



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**KOMPLEKSITAS PENGGUNAAN MEDIA BARU  
TERKAIT ALIRAN INFORMASI ORGANISASI:  
Studi Kasus Pada Organisasi  
Wikimedia Indonesia**

**SKRIPSI**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

**Aurelia Kartika**  
**13140110041**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2017**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aurelia Kartika  
NIM : 13140110041  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi :

### **KOMPLEKSITAS PENGGUNAAN MEDIA BARU TERKAIT ALIRAN INFORMASI ORGANISASI: Studi Kasus pada Organisasi Wikimedia Indonesia**

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiat atas karya tulis orang lain. Karya tulis ini merupakan karya tulis saya sendiri. Adapun segala bentuk sumber pengutipan maupun *paraphrase* yang dituliskan dalam skripsi ini, telah dicantumkan dalam halaman daftar pustaka.

Untuk itu, jika kemudian hari ditemukan penyimpangan maupun jenis plagiat dalam penulisan skripsi ini, maka saya bersedia menerima segala konsekuensi yang ditetapkan oleh kampus dan bersedia dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 26 Januari 2017

Aurelia Kartika

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul

**“Kompleksitas Penggunaan Media Baru Terkait Aliran  
Informasi Organisasi: Studi Kasus pada Organisasi  
Wikimedia Indonesia”**

Oleh

Aurelia Kartika

13140110041

Ilmu Komunikasi

Public Relations

telah disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 17 Desember 2016

### **Dosen Pembimbing**

(Dr. Amin Sar Manihuruk, M.S.)

### **Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

(Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si)

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul  
“Kompleksitas Penggunaan Media Baru Terkait Aliran Informasi  
Organisasi: Studi Kasus pada Organisasi Wikimedia Indonesia”

Oleh:

Aurelia Kartika

Telah diujikan pada Kamis, 26 Januari 2017, pukul 13.30  
s.d.15.00 dan dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai  
berikut

**Ketua Sidang**

**Penguji Ahli**

(Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si.)

(Nunik Maharani Hartoyo,  
M.Comn&MediaSt.(Mon.)

**Dosen Pembimbing**

(Dr. Amin Sar Manihuruk, M.S.)

**Disahkan oleh**  
**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

(Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si)

## *Setiap Hasil Memiliki Proses*

*Ini aku persembahkan untuk mereka yang selalu berproses mencapai hasil terbaik dalam hidupnya.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat-Nya sehingga penulis mampu menuntaskan skripsi dengan judul “Kompleksitas Penggunaan Media Baru Terkait Aliran Informasi Organisasi: Studi Kasus pada Wikimedia Indonesia”. Skripsi ini diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara. Untuk memperoleh gelar sarjana memang tidak mudah. Namun berkat segala bentuk bimbingan, dukungan, dan doa dari orang-orang di sekitar penulis, pada akhirnya skripsi ini telah berhasil untuk diselesaikan. Untuk itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada.

1. Orang tua, kakak, dan adik yang tidak pernah berhenti memberikan doa, dukungan, dan segala hal positif kepada penulis selama ini.
2. Dr. Amin Sar Manihuruk, selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan segala ilmu, bimbingan, arahan, waktu, serta motivasi selama proses penyusunan yang membuat penulis terus berjuang dan bersemangat untuk menuntaskan skripsi ini.
3. Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si., selaku Kepala Program Studi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan segala bentuk persetujuan, serta selaku dosen Seminar Proposal yang telah memberikan ilmu dalam proses penelitian ini.
4. Organisasi Wikimedia Indonesia, selaku pihak organisasi yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian ini. Secara khusus para informan penelitian, yakni Biyanto Rebin, Nurleni Noertam, Hilman Fathoni, Rinto Jiang, Christopher Allen W., dan Bonaventura Aditya yang telah memberikan waktu dan kesempatan dalam proses penelitian.
5. Jajaran dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan pengajaran dan kesempatan

kepada penulis untuk mendapatkan ilmu dan wawasan selama proses perkuliahan.

6. Teman-teman jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2013, khususnya teman-teman seperjuangan; Angela Kristina, Clarissa Lavenia, Nathassya Kurniawan, Vania Harista, Suciati Wulan Sari, Lita Arny, Meilynda Inka Putri, Roy Satyanusa, Winda Priscilia yang selalu menyediakan waktu untuk berbagi dukungan, cerita, dan pengalaman. Teman-teman terdekat penulis yang telah mendukung dan mendoakan; Wanda Widya, Ribka Eoudia, Risa Apriliani, Zervi Olizenzia, Natalia Setiawan.

Serta pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan mendukung proses pembuatan skripsi ini.

Penulis telah menyusun isi dari skripsi ini dengan sebaik-baiknya, besar harapan penulis hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Tangerang, 26 Januari 2017

Aurelia Kartika



## ABSTRAK

Teknologi media baru dimanfaatkan dalam berbagai tingkatan komunikasi, salah satunya pada komunikasi organisasi. Perkembangan teknologi komunikasi baru telah mengubah cara organisasi dalam berkomunikasi. Tingginya mobilitas anggota organisasi saat ini telah mendorong penggunaan media baru untuk memperlancar aliran informasi organisasinya.

Wikimedia Indonesia (WMID) merupakan organisasi nirlaba yang diakui secara resmi oleh mitra lokal Wikimedia Foundation, Inc. Dengan slogan “Bebaskan Pengetahuan”, Wikimedia Indonesia bertujuan untuk menjadi sumber pengetahuan secara terbuka di Indonesia. Anggota organisasi WMID 2016 terdiri dari 63 orang dengan 19 orang pendiri. Anggota organisasi aktif menggunakan media baru dalam komunikasi organisasi, sebab anggotanya yang tersebar di beberapa kota dan negara. Dengan demikian peneliti menjadikan organisasi WMID sebagai obyek penelitian ini.

Penelitian kualitatif ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan sifat penelitian deskriptif. Penelitian menggunakan metode studi kasus Robert E. Stake untuk membedah secara mendalam serta mendeskripsikan suatu kasus, khususnya penggunaan media baru pada organisasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam bersama enam orang informan, observasi non partisipan, dan studi dokumen. Teori yang digunakan adalah Teori Kesempurnaan Media, serta konsep-konsep yang berkaitan dengan komunikasi bermedia komputer, komunikasi organisasi, dan teknologi dalam komunikasi organisasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa media baru yang aktif digunakan oleh organisasi WMID antara lain; Whatsapp, surat elektronik, Skype, situs Basecamp.com, situs Wikimedia.or.id, Twitter, dan Facebook. Aliran informasi berjalan lancar dengan media baru. Sifat aliran yang terbentuk adalah sifat penyebaran serentak dan berurutan. Pola aliran yang terbentuk adalah pola roda, pola rantai, dan pola bintang. Dengan media Whatsapp, tidak ditemukan peranan penyendiri dan penjaga gawang (*gatekeeper*) pada jaringan kerja komunikasi. Komunikasi ke atas, ke bawah, horizontal, maupun diagonal berjalan lancar dengan penggunaan media Whatsapp dan surat elektronik pada organisasi Wikimedia Indonesia. Kompleksitas ditemukan pada pemilihan media baru mana yang tepat untuk memperoleh kelengkapan informasi pada komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah.

**Kata Kunci:** *media baru, komunikasi bermedia komputer, teori kesempurnaan media, komunikasi organisasi, aliran informasi organisasi*

## ABSTRACT

*The new communication technology is used in various levels of communication, one of them is organization communication. The evolution of new media has changed organizational communication processes. The high mobility rate of organization member today drives the usage of new media to easing the flow of organizational information.*

*Wikimedia Indonesia (WMID) is an official non-profit organization by Wikimedia Foundation, Inc. With its slogan; "Release Knowledge (Bebaskan Pengetahuan)", Wikimedia Indonesia aims to be the source of knowledge publicly in Indonesia. The active organization member uses new media in organization communication, because its members are spread out in some cities and countries. Therefore, researcher asked WMID to be the object of this research.*

*This qualitative research uses constructivism-paradigm with descriptive research feature. It uses case study methods of Robert E. Stake to deeply examine and describe a case, specifically the use of new media in an organization. Data gathering has done by interviewing 6 informants, observing non-participant, and documents reviewing. Theory used is Media Richness Theory and the concepts which are related with computer mediated communication, organization communication, and technology in organization communication.*

*The result of this research shows what are active new medias used by WMID; Whatsapp, E-mail, Skype, Basecamp.com, Wikimedia.or.id, Twitter, and Facebook. The nature of flow that shaped is simultaneous flow and serial flow. Patterns of information that shaped are wheel pattern, chain pattern, and star pattern. There was not found any isolate role and gatekeeper role in communication network by using Whatsapp. Upward, downward, horizontal and diagonal communication runs smoothly by using Whatsapp and electronic mail in Wikimedia Indonesia. The complexity was found in upward communication and downward communication, especially in a selection of the right new media to obtain a comprehensive message.*

**Key Word:** *new media, computer mediated communication, media richness theory, organizational communication, the flow of information in organizations*

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	Hlm.
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>Bab I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian .....	14
<b>Bab II KAJIAN LITERATUR</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
2.2 Teori dan Konsep yang Digunakan .....	20
2.2.1 Teori Kesempurnaan Media .....	20
2.2.2 <i>Computer Mediated Communication</i> .....	25
2.2.3 Media Baru.....	28
2.2.4 Komunikasi Organisasi.....	31
2.2.5 Media Baru dalam Komunikasi Organisasi.....	34
2.2.6 Aliran Informasi dalam Organisasi.....	46
A. Sifat Aliran Informasi.....	47

B. Pola Aliran Komunikasi Organisasi .....	50
C. Tujuh Peranan Jaringan Kerja Komunikasi .....	54
D. Empat Arah Aliran Informasi Organisasi .....	59
2.3 Kerangka Pemikiran .....	68
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian .....	69
3.2 Metode Penelitian .....	72
3.3 Informan Penelitian .....	74
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	78
3.5 Teknik Analisis Data .....	81
3.6 Keabsahan Data .....	82
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Obyek dan Subyek Penelitian	
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	84
4.1.2 Profil Subyek Penelitian .....	89
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	
4.2.1 Implementasi Penggunaan Media Baru .....	92
4.2.2 Aliran Informasi Organisasi .....	102
4.2.3 Manfaat dan Hambatan Komunikasi .....	118
4.3 Pembahasan	
4.3.1 Implementasi Penggunaan Media Baru .....	126
4.3.2 Aliran Informasi Organisasi .....	138
4.3.3 Manfaat dan Hambatan Komunikasi .....	165
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	174
5.2 Saran	
5.2.1 Saran Akademis .....	177
5.2.2 Saran Praktis .....	177
DAFTAR PUSTAKA .....	178
LAMPIRAN .....	181
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1 Penelitian Sejenis Terdahulu .....	18
Tabel 2.2.1.1 Prediksi Pemilihan Media yang Efektif dalam Teori Kesempurnaan Media.....	23
Tabel 3.3.1 <i>Informan</i> Penelitian Beserta Alasan Pemilihan.....	76
Tabel 4.3.2.1 Rangkuman Penggunaan Media Baru Terkait Aliran Informasi Organisasi Wikimedia Indonesia .....	162

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.2.6.1 Penyebaran Pesan Secara Serentak.....	48
Bagan 2.2.6.2 Penyebaran Pesan Secara Berurutan .....	49
Bagan 2.3.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	68
Bagan 4.3.2.1 Sifat Aliran Serentak pada Wikimedia Indonesia.....	140
Bagan 4.3.2.2 Sifat Aliran Berurutan pada Wikimedia Indonesia .....	141

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1 Hasil Survei We Are Social tentang Digital di Indonesia....	4
Gambar 2.2.6.1 Pola Lingkaran .....	50
Gambar 2.2.6.2 Pola Roda .....	52
Gambar 2.2.6.3 Pola Y .....	52
Gambar 2.2.6.4 Pola Rantai .....	53
Gambar 2.2.6.5 Pola Bintang.....	54
Gambar 2.2.6.6 Tujuh Jaringan Kerja Komunikasi.....	55
Gambar 2.2.6.7 Empat Arah Aliran Informasi Organisasi.....	59
Gambar 4.3.1.1 Logo Google Mail.....	131
Gambar 4.3.1.2 Logo Whatsapp.....	132
Gambar 4.3.1.3 Logo Skype .....	133
Gambar 4.3.1.4 Logo Basecamp.com .....	134
Gambar 4.3.2.1 Pola Roda pada Wikimedia Indonesia.....	144
Gambar 4.3.2.2 Pola Rantai pada Wikimedia Indonesia .....	145
Gambar 4.3.2.3 Pola Bintang pada Wikimedia Indonesia .....	147
Gambar 4.3.2.4 Jaringan Kerja Komunikasi pada Wikimedia Indonesia ..	153

## DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara – 1 .....	182
Pedoman Wawancara – 2 .....	186
Transkrip Wawancara 1 .....	188
Transkrip Wawancara 2 .....	204
Transkrip Wawancara 3 .....	218
Transkrip Wawancara 4 .....	233
Transkrip Wawancara 5 .....	248
Transkrip Wawancara 6 .....	261
Transkrip Wawancara 7 .....	372
Catatan Lapangan Observasi .....	282