

SKRIPSI

**MODEL KOMUNIKASI VIRTUAL PADA PT IDA DWI PUTRA CARGO
KUTA UTARA, KABUPATEN BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

I Made Oka Mahendra

1915744153

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional

Jurusan Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Bali

Badung

2023

SKRIPSI

**MODEL KOMUNIKASI VIRTUAL PADA PT IDA DWI PUTRA CARGO
KUTA UTARA, KABUPATEN BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

I Made Oka Mahendra

1915744153

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional

Jurusan Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Bali

Badung

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Made Oka Mahendra
NIM : 1915744153
Prodi/Jurusan : Program Studi Manajemen Bisnis Internasional/
Jurusan Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Skripsi saya dengan judul:
**"Model Komunikasi Virtual pada PT Ida Dwi Putra Cargo Kuta Utara,
Kabupaten Badung"**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 19 Agustus
2023

Yang menyatakan,



I Made Oka Mahendra
NIM. 1915744153

**MODEL KOMUNIKASI VIRTUAL PADA PT IDA DWI PUTRA CARGO
KUTA UTARA, KABUPATEN BADUNG**

I Made Oka Mahendra

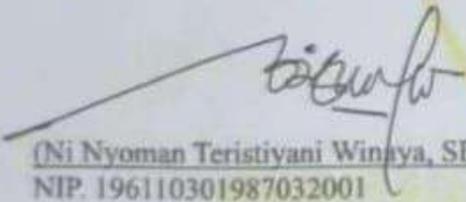
NIM. 1915744153

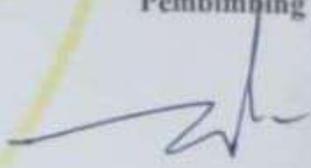
Skripsi Ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Disetujui Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional:

Pembimbing I

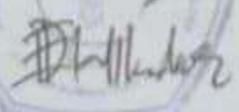
Pembimbing II


(Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M)
NIP. 196110301987032001


(Prof. Drs. Ida Bagus Putu Suamba, MA., Ph.D.)
NIP. 196312311992031013

Disahkan Oleh:
Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua


(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA, Ph.D)
NIP. 196409291990032003

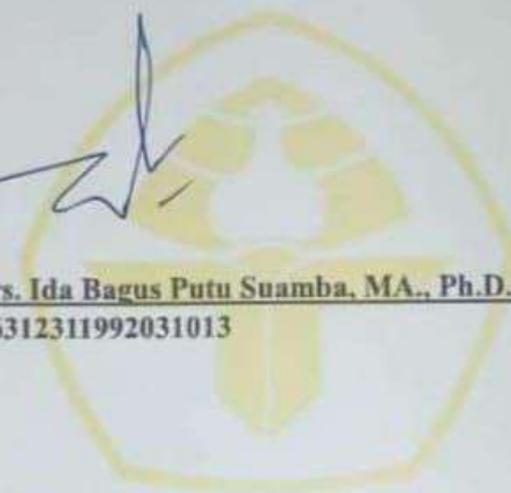
**MODEL KOMUNIKASI VIRTUAL PADA PT IDA DWI PUTRA CARGO
KUTA UTARA, KABUPATEN BADUNG**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Tanggal 18 Bulan Agustus Tahun 2023

PANITIA PENGUJI

KETUA:



1. Prof. Drs. Ida Bagus Putu Suamba, MA., Ph.D.
NIP. 196312311992031013

ANGGOTA:



1. Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs.
NIP. 197712152006042001



2. Putu Adriani Pravustika, S.E., M.M
NIP. 198406082015042002

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**Model Komunikasi Virtual pada PT Ida Dwi Putra Cargo
Kuta Utara, Kabupaten Badung**

Oleh:

I Made Oka Mahendra

Nim: 1915744153

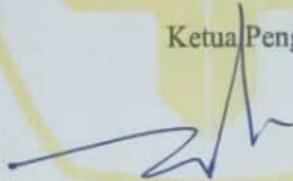
Disahkan:

Penguji 1



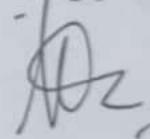
Ni Made Kariati, S.Kom.,M.Cs.
NIP. 197712152006042001

Ketua Penguji



Prof. Drs. Ida Bagus Putu Suamba,
MA., Ph.D.
NIP. 196312311992031013

Penguji 2



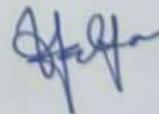
Putu Adriani Prayustika, S.E.,M.M
NIP. 198406082015042002

Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA,Ph.D
NIP: 196409291990032003

Badung, 18 Agustus 2023
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE., MM
NIP: 197612032008122001

MOTTO & PERSEMBAHAN

"Jika tidak bisa menjadi anak baik, setidaknya jangan menjadi anak nakal"

-I Made Oka Mahendra-

"Tidak Masalah Jika Harus Tersesat Di Jalan Manapun, Asal Tidak Tersesat Ketika Harus Kembali Pulang Ke Rumah Karena Selalu Ada Dua Orang Yang Khawatir Menunggu Kepulanganku "

-I Made Oka Mahendra-

"Masa Depanmu Adalah Keputusanku"

-Monkey D Luffy-

"Orang Bisa Mengatakan Apa Pun Yang Mereka Mau Namun, Aku Tidak Pernah Menyesali Semua Perbuatanku. Aku Akan Bertahan Melalui dan Mencapai Apa Yang Kuinginkan"

-Roronoa Zoro-

"Ingatlah Satu Hal, Seorang Pria Sejati Akan Selalu Memaafkan Seorang wanita, Meski Dia Telah Berbohong"

-Vinsmoke Sanji-

Saya persembahkan

Kepada kedua orang tua dan diri saya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini banyak mengalami tantangan dan hambatan yang dihadapi. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya pihak yang telah memberikan masukan serta dukungan yang sangat besar. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam dalamnya kepada para pihak:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., MM selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional yang selalu memberikan petunjuk serta saran-saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan semangat, bimbingan, dorongan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Prof. Drs. Ida Bagus Putu Suamba, MA., Ph.D. sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan semangat, bimbingan, dorongan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional yang telah membimbing dan memberikan ilmunya selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan fasilitas administrasi sehubungan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Oka Widnyana, S.T. selaku business development manager pada PT Ida Dwi Putra Cargo Kuta Utara, Kabupaten Badung dan serta seluruh staff yang telah mengizinkan dan membantu untuk melaksanakan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
9. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan baik itu secara moral dan material dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman kelas 8C/D4 Manajemen Bisnis Internasional Angkatan 2019 yang telah bersama-sama memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Semua pihak yang terlibat yang telah mendukung dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak hal relevan yang belum diungkapkan secara utuh karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan pengalaman penulis. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Namun demikian, skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Akhir kata penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.



Badung, 2 Agustus 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'I Made Oka Mahendra', written in a cursive style.

I Made Oka Mahendra

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Meningkatnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia bisnis, perusahaan tidak lagi dapat mengabaikan kebutuhan akan komunikasi yang efektif dan efisien. Perusahaan PT Ida Dwi Putra Cargo adalah perusahaan yang menggunakan teknologi informasi sebagai alat utama dalam berkomunikasi namun masih memiliki beberapa kekurangan. Salah satu sistem komunikasi yang dapat memenuhi kebutuhan akan media komunikasi yang efektif dan efisien adalah komunikasi virtual WhatsApp. Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model komunikasi virtual dan untuk mengetahui model komunikasi virtual WhatsApp Chatbot dapat membantu terciptanya komunikasi virtual yang efisien pada PT Ida Dwi Putra Cargo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada PT Ida Dwi Putra Cargo model komunikasi virtual WhatsApp digunakan sebagai media komunikasi utama dalam bidang administratif perusahaan dan dijelaskan bahwa model komunikasi virtual WhatsApp Chatbot dapat membantu terciptanya komunikasi yang efisien dengan cara membantu admin dalam membalas pesan-pesan umum yang diberikan oleh para customer.

Kata kunci: Komunikasi, Model, Virtual, WhatsApp, Chatbot

ABSTRACT

With the increasing use of information and communication technology in the business world, companies can no longer ignore the need for effective and efficient communication. The company PT Ida Dwi Putra Cargo is a company that uses information technology as the main tool for communication but still has some drawbacks. One of the communication systems that can meet the need for effective and efficient communication media is WhatsApp virtual communication. In this research, the type of research used is qualitative research. This study aims to determine the virtual communication model and to find out the WhatsApp Chatbot virtual communication model can help create efficient virtual communication at PT Ida Dwi Putra Cargo. The results of the study show that at PT Ida Dwi Putra Cargo the WhatsApp virtual communication model is used as the main communication medium in the administrative field of the company and it is explained that the WhatsApp Chatbot virtual communication model can help create efficient communication by assisting the admin in replying to general messages given by customers.

Keywords: Communication, Model, Virtual, WhatsApp, Chatbot

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	v
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Kontribusi Hasil Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Telaah Teori.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Teoritis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Lokasi Penelitian.....	39
3.3 Obyek Penelitian	40
3.4 Jenis dan Sumber Data	41

3.5	Teknik Pengumpulan Data	43
3.6	Teknik Pengolahan Data	45
3.7	Teknik Analisis Data	46
3.8	Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	48
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	58
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	84
BAB 5 PENUTUP.....		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....		89
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4. 2 Tugas dan Tanggung Jawab Admin.....	59
Tabel 4. 3 Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan Lapangan	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Simbol Flowcart By Redaksi Jagoan Hosting.....	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Ida Dwi Putra Cargo.....	52
Gambar 4. 2 Flowchart penggunaan WhatsApp oleh admin untuk menangani permintaan customer PT Ida Dwi Putra Cargo.....	70
Gambar 4. 3 Chatbot dalam misi mencapai komunikasi yang efisien dan untuk mengatasi masalah miskomunikasi	79

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Meningkatnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam dunia bisnis saat ini perusahaan tidak dapat lagi mengabaikan kebutuhan komunikasi yang efektif dan efisien dengan berbagai pihak terkait, baik itu karyawan, mitra bisnis, maupun pelanggan.

Hal ini bisa dilihat saat berada di tempat umum, masyarakat lebih memilih sibuk menggunakan ponsel (telepon seluler) dari pada melakukan interaksi sosial atau sekedar meluangkan waktu untuk sedikit lebih perhatian terhadap orang-orang yang ada di sekitar kita. Seharusnya ketika berada di tempat umum ada baiknya memasukan ponsel ke dalam saku atau tas sehingga bisa melakukan interaksi sosial. Dengan cara itu, bisa mendapat/membuat relasi yang bagus. Seperti, rekan bisnis yang tidak terduga. Namun berbeda ketika berada dalam ruang lingkup perusahaan. Dalam sebuah perusahaan ponsel memiliki peran yang sangat penting karena ponsel bisa mempermudah banyak hal dalam dunia kerja khususnya dalam komunikasi, walau demikian perusahaan harus menyadari bahwa komunikasi secara langsung juga sangat penting dilakukan untuk meningkatkan keakraban sesama karyawan.

Suriati (2022:1) menyatakan “Komunikasi pada dasarnya merupakan proses menyampaikan rangsangan baik berupa lambang-lambang dalam bentuk kata-kata yang dilakukan oleh individu atau sekelompok individu.”

Susmita (2021:98) menyatakan “Komunikasi adalah hal penting dalam kehidupan, hal ini tidak dapat dipungkiri mengingat sedikit saja melakukan kesalahan dalam komunikasi dapat mengakibatkan kesalahpahaman.”

Komalasari (2020:38) menyatakan “Masyarakat menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah kegiatan yang mereka lakukan dengan memanfaatkan keunggulan yang tersedia.”

Berdasarkan definisi yang dikemukakan para ahli maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi ialah suatu komponen yang sangat penting dalam kehidupan sebuah masyarakat dan organisasi. Selain itu komunikasi adalah suatu proses kata-kata yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk menjalankan fungsi pertukaran informasi dari masing-masing orang yang memiliki manfaat dalam kehidupan masyarakat atau organisasi. Manfaat komunikasi juga dapat dirasakan dalam kehidupan sehari-hari karena dengan cara berkomunikasi dapat melakukan berbagai hal misalnya, menemukan rekan bisnis, bermasyarakat, berbisnis dan menjalani kehidupan berkeluarga dengan baik.

Saurik (2019:71) menyatakan “*Virtual Reality* adalah pemunculan gambar-gambar tiga dimensi yang dibuat komputer sehingga terlihat nyata, yang menjadikan penggunaanya seolah-olah terlibat langsung.”

Widodo (2023:79) menyatakan “Perangkat lunak GNS3 adalah *software* pemodelan *opensource* yang berbasis GUI menjadi satu-satunya sarana yang diperlukan untuk kegiatan pembelajaran pendidikan virtual.”

Dari definisi yang disampaikan para ahli maka dapat disimpulkan bahwa virtual ialah suatu kemajuan dalam bentuk teknologi yang nyata dan dioperasikan secara maya dengan menggunakan perangkat atau aplikasi yang mendukung adanya penggunaan jaringan yang memiliki tujuan mempermudah perusahaan, masyarakat serta sistem pendidikan dalam meraih informasi yang dapat menguntungkan penggunanya. Fungsi dari virtual sendiri yaitu untuk mempermudah interaksi atau komunikasi dengan rekan kerja, keluarga dan teman dengan menggunakan teknologi yang tersedia. Manfaat dari penggunaan virtual antara lain yaitu dapat mengurangi beban transportasi, mengurangi penggunaan waktu dan efisiensi kerja dapat tercapai karena dengan adanya teknologi virtual hal-hal yang menyita banyak waktu dan membutuhkan banyak biaya sudah dapat dilakukan di mana saja melalui ponsel (telepon seluler).

Abid (2019:239) menyatakan “*WhatsApp Messenger* merupakan aplikasi pesan lintas platform yang memungkinkan kita bertukar pesan tanpa biaya SMS, karena *WhatsApp Messenger* menggunakan paket data internet.”

Alfalah (2023:15) menyatakan “WhatsApp yang semula populer sebagai media komunikasi, laju era digital membuatnya dapat diimplementasikan sebagai media pembelajaran di dunia pendidikan.”

Berdasarkan definisi yang dikemukakan para ahli dapat disimpulkan WhatsApp ialah aplikasi pesan instan yang dapat dimanfaatkan pada bidang pendidikan sebagai media pembelajaran dan pada sebuah perusahaan aplikasi WhatsApp dapat memberikan manfaat yang signifikan, terutama dalam bidang komunikasi karena dapat dilakukan dengan instan. Selain itu dengan memanfaatkan fungsi dari aplikasi WhatsApp kita dapat melakukan berbagai hal misalnya, media bisnis perseorangan, media komunitas dan mengurangi beban biaya penggunaan pulsa karena WhatsApp menggunakan paket data.

Sarosa (2020:317) menyatakan “Chatbot adalah agen percakapan otomatis yang berinteraksi dengan pengguna menggunakan bahasa alami manusia yang dapat membantu kapan saja dan dimana saja.”

Peniarsih (2023:201) menyatakan “Chatbot atau chatterbot adalah salah satu tool terbaru dalam pemasaran digital dengan teknologi AI, chatbot akan merespons pertanyaan dari pelanggan, sesuai kata kunci yang ditetapkan.”

Dari definisi yang dikemukakan para ahli dapat disimpulkan bahwa Chatbot ialah suatu program komputer yang diprogram untuk membantu pekerjaan manusia. Manfaat dari penggunaan Chatbot yaitu, dapat mempermudah pekerjaan, dapat mengurangi biaya admin dan Chatbot dapat memberikan layanan 24 jam. Chatbot sendiri dapat berfungsi sebagai pusat layanan informasi dan fungsi paling penting yaitu dapat digunakan untuk membalas pesan secara otomatis, tentu hal ini sangat bermanfaat khususnya bagi perusahaan karena cepatnya respon yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Perusahaan PT Ida Dwi Putra Cargo merupakan salah satu perusahaan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat utama dalam berkomunikasi dengan berbagai pihak terkait. Meskipun perusahaan telah mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi masih terdapat masalah dalam komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan.

Meskipun komunikasi virtual yang diadopsi oleh PT Ida Dwi Putra Cargo memiliki banyak keuntungan, namun masih terdapat beberapa masalah yang muncul pada penggunaannya di lapangan, salah satunya adalah masalah miskomunikasi. Miskomunikasi yang terjadi pada PT Ida Dwi Putra cargo adalah miskomunikasi yang muncul akibat terjadi ketidakjelasan atau kesalahpahaman dalam pesan atau informasi yang disampaikan oleh customer kepada admin melalui WhatsApp. Contoh yang paling sering di temui di PT Ida Dwi Putra Cargo adalah ketika melakukan *stuffing* di mana sering kali karyawan harus mengeluarkan barang yang telah masuk ke dalam container karena salah mengartikan intruksi yang diberikan secara virtual. Setidaknya dalam satu kali *stuffing* dilakukan ada 2 barang yang harus dikeluarkan dari dalam container akibat miskomunikasi antara customer dan admin.

Semua bentuk miskomunikasi ini harus diatasi karena berdampak buruk pada perusahaan terutama dalam manajemen waktu dan kepuasan customer. Sebab seperti apapun miskomunikasi terjadi, miskomunikasi memiliki berpotensi paling besar dalam menyebabkan kerugian perusahaan. Kerugian dari adanya miskomunikasi antara admin dan customer ini sudah pasti

memberikan dampak buruk bagi perusahaan, baik dari segi waktu maupun *finansial*. Misalnya, stuffing yang harusnya dapat diselesaikan dalam waktu 5 jam menjadi 5 jam 30 menit dan packing barang yang harusnya hanya menghabiskan 4 balok kayu bisa jadi menghabiskan 5 balok kayu. Untuk itu, atasan dan karyawan perlu mencari solusi agar miskomunikasi tersebut tidak terus menerus terjadi.

Admin dapat mengurangi miskomunikasi dengan customer dengan cara melakukan respon lebih cepat. Namun, admin kesulitan untuk melakukan itu karena masih ada pekerjaan lain yang harus dilakukan selain membalas pesann dari customer, hal inilah yang menyebabkan fokus dari admin terbagi antara pekerjaan kantor dan pesan dari customer. Pesan dari customer yang datang bersamaan dengan pesan dari karyawan lapangan dan atasan menyebabkan beberapa pesan dari customer tertutup dan admin yang tidak melihat pesan tidak akan membalas pesan customer tersebut al hasil customer mencari perusahaan lain yang menawarkan jasa *forwarder*. Dengan adanya fakta bahwa admin kesulitan untuk membalas pesan customer secara langsung maka hal ini dapat dikatakan masalah serius dalam perusahaan dan harus ada solusi yang tepat untuk mengatasinya.

WhatsApp Chatbot dapat menjadi solusi yang baik dengan menjadi asisten virtual dalam menangani pesan-pesan umum dari customer. WhatsApp Chatbot adalah program komputer yang dapat dirancang untuk melakukan beberapa hal seperti, membalas pesan otomatis dan memberi informasi otomatis. Dalam WhatsApp, Chatbot dapat berinteraksi dengan

pengguna melalui pesan teks, pesan suara dan bahkan gambar hingga video. Dengan adanya Chatbot WhatsApp, pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan bisnis atau layanan tertentu akan semakin efisien dan mudah. Dalam situasi dimana banyak pekerjaan dilakukan secara virtual, Chatbot WhatsApp dapat digunakan sebagai asisten virtual yang dapat membantu dalam menjawab pertanyaan atau memberikan informasi kepada customer. Salah satu keunggulan model komunikasi virtual Chatbot WhatsApp adalah kemampuannya untuk memberikan layanan pelanggan 24 jam tanpa henti. Dengan adanya Chatbot WhatsApp, pelanggan dapat memperoleh informasi atau layanan kapan saja dan di mana saja tanpa terbatas pada jam kerja atau waktu layanan pelanggan yang terbatas. Keunggulan Chatbot WhatsApp dalam memberikan layanan pelanggan yang cepat dan efisien dapat membantu bisnis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengoptimalkan kinerja bisnis secara keseluruhan.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena masalah miskomunikasi merupakan masalah yang serius bagi perusahaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian atau kajian terkait komunikasi agar perusahaan dapat mengadopsi strategi komunikasi efisien. Diharapkan penelitian ini dapat membantu PT Ida Dwi Putra Cargo mengoptimalkan penggunaan teknologi komunikasi digital untuk mencapai komunikasi yang efisien dalam lingkungan virtual, sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Penelitian mengenai model komunikasi virtual pada perusahaan PT Ida Dwi Putra Cargo dapat memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih

baik mengenai bagaimana perusahaan dapat memaksimalkan teknologi dan komunikasi virtual dalam mengelola tim dan memimpin bisnis di era digital ini. Dengan latar belakang itu muncul judul penelitian “Model Komunikasi Virtual Pada PT Ida Dwi Putra Cargo”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, pokok permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana model komunikasi virtual WhatsApp pada PT Ida Dwi Putra Cargo?
- 1.2.2 Bagaimana model komunikasi virtual WhatsApp Chatbot dapat membantu tercapainya komunikasi virtual yang efisien pada PT Ida Dwi Putra Cargo?

1.3 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian pada hakikatnya memiliki tujuan untuk memperoleh sebuah solusi dari suatu permasalahan yang menjadi sebuah fenomena sosial dalam suatu ruang lingkup masyarakat atau perusahaan dan instansi negara dengan menggunakan metode ilmiah untuk memperoleh fakta atau kebenaran dalam melakukan pengembangan dari sebuah ilmu pengetahuan. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

- 1.3.1 Untuk mengetahui model komunikasi virtual WhatsApp pada PT Ida Dwi Putra Cargo.
- 1.3.2 Untuk mengetahui model komunikasi virtual WhatsApp Chatbot dapat membantu terciptanya komunikasi virtual yang efisien pada PT Ida Dwi Putra Cargo.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari sebuah penelitian diharap mampu memberikan manfaat baik untuk ilmu pengetahuan yang terkait dengan penelitian ini. Manfaat penelitian ini bisa di bagi menjadi dua, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. manfaat yang ingin penulis capai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu manajemen komunikasi virtual yang mengkaji tentang model komunikasi virtual, sehingga penelitian dapat meningkatkan pengetahuan di bidang ilmu komunikasi virtual.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk memperbaiki masalah-masalah dalam

komunikasi virtual yang menyebabkan seringnya terjadi miskomunikasi yang mengakibatkan terjadi pekerjaan berulang khususnya pada saat stuffing.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemecahan masalah yang berhubungan dengan topik atau tema penelitian. Selain itu penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti atau mahasiswa selanjutnya khususnya mahasiswa dari Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kemampuan dan wawasan dalam menganalisis masalah-masalah yang ada, penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat dengan menyediakan pengetahuan baru dan penelitian ini diharapkan dapat memenuhi persyaratan kelulusan di Politeknik Negeri Bali.

1.5 Kontribusi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan beberapa kontribusi yang penting. Pertama, penelitian ini diharap menemukan penerapan model komunikasi virtual yang efektif dalam meningkatkan keefisienan waktu pelaksanaan komunikasi dengan customer dan karyawan pada perusahaan.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa alat komunikasi seperti Chatbot memiliki peran penting dalam mempermudah komunikasi. Perusahaan yang menggunakan alat-alat komunikasi WhatsApp cenderung memiliki karyawan yang lebih nyaman ketika melakukan komunikasi dengan customer dan atasan karena tidak merasa tertekan.

Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi perusahaan untuk menerapkan model komunikasi virtual dalam pengembangan keterampilan komunikasi karyawan. Perusahaan dapat menyelenggarakan program pelatihan keterampilan komunikasi yang terfokus pada teknik-teknik model komunikasi virtual yang telah terbukti efektif dan efisien ketika digunakan pada pelaksanaan komunikasi pada perusahaan.

Terakhir, penelitian ini mendorong penelitian lebih lanjut tentang penggunaan model komunikasi virtual dalam berbagai konteks, seperti di universitas, pemerintah, hubungan pribadi dan lingkungan masyarakat. Dengan adanya kontribusi hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, pemerintah dan mahasiswa dalam meningkatkan keterampilan komunikasi mereka serta bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang model komunikasi virtual.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penyelesaian dari penelitian ini maka penulis Menyusun sistematika penulisan yang terdiri tiga (3) bagian sebagai berikut:

1.6.1 Bagian awal terdiri atas:

1. Kulit muka (cover)
2. Judul skripsi (kulit dalam)
3. Halaman pengesahan skripsi terdiri dari:
 - a) Halaman persetujuan dosen pembimbing
 - b) Halaman pengesahan tim penguji
4. Halaman motto dan persembahan
5. Halaman pernyataan orisinalitas karya
6. Abstrak
7. Kata pengantar
8. Daftar isi
9. Daftar tabel
10. Daftar gambar
11. Daftar lampiran

1.6.2 Bagian inti terdiri atas:

1. Bab I pendahuluan
 - a) Latar belakang masalah
 - b) Perumusan masalah
 - c) Tujuan penelitian
 - d) Manfaat penelitian
 - e) Kontribusi hasil penelitian
 - f) Sistematika penulisan
2. Bab II kajian pustaka

- a) Telaah teori
 - b) Penelitian terdahulu
 - c) Kerangka pemikiran teoritis
3. Bab III metode penelitian
- a) Jenis penelitian
 - b) Lokasi penelitian
 - c) Obyek penelitian
 - d) Jenis dan sumber data
 - e) Teknik pengumpulan data
 - f) Teknik analisis data
4. Bab IV hasil dan pembahasan
- a) Gambaran umum perusahaan
 - b) Hasil analisis dan pembahasan
 - c) Implikasi hasil penelitian
5. Bab V penutup
- a) Simpulan
 - b) Saran

1.6.3 Bagian penutup terdiri atas:

1. Daftar pustaka
2. Lampiran

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dilihat dari hasil penelitian Model komunikasi virtual WhatsApp pada PT Ida Dwi Putra Cargo bisa dikatakan cukup, namun masih kurang maksimal.
2. PT Ida Dwi Putra Cargo merupakan perusahaan yang menggunakan teknologi sebagai media komunikasi, dengan mengadopsi komunikasi virtual Chatbot yang dapat difungsikan sebagai asisten virtual dengan kelebihan fitur pengoprasian 24/7 dan membalas secara otomatis akan meningkatkan kualitas perusahaan, dengan adanya fakta tersebut bisa dikatakan bahwa komunikasi yang efisien dapat tercapai dan bisa dikatakan dapat dimanfaatkan dengan sangat baik.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. PT Ida Dwi Putra Cargo dapat mempertimbangkan solusi untuk mengatasi miskomunikasi, dengan menggunakan WhatsApp Chatbot sebagai model komunikasi virtual untuk membantu admin dalam

meningkatkan kualitas komunikasi perusahaan demi kepuasan customer.

2. Diharapkan PT Ida Dwi Putra Cargo terus meningkatkan atau memperbarui model komunikasi yang diterapkan pada perusahaan meskipun dirasa sudah cukup dengan model komunikasi yang saat ini diterapkan, lebih baik memperbarui setiap ada model komunikasi yang lebih baru karena model komunikasi tidak terbatas, demi mencapai komunikasi yang efisien langkah ini perlu dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.M.Irfan Taufan, A., A.M.Iqbal Akbar, A., & Mercy F, H. (2019). Theory of Behaviorism. *Researchgate*, February, 0–32. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.34507.44324>
- Abarca, R. M. (2021). Bab Iii Penelitian. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.
- Abid, S. (2019). Kesantunan Berbahasa Mahasiswa terhadap Dosen di Media Sosial WhatsApp. *Prosiding Seminar Nasional Bulan Bahasa (Semiba) 2019*, 230–244. <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/semiba%0Ahttps://ejournal.unib.ac.id/index.php/semiba/article/view/10302>
- Adhitya, D. P., & Bangun, W. (2022). *Kepemimpinan Tim Virtual Dalam Pencapaian Efektivitas Organisasi*. 11, 219–232.
- Agave, Q. (2020). Teknik Dokumentasi Dan Pelaporan Dalam Tataran Klinik. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 2(1), 17.
- Alfalah, A., Sauri, S., & Al Farisi, M. Z. (2023). Penggunaan Whatsapp Group Sebagai Media Pembelajaran Khat Kufi Murabba' Foks Indonesia. *Nady Al-Adab: Jurnal Bahasa Arab*, 20(1), 15–32. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/naa/article/view/24943>
- Anggraini, C., Denny,), Ritonga, H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, 1(3), 337–342.
- Arisandi, V. (2007). Pola Komunikasi Virtual Class Terhadap Karyawan PT Bank Mandiri Mikro Banking Cluster 3 Makasar Pada Masa Pandemi Covid-19. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Cahyana, D. (2018). Tinjauan Atas Prosedur Pembelian Peralatan Kantor Pada Pt Deltra Wijaya Konsultan. *Jurnal Komunikasi*, 20–27.
- Dirgantara, U., & Suryadarma, M. (2014). Verifikasi Dalam Era Digitalisasi Dengan Menggunakan Metode Chatbot. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 10(1). <https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.998>
- Dr. Suriati, S.Ag., M. S. I., Dr. Samsinar S, M. H., & A. Nur Aisyah Rusnali, S.Sos., M. I. K. (2009). *Pengantan Ilmu Komunikasi*.
- Eni Endaryati. (2022). *Manajemen Komunikasi Dalam Lingkup Kelompok Kerja*. Universitas Stekom. <https://komputerisasi-akuntansi-d4.stekom.ac.id/informasi/baca/Manajemen-Komunikasi-dalam-Lingkup-Kelompok-Kerja/77eb85941882d36ef6788201a0d650d34daaec49>

- Evriyana, A., Nugroho, S., & Suparmo, L. (2021). Efektivitas Webinar dalam Membangun Pola Komunikasi di Tengah Pandemi. *MASSIVE: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 40. <https://doi.org/10.35842/massive.v1i1.13>
- Hafid, H., Fajariani, N., Muhammadiyah Mamuju Jalan Baharuddin Lopa, S., & Barat, S. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja Dosen. *Ejournals.Umma.Ac.Id*, 16(1), 58–68. <http://ejournals.umma.ac.id/index.php/point/article/view/386>
- Harahap, N. (2004). *Pengertian Penelitian*. 1, 1–14.
- Ichsan, I., & Ali, A. (2020). Metode Pengumpulan Data Penelitian Musik Berbasis Observasi Auditif. *Musikolastika: Jurnal Pertunjukan Dan Pendidikan Musik*, 2(2), 85–93. <https://doi.org/10.24036/musikolastika.v2i2.48>
- Juwita, R., Firman, F., Rusdinal, R., & Aliman, M. (2020). Meta Analisis: Perkembangan teori struktural fungsional dalam sosiologi pendidikan. *Jurnal Perspektif*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.24036/perspektif.v3i1>
- Komalasari, R. (2020). Manfaat Teknologi Informasi dan Komunikasi di Masa Pandemi Covid 19. *Tematik*, 7(1), 38–50. <https://doi.org/10.38204/tematik.v7i1.369>
- Kustiawan, W. (2019). Perkembangan Teori Komunikasi Kontemporer. *Jurnal Komunika Islamika : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Kajian Islam*, 6(1), 15. <https://doi.org/10.37064/jki.v6i1.5517>
- Linggom, G. J. (2022). Pengaruh Komunikasi Virtual Terhadap Komunikasi Interpersonal Remaja Di Kota Bogor. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains* ..., 6(1), 93–101. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JPPSH/article/view/45828>
- Mercu Buana, U. (2022). Mochamad Taufiq Hidayat. *Desember*, 6(2), 231–246.
- Mirawati, I. (2021). Pemanfaatan Teori Komunikasi Persuasif Pada Penelitian E-Commerce Di Era Digital. *Medium*, 9(1), 58–80. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(1\).7443](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(1).7443)
- Ningrum lilia kusuma. (2019). Peran Orang Tua Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Anak Di Kelurahan Margorejo 25 Polos Kecamatan Metro Selatan. *Skripsi*. https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/444/1/Skripsi_Lilia_Kusuma_Ningrum_PAI_1501010067 - Perpustakaan IAIN Metro.pdf
- Ningrum, N. A. P., & Pramonojati, T. A. (2019). *Pengaruh Penggunaan Aplikasi WhatsApp Terhadap Eektivitas Komunikasi Organisasi di Lingkungan Pegawai Dinas Pariwisata DIY*. 6(1), 1680–1690.
- Nurhaliza, W. O., & Fauziah, N. (2020). Komunikasi Kelompok dalam Virtual Community. *KOMUNIDA : Media Komunikasi Dan Dakwah*, 10(01), 18–38. <https://doi.org/10.35905/komunida.v10i01.1220>

- Oktaviani, D. (2019). *Pengaruh Media Sosial Terhadap Gaya Hidup Mahasiswa IAIN Metro*.
- Perdana, R. P., & Irwansyah, I. (2019). Implementasi Asisten Virtual Dalam Komunikasi Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus Pada Layanan Pelanggan Telkomsel). *Jurnal Komunikasi*, 11(2), 183. <https://doi.org/10.24912/jk.v11i2.5491>
- Pradesti, A., & Salsabil, L. S. (2022). Efektivitas Komunikasi Whatsapp Sebagai Media Penunjang Pekerjaan Karyawan Unis Pada Masa Pandemi Covid19. *DIALEKTIKA KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi Dan Pembangunan Daerah*, 10(2), 29–39.
- Richard Oliver. (2021). Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Produk Pembiayaan Bermasalah di BMT Amanah Kabupaten Brebes. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Rosaly, R., & Prasetyo, A. (2019). Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol-simbol Flowchart yang Paling Umum Digunakan. <https://www.nesabamedia.com>, 2, 2. <https://www.nesabamedia.com/pengertian-flowchart/https://www.nesabamedia.com/pengertian-flowchart/>
- Sahputra, D. (2020). Manajemen Komunikasi Suatu Pendekatan Komunikasi. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*, 6(2), 152–162. <https://doi.org/10.31289/simbollika.v6i2.4069>
- Sarosa, M., Kusumawardani, M., Suyono, A., & Sari, Z. (2020). Implementasi Chatbot Pembelajaran Bahasa Inggris menggunakan Media Sosial. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 6(3), 317. <https://doi.org/10.26418/jp.v6i3.43191>
- Saurik, H. T. T., Purwanto, D. D., & Hadikusuma, J. I. (2019). Teknologi Virtual Reality untuk Media Informasi Kampus. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(1), 71. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2019611238>
- Siswanto, B. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 7(2), 77–87.
- Susmita, D. A., Hasibuan, A., & Suhairi, S. (2021). Membuat Komunikasi Efektif Dalam Ekonomi Bisnis dan Kehidupan Sosial. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 2(2), 98–109. <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v1i2.490>
- Syamsiah. (2019). Perancangan Flowchart dan Pseudocode Pembelajaran Mengenal Angka dengan Animasi untuk Anak PAUD Rambutan. *STRING (Satuan Tulisan Riset Dan Inovasi Teknologi)*, 4(1), 86. <https://doi.org/10.30998/string.v4i1.3623>

- Widodo, B., Aziezhah, N., & Wicaksono, A. (2023). *Pengembangan Model Laboratorium Jaringan Virtual Menggunakan GNS3 Di SMKS Bhinneka Karya 5 Boyolali Development of a Virtual Network Laboratory Model Using GNS3 at SMKS Bhinneka Karya 5 Boyolali*. 3(2), 72–80.
- Yusuf, M. F. (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi untuk Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) dan Umum*