dijejak (traceable).

Dari segi kebolehejak (traceability), maklumat di dalam WhatsApp boleh dijejak apabila dibuat carian kerana ianya adalah dalam bentuk bertulis. Walaupun ia mungkin boleh dijadikan bukti tetapi penerimaan pembuktian terhadap sesuatu pertikaian bergantung kepada pihak organisasi dan pihak mahkamah. Kelemahan aplikasi WhatsApp boleh menyebabkan bukti menjadi lemah dan boleh dipertikaikan disebabkan mesej yang bercampur-campur, tidak selamat di mana, sesiapa sahaja boleh membaca dan membalas mesej yang diberikan sekiranya telefon tidak di lock dan WhatsApp tidak didaftarkan seperti akaun email.

R1(12): " **Tidak kuat sebagai bukti.** WhatsApp ialah app dalam telefon bimbit yg jika tiada lock boleh digunakan oleh sesiapa shj. (phone lock bukan sesuatu yg mandatory spt emel yg perlu ada password utk org yg diauthorisekan utk guna)"

R3 (12): "Terpulang kepada apa yang telah dipersetujui berkaitan penubuhan whatsapp grup tersebut" Mungkin sebab ia bertulis. **Perlu bukti wasap itu diterima** sebab kadang-kadang ada message yang tidak sampai disebabkan masalah teknikal.

R5: "Ia bergantung kepada situasi... Untuk bukti kerja adalah boleh diterima. Bukti di mahkamah bergantung kepada pengurusan pihak mahkamah untuk menerima bukti tersebut dan pihak mahkamah perlu selidik juga supaya penyelewengan bukti tidak berlaku"

R13 (13): "Perlu tengok keadaan...ayat ni dia boleh disimpan (bertulis)...**dia boleh jadi bukti**...snapshot boleh dijadikan bukti"

Bagi alat komunikasi melalui WhatsApp, antara masalah utama yang dikenalpasti adalah mesej dan maklumat yang tidak tersusun (bercampur-campur) dan tidak ada folder atau fail tertentu yang boleh membezakan di antara satu topik perbincangan dengan perbincangan yang lain serta bentuk mesej yang berterusan (continuous) menyebabkan pengguna terpaksa skrol untuk melihat mesej yang terdahulu. Walaupun setiap kumpulan WhatsApp mempunyai pentadbir (admin) tersendiri, namun oleh kerana platform ini belum digazetkan sebagai alat komunikasi rasmi maka sebarang peraturan tidak dikenakan dan pengurusan maklumat dalam medium ini tidak begitu efektif.

R1(12):” **“Tiada folder, rekod, tiada respon...”**

R2(12):” **Masalah utama menggunakan WhatsApp ialah ia tidak structured, kurang jelas dan kadang-kadang mesej yang berubah-ubah maklumat. Lebih baik disusuli dengan emel agar ia lebih formal”**

R3(12):” **..Mesej bercampur-campur, tak semua respon (hanya yg aktif), Lambat/tiada respon, terlepas mesej terdahulu – kena scroll ...Jadi tempat bual-bual juga”**

R13(12):” **cara mesej diberikan, kalau urusan rasmi, memang tidak sesuai sebab ia berterusan, panjang dan takde separator, atau folder, kalau email ada inbox.. WhatsApp berpisah antara satu mesej dengan satu mesej yang lain,, whatsapp kan continuous..kita nak scroll balik pun jadi macam susah...dia tak organizes seperti emel...ciri yang sekarang tak sesuai untuk digunakan untuk kita gunakan secara formal 100% la...”**

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, walaupun terdapat beberapa limitasi yang membataskan kajian daripada segi bilangan informan yang kecil dan organisasi yang terhad, namun dapatan kajian ini telah menjawab kesemua objektif kajian yang telah dikemukakan. Bagi menjawab objektif pertama, kajian ini mendapati bahawa penggunaan WhatsApp dalam organisasi adalah satu fenomena yang semakin popular dan ianya merupakan antara alat komunikasi dalaman yang kerap digunakan oleh pekerja dalam organisasi selain daripada mesyuarat bersemuka, emel, memo dan sebagainya.

Antara faktor yang menyumbang kepada penggunaan WhatsApp sebagai alat komunikasi dalaman walaupun ianya masih belum diiktiraf sebagai alat komunikasi rasmi dalam organisasi adalah, ciri-ciri alat komunikasi itu sendiri yang memudahkan pengguna untuk berinteraksi dengan cepat dan berkesan di mana pengguna boleh berkomunikasi dalam masa sebenar (real time), boleh mengesan bila mesej telah diterima dan mengetahui samada penerima telah menerima atau membaca mesej yang dihantar (blue tick) dan boleh secara aktif mengambil bahagian dalam apa-apa perbincangan yang dibuat melalui kumpulan WhatsApp, boleh berkongsi segala bentuk imej, video, suara mahupun fail yang dilampirkan, malah boleh memadam sebarang mesej yang telah dihantar sebelumnya dan pelbagai faedah lain yang membantu komunikasi menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan majoriti telefon bimbit pengguna yang dilengkapi dengan aplikasi ini, maka komunikasi melalui WhatsApp menjadi semakin popular dan sering digunakan sebagai alat komunikasi dalaman organisasi.

Berdasarkan perkembangan tersebut, maka adakah ianya boleh dijadikan satu alat komunikasi dalaman organisasi yang formal, sah dan boleh gunapakai dalam komunikasi formal organisasi sama ada aliran komunikasi ke atas (upward communication), ke bawah (downward communication) dan secara lateral?. Kajian menunjukkan bahawa amalan penggunaan WhatsApp sebagai alat komunikasi dalaman organisasi adalah merangkumi ketiga-tiga saluran formal tersebut samada dalam bentuk arahan daripada pihak atasan (penyelia) kepada pekerja, aduan atau pandangan daripada bawah ke pihak atasan, dan juga perbincangan secara lateral di antara sesama rakan sekerja.

Namun, penggunaannya masih diperingkat separa formal di mana kebanyakan maklumat yang dibincangkan melalui WhatsApp secara amalnya perlu disusuli dengan minit, memo atau emel yang dapat menjadi bukti keesahan maklumat atau arahan tersebut. Ini adalah kerana tidak ada pemakluman atau pengiktirafan yang dibuat oleh pihak organisasi dalam memperakukan alat komunikasi WhatsApp ini adalah satu alat komunikasi formal yang boleh digunapakai dalam organisasi walaupun sesetengah keputusan dibuat

menggunakan mekanisme ini. Ini mungkin berbeza dengan kumpulan WhatsApp yang tidak formal, misalnya kumpulan penyelidikan yang mana pentadbir (administrator) merupakan ketua penyelidik. Arahan dan keputusan yang terhasil daripada mekanisme WhatsApp mungkin terpakai kerana tujuan penubuhan dan kumpulan tersebut dan pemakluman serta peraturan yang dinyatakan telah dimaklumkan kepada semua ahli di dalam kumpulan tersebut. Oleh itu, ia bergantung kepada sejauhmanakah kesediaan untuk organisasi turut mengiktiraf WhatsApp sebagai satu alat komunikasi formal yang boleh diguna pakai dalam organisasi masing-masing.

Secara keseluruhannya, kajian ini mendapati majoriti responden bersetuju WhatsApp boleh dijadikan alat komunikasi formal dalam organisasi memandangkan ia menjadi *trend* komunikasi masa kini berdasarkan faedah aplikasi ini dalam meningkatkan keberkesanan komunikasi dalaman organisasi. Namun, kajian lanjut perlu dilakukan bagi mengenalpasti garis panduan dan polisi yang sesuai untuk memandu komunikasi melalui WhatsApp ini supaya tidak berlaku masalah seperti kesalahfahaman (misunderstanding), mesej tidak difahami sepenuhnya, tidak dapat direkodkan, penggunaan luar kawalan (tiada batasan), dan pelbagai masalah lain yang mungkin timbul apabila ianya dilaksanakan. Justeru, kajian akan datang berpotensi untuk meneliti aspek kerangka polisi dan garis panduan yang boleh dicadangkan kepada organisasi agar segala aspek diambil kira seperti peraturan berkaitan masa, kandungan mesej atau perbincangan, etika penulisan, keahlian dapat diperincikan dan seterusnya alat komunikasi WhatsApp yang lahir daripada perkembangan teknologi ini dapat dimanfaatkan sepenuhnya dalam organisasi.

RUJUKAN

- Ahmad Kamil Mohamed (1992). Kejayaan berkomunikasi: dalam era masyarakat informasi. Nurin Enterprises: Kuala Lumpur
- Allagui, B. (2014). Writing through WhatsApp: An Evaluation of Students Writing Performance. *International Journal of Mobile Learning and Organisation*, 8(3-4), 216-231.
- Archer-Brown, C., & Kietzmann, J. (2018). Strategic knowledge management and enterprise social media. *Journal of Knowledge Management*.
- Ariffin, Z., & Omar, S. Z. (2018). Usage of WhatsApp in Relation to Employee Engagement in a Telecommunication Company. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(1), 434-452.
- Barker, L. L., & Gaut, D. R. (2002). Communication. Boston: Allyn and Bacon.
- Chairunnisa, S., & Benedictus, A. S. (2017). Analysis of Emoji and Emoticon Usage In Interpersonal Communication Of Blackberry Messenger And WhatsApp Application User. *International Journal of Sosial Sciences and Management*, 4(2), 120-126.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (1994). *Handbook of qualitative research*. Sage publications, inc.
- Dreher, S. (2014), "Sosial media and the world of work", Corporate Communications: An exhaustion, and intrinsic motivation on job outcomes of front-line employees"
- Harris, T. E., & Nelson, M. D. (2008). Applied organizational communication: Theory and practice in a global environment. Taylor & Francis: New York.
- <http://www.astroawani.com/gaya-hidup/rakyat-malaysia-pengguna-aplikasi-WhatsApp-terbanyak-dunia-salleh-154981>
- <http://www.sinarharian.com.my/nasional/penggunaan-grup-WhatsApp-boleh-jejas-psikologi-1.512173>
- <http://www.utusan.com.my/bisnes/korporat/pengguna-telefon-pintar-cecah-11-juta-1.181716>

<https://www.hmetro.com.my/node/110437>

- J. Harcourt, B. Krizan, P. Merrier, 1996. Business Communication, Southwestern Educational
- Johnston, J. (2015). 'Loose tweets sink fleets' and other sage advice: social media governance, policies and guidelines. *Journal of Public Affairs*, 15(2), 175-187.
- Johnston, M. J., King, D., Arora, S., Behar, N., Athanasiou, T., Sevdalis, N., & Darzi, A. (2015). Smart phones Let Surgeons Know WhatsApp: An Analysis of Communication in Emergency Surgical Teams. *The American Journal of Surgery*, 209(1), 45-51.
- Lam, H. (2016). Social media dilemmas in the employment context. *Employee Relations*, 38(3), 420-437.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2009). Management Information Systems: International Edition, 11/E. E: Pearson Higher Education.
- Linke, A. and Zeffass, A. (2012), "Future trends in social media use for strategic organization communication: results of a Delphi study", *Public Communication Review*, Vol. 2 No. 2, pp. 17-29.
- Macnamara, J. and Zeffass, A. (2012). Social Media Communication in Organizations: The Challenges of Balancing Openness, Strategy, and Management. *International Journal of Strategic Communication*, 6(2012). Pp. 287-308
- Mariana, E., & Putri, N. (2017, March). Communication in Educational Institution: Can We Implement Paperless Communication? (A Study at Tanri Abeng University). In Proceedings of Ngai, E. W., Moon, K. L. K., Lam, S. S., Chin, E. S., & Tao, S. S. (2015). Social media models, technologies, and applications: an academic review and case study. *Industrial Management & Data Systems*, 115(5), 769-802.
- Noa Aharon, Taly Gazit, (2016) "The Importance of the WhatsApp Family Group: An Exploratory Analysis", *Aslib Journal of Information Management*, Vol. 68 Issue: 2, Pp.174-192, <https://doi.org/10.1108/Ajim-09-2015-0142>
- Pinto, D., Garcia, K., & Tenório, N. Technological Communication Tools in Use. Shami, N.S., Nichols, J., Chen, J., Road, H. and Jose, S. (2014), "Social media participation and performance at work : a longitudinal study", CHI 2014 Conference on Human Factors in Computing Systems, ACM, Toronto and New York, NY, April 26- May 1, pp. 115-118
- Van Wyngaard, C., Strachan, J., & Hülsmann, T. (2016). WhatsApp: "Going Where the Conversation Is". Forging New Pathways of Research and Innovation in Open and Distance Learning, 109.
- Yates, D., & Paquette, S. (2010, October). Emergency knowledge management and social media technologies: A case study of the 2010 Haitian earthquake. In *Proceedings of the 73rd ASIS & T Annual Meeting on Navigating Streams in an Information Ecosystem-Volume 47* (p. 42). American Society for Information Science.