

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji model komunikasi pada sebuah organisasi yaitu PT. Nokia Solutions Network yang proses koordinasinya menggunakan media sosial yaitu WhatsApp Group sebagai alat penunjang bagi karyawannya. peneliti menggunakan metode kualitatif fenomenologi. Penelitian ini meyoroti bagaimana proses koordinasi tersebut dan cara agar tujuan koordinasi tersebut tercapai. Penelitian ini juga menggunakan teori komunikasi organisasi untuk meminimalisir informasi yang ambigu dalam komunikasi via WAG. Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dinamika yang terjadi pada proses koordinasi tersebut, masih belum berjalan dengan baik dikarenakan adanya beberapa hambatan yang di temui, sehingga proses koordinasi yang di inginkan belum berjalan dengan lancar, serta ada juga kendala, seperti lambat nya respon dari komunikan (manajer lapangan) yang kadang membuat proses koordinasi yang harusnya segera diselesaikan menjadi terhambat akibat kurangnya kesadaran akan tanggung jawab antar karyawan ketika melakukan proses koordinasi melalui media sosial WAG.

Kata kunci: Dinamika Komunikasi, Organisasi, WhatsApp Group, PT. Nokia Solutions Network

ABSTRACT

This research aims to examine the communication model in an organization, namely PT Nokia Solutions Network, whose coordination process uses social media, namely WhatsApp Group as a support tool for its employees. researchers use phenomenological qualitative methods. This research highlights how the coordination process is and how the coordination goals are achieved. This research also uses organizational communication theory to minimize ambiguous information in communication via WAG. From the results of the research conducted, it can be concluded that the dynamics that occur in the coordination process are still not going well due to several obstacles encountered, so that the desired coordination process has not run smoothly, and there are also obstacles, such as the slow response from communicants (field managers) which sometimes makes the coordination process that should be completed immediately become obstructed due to the lack of awareness of responsibility between employees when carrying out the coordination process through WAG social media.

Keywords: Communication Dynamics, Organization, WhatsApp Group, PT. Nokia Solutions Network