# FITUR DUA CENTANG BIRU (*READ RECEIPT*) WHATSAPP: UPAYA NEGOSIASI PROFESIONALISME DAN TRANSPARANSI PADA KARYAWAN BURGER KING SURABAYA

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi

**Oleh:**
**DINDA CITRA DEWI**
**NBI 1152200001**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**
**2026**

# FITUR DUA CENTANG BIRU (*READ RECEIPT*) WHATSAPP: UPAYA NEGOSIASI PROFESIONALISME DAN TRANSPARANSI PADA KARYAWAN BURGER KING SURABAYA

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi

**Oleh:**
**DINDA CITRA DEWI**
**NBI 1152200001**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**
**2026**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

| | | |
|---|---|---|
| **Nama** | **:** | **Dinda Citra Dewi** |
| **NBI** | **:** | **1152200001** |
| **Judul** | **:** | **Fitur Dua Centang Biru (*Read Receipt*) WhatsApp: Upaya Negosiasi Profesionalisme Dan Transparansi Pada Karyawan Burger King Surabaya** |

**Surabaya, 11 Juni 2026**

| | |
|---|---|
| **Mengetahui**<br>**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**<br>**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya** | **Disetujui**<br>**Dosen Pembimbing I** |
| **Prof. Dr. V. Rudy Handoko., M.S.** | **Dinda Lisna Amilia, S.Sos, MA** |
| **NPP. 20110.86.0062** | **NPP. 20150.21.0843** |

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Tanggal 11 Juni 2026**

**Dewan Penguji:**

1. **Dinda Lisna Amilia, S.Sos, MA**
   **Ketua**
   ( )

2. **Drs. Jupriono, M.Si**
   **Anggota I**
   ( )

3. **Novan Andrianto, S.I.Kom, M.I.Kom**
   **Anggota II**
   ( )

**Mengetahui**
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Prof. Dr. V. Rudy Handoko., M.S.**
**NPP. 20110.86.0062**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Dinda Citra Dewi |
| NBI | : | 1152200001 |
| Program Studi | : | Ilmu Komunikasi |
| Judul Skripsi | : | Fitur Dua Centang Biru (*Read Receipt*) WhatsApp: Upaya Negosiasi Profesionalisme Dan Transparansi Pada Karyawan Burger King Surabaya |
| Menyatakan | : | |

1. Bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar karya ilmiah yang saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing. Bukan dari hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah di publikasikan atau karya ilmiah orang lain yang dipergunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila dikemudian hari skripsi saya terbukti seluruhnya plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumber dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat dengan pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran seada-adanya.

Surabaya, 11 Juni 2026
Yang membuat pernyataan




Dinda Citra Dewi

UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

# LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dinda Citra Dewi
NBI 1152200001
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*Nonexclisive Royalti-Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

**"Fitur Dua Centang Biru (*Read Receipt*) WhatsApp: Upaya Negosisasi Profesionalisme dan Transparansi pada Karyawan Burger King Surabaya"**

**Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Pada
Tanggal : 11 Juni 2026

Surabaya, 11 Juni 2026
Yang membuat Pernyataan




(Dinda Citra Dewi)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Segala puji dan syukur penuls panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, kasih sayang, serta kekuatan yang diberikan hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Segala kesulitan dalam proses penyusunan dapat saya lalui berkat pertolongan dan ridho-Nya.*

*Dengan penuh rasa syukur, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada:*

*Ayah dan ibu yang telah memberikan pengorbanan, semangat doa yang tiada henti. Terima kasih atas setiap dukungan, kepercayaan, nasihat, dan cinta yang selalu menguatkan saya untuk terus berjuang hingga mencapai titik ini.*

*Dosen Pembimbing dan Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah membimbing, memberikan ilmu, arahan, motivasi, serta pengalaman berharga selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.*

*Sahabat dan Teman-Teman, yang telah menjadi bagian dari perjalanan saya selama menempuh pendidikan. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta setiap cerita, tawa, dan pengalaman yang memberikan warna dalam proses ini.*

*Diri Saya Sendiri, yang telah memilih untuk tetap bertahan di tengah berbagai tantangan, rasa lelah, dan keraguan. Terima kasih karena tidak menyerah, terus percaya pada proses, dan berani melangkah hingga mampu menyelesaikan karya ini.*

*Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi langkah awal menuju keberhasilan di masa yang akan datang.*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Dinda Citra Dewi |
| Tempat, Tanggal Lahir | : | Kendal, 21 Januari 2000 |
| Alamat | : | Desa Kumpulrejo, Patebon, Kendal, Jawa Tengah |
| Jenis Kelamin | : | Perempuan |
| Kewarganegaraan | : | Indonesia |
| Status Perkawinan | : | Belum Menikah |
| Agama | : | Islam |
| Email | : | dewidindac@gmail.com |
| No. Telp/ HP | : | 085732000572 |

Riwayat Pendidikan

| | | |
|---|---|---|
| 1. | SD Negeri 1 Kumpulrejo | (2005 – 2011) |
| 2. | SMP Negeri 3 Patebon | (2011 – 2014) |
| 3. | SMA Negeri 1 Kendal | (2014 – 2017) |
| 4. | Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya | (2022 – 2026) |

Pengalaman Pekerjaan

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Crew Burger King Surabaya | (2022 – 2025) |
| 2. | Intership E-commerce Management (Winddam.id) | (2025 – 2025) |

Publikasi Ilmiah

| | | |
|---|---|---|
| 1. | *Critical Analysis Of The Influence Of Boys' Love Films On Generation Z's Perspective Regarding Lgbt (Lesbian, Gay, Bisexual, And Transgender)* | (2025) |
| 2. | Komparasi Antraksi 3 Destinasi Wisata Di Malang | (2025) |

## RINGKASAN

Dinda Citra Dewi, 2026, **Fitur Dua Centang Biru (*Read Receipt*) WhatsApp: Upaya Negosiasi Profesionalisme Dan Transparansi Pada Karyawan Burger King Surabaya**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pergeseran fungsi media sosial dalam lingkungan kerja, di mana fitur teknis seperti *read receipt* (dua centang biru) pada WhatsApp kini bermutasi menjadi instrumen pengawasan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis secara mendalam pengalaman subjektif karyawan dalam memaknai fitur tersebut sebagai bentuk negosiasi antara tuntutan transparansi kerja dan perlindungan privasi. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan studi fenomenologi Alfred Schutz untuk mengungkap esensi dari pengalaman hidup (*lived experience*) informan melalui data yang dikumpulkan lewat wawancara mendalam. Analisis data dilakukan dengan teknik *Epoch (Bracketing)* untuk menjaga objektivitas temuan dari bias peneliti. Hasil penelitian menunjukkan adanya benturan konstruksi sosial yang kontradiktif mengenai pemaknaan fitur *read receipt* antara pihak manajemen dan kelompok karyawan di gerai Burger King Surabaya. Pihak manajemen mengonstruksikan fitur tersebut sebagai instrumen untuk menegakkan transparansi kerja dan mengukur profesionalisme berdasarkan respons pesan di luar jam kerja. Sebaliknya, karyawan (dari level *Leader* hingga *Part-Time*) memaknainya sebagai alat kontrol struktural yang menginvasi batasan ruang personal (*boundary work*), terutama saat instruksi kerja dikirimkan secara masif di luar jadwal kerja. Upaya negosiasi ini tidak berjalan melalui ruang komunikasi verbal yang setara, melainkan beralih menjadi siklus aksi dan reaksi sirkular yang defensif. Teguran lisan yang terus-menerus dari manajemen mengkristal menjadi realitas objektif yang menimbulkan ketidaknyamanan. Sebagai respons, karyawan secara taktis melakukan pembangkangan teknologi dengan menonaktifkan fitur *read receipt* demi mengamankan hak beristirahat. Tindakan sabotase ini memicu teguran lanjutan dari atasan, sehingga proses komunikasi menemui jalan buntu (*deadlock*) dan gagal mencapai kesepakatan sosial (*closure*). Penelitian ini menyimpulkan bahwa fitur *read receipt* pada WhatsApp tidak lagi sekadar alat koordinasi teknis, melainkan telah menjadi arena pertarungan makna dan pemicu konflik interpersonal yang sirkular di dalam organisasi.

**Kata Kunci: *Read Receipt,* Profesionalisme, Transparansi.**

## SUMMARY

Dinda Citra Dewi, 2026, ***The WhatsApp Read Receipt Feature: A Negotiation of Professionalism and Transparency Among Burger King Employees in Surabaya***

*This research is motivated by the shifting function of social media in the workplace, where technical features such as the WhatsApp "read receipt" (double blue ticks) have mutated into instruments of organizational surveillance. This study aims to describe and analyze in depth the subjective experiences of employees in interpreting this feature as a form of negotiation between demands for work transparency and privacy protection. A qualitative method with Alfred Schutz's phenomenological approach was employed to uncover the essence of the informants' lived experiences through data gathered via in-depth interviews. Data analysis was conducted using the Epoch (Bracketing) technique to maintain the objectivity of the findings from researcher bias. The results reveal a clear clash of contradictory social constructions regarding the meaning of the read receipt feature between management and the employee group at the Burger King outlet in Surabaya. Management subjectively constructs the feature as an essential instrument to enforce work transparency and measure employee professionalism based on message responsiveness outside working hours. Conversely, the employee group (ranging from Leaders to Part-Timers) interprets the double blue ticks as an invasive tool of structural control that threatens their personal boundaries (boundary work), particularly when work instructions are sent massively outside official working schedules. These negotiation efforts do not occur through an equal space for verbal communication; instead, they shift into a defensive, circular cycle of action and reaction. Continuous verbal reprimands from management eventually crystallize into an objective reality that generates discomfort among employees. In response, workers tactically engage in technological resistance by disabling the read receipt feature to secure their right to rest. This act of sabotage against management's control radar triggers further reprimands from superiors, causing the communication process to hit a deadlock and fail to achieve social agreement (closure). This study concludes that a minor feature like WhatsApp's read receipt is no longer just a technical coordination tool, but has mutated into an arena of contested meaning and a trigger for endless circular interpersonal conflicts within the organization.*


***Keywords: Read Receipt, Professionalism, Transparency.***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Fitur Dua Centang Biru (*Read Receipt*) WhatsApp: Upaya Negosiasi Profesionalisme Dan Transparansi Pada Karyawan Burger King Surabaya" merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Melalui penulisan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini berkat bantuan, dorongan, bimbingan, serta dukungan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Harjo Seputro, S.T., M.T. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Hajidah Fildzahun Nadhilah Kusnadi, S.Sos., M.A. selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dinda Lisna Amilia, S.Sos, MA dan Bapak Prof. Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi selaku dosen pembimbing pertama dan kedua penulis yang telah memberikan ilmu, waktu, dan tenaga dalam membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf akademik Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan pembelajaran serta pelayanan akademik selama menempuh pendidikan.
6. Kedua orang tua penulis tersayang, Bapak Achmad Muarif dan Ibu Munanti. Ungkapan rasa syukur, cinta dan terimakasih penulis sampaikan, segala pencapaian dan keberhasilan penulis dalam menyelesaikan karya ini tidak lepas dari doa, keringat dan ketulusan bapak dan ibu.
7. Almarhumah ibu Nur Khasanah, selaku nenek tercinta penulis. Terimakasih atas ketulusan, cinta dan dukungan yang tiada henti diberikan semasa hidup kepada penulis.
8. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Bapak Agus Nuryadi dan ibu Galuh Riesna selaku om dan tante penulis. Terima kasih atas segala bantuan serta dukungan moral dan material yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh perkuliahan.

9. Iis Juniati, Fina Anisa Setyowati, Sherly Gracia.A, Tri Ayu Larasati, dan M. Arfiansyah selaku sahabat-sahabat penulis. Terima kasih telah menjadi rumah kedua serta keluarga bagi penulis selama di perantauan, tempat berkeluh-kesah dan selalu ada di setiap langkah penulis selama menempuh perkuliahan hingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan di Prodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
11. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari perjuangan dan ketabahan penulis sendiri. Terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan mampu melewati setiap rintangan selama proses akademik ini.

Dalam penyusunan skripsi, penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari kata sempurna. Segala kekurangan di dalamnya diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pembelajaran berharga bagi penulis ke depannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu komunikasi.

Surabaya, 2 Juni 2026
Penyusun.

**Dinda Citra Dewi**

**DAFTAR ISI**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI ..... iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS ..... iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI ..... v
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... vii
RINGKASAN ..... viii
SUMMARY ..... ix
KATA PENGANTAR ..... x
DAFTAR ISI ..... xii
DAFTAR GAMBAR ..... xv
DAFTAR TABEL ..... xvi
BAB I PENDAHULUAN ..... 1
1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1
1.2 Pertanyaan Penelitian ..... 4
1.3 Batasan Penelitian ..... 4
1.4 Tujuan Penelitian ..... 5
1.5 Manfaat Penelitian ..... 5
1.5.1 Manfaat Teoritis ..... 5
1.5.2 Manfaat Praktis ..... 6
BAB II KAJIAN PUSTAKA ..... 9
2.1 Penelitian Terdahulu ..... 9
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu ..... 12
2.2 Landasan Teori ..... 16
2.2.1 Teori Komunikasi Sirkular ..... 16
2.3 Landasan Konsep ..... 18

2.3.1 WhatsApp (Media Komunikasi Organisasi) ..... 18
2.3.2 Fitur *Read Receipt* (Dua Centang Biru) ..... 18
2.3.3 Profesionalisme Karyawan dalam Ruang Komunikasi Digital 19
2.3.4 Transparansi Komunikasi melalui WhatsApp ..... 19
2.3.5 Fenomenologi Sosial Alfred Schutz ..... 19
2.3.6 Teori Konstruksi Sosial ..... 20
2.4 Kerangka Pemikiran ..... 23
BAB III METODE PENELITIAN ..... 24
3.1 Pendekatan Penelitian ..... 24
3.2 Jenis Penelitian ..... 24
3.3 Subjek dan Objek Penelitan ..... 25
3.3.1 Subjek Penelitian ..... 25
3.3.2 Objek Penelitan ..... 26
3.4 Jenis Data ..... 26
3.4.1 Data Primer (Data Utama) ..... 26
3.4.2 Data Sekunder (Data Pendukung) ..... 26
3.4.3 Profil Informan Penelitian ..... 27
3.5 Teknik Pengumpulan Data ..... 27
3.6 Teknik Analisis Data ..... 28
3.7 Keabsahan Data ..... 29
BAB IV HASIL PENELITIAN ..... 31
4.1 Deskripsi Subjek Dan Objek Penelitian ..... 31
4.1.1 Objek Penelitian ..... 31
4.1.2 Subjek Penelitian ..... 32
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan ..... 33
4.2.1 Analisis Pola Komunikasi Sirkular: Hambatan dan Negosiasi Karyawan ..... 33
4.2.2 Konstruksi Sosial Fitur Read Receipt WhatsApp ..... 39

4.2.3 Deadlock: Belum Adanya Titik Temu Makna Fitur *Read Receipt* 42
4.3 Dilema Fitur *Read Receipt*: Negosiasi Profesionalisme, Transparansi dan Ruang Personal Karyawan ..... 42
BAB V PENUTUP ..... 45
5.1 Kesimpulan ..... 45
5.2 Saran ..... 45
DAFTAR PUSTAKA ..... 48
LAMPIRAN ..... 52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Burger King Indonesia’s Journey..... 3
Gambar 2. 1 Model Komunikasi Sirkular..... 16

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... 9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)..... 10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)..... 11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)..... 12
Tabel 3.1 Data Informan Penelitian..... 27