

Aktivitas Komunikasi Organisasi Sebagai Upaya Keberhasilan Implementasi Program Kerja di Masa Pandemi Covid-19

Lusia Savitri Setyo Utami^{1*}, Clara Felicia Xiang²

¹Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta *

Email: lusias@fikom.untar.ac.id

²Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta

Email: clarafelicia26@gmail.com

Masuk tanggal: 15-12-2021, revisi tanggal: 06-01-2022, diterima untuk diterbitkan tanggal: 16-01-2022

Abstract

Citra Pesona is one of the organizations at Tarumanagara University as an art and event organizer. Citra Pesona also has committee activities through work programs. The pandemic caused Citra Pesona to do the work programs online. Organizational communication helped Citra Pesona achieve the success of work programs during the pandemic. This study aimed to describe organizational communication at Citra Pesona in achieving the success of work programs during the pandemic. The concept and theories that the researcher used in this research are organizational communication and modern organization theory. The research method used is qualitative research with the case study method. The data collection methods in this study are in-depth interviews, participant observation, documentation, and library study. The results of this study are organizational communication at Citra Pesona in carrying out work programs during the pandemic was formal, semi-formal, and informal. There are organizational communication flows in work programs during the pandemic; upward, downward, and horizontal communications. The communication functions in the work program during the pandemic are informative, regulatory, persuasive, and integrative. The researcher also found that in carrying out work programs during the pandemic, Citra Pesona is an organization with an open system that can adapt to its environment.

Keywords: *communication, modern organization theory, organization, organizational communication*

Abstrak

Citra Pesona adalah salah satu organisasi unit kegiatan mahasiswa di Universitas Tarumanagara yang bergerak dalam bidang kesenian dan *event organizer*. Citra Pesona juga memiliki kegiatan kepanitiaan melalui program kerja. Masa pandemi mengakibatkan Citra Pesona melaksanakan program kerja menjadi *online*, komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam membantu Citra Pesona mencapai keberhasilan program kerja pada masa pandemi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan komunikasi organisasi di Citra Pesona dalam mencapai keberhasilan program kerja pada masa pandemi. Konsep dan teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi dan teori organisasi modern. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Dalam pengumpulan data, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan 4 narasumber, observasi partisipan, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di Citra Pesona dalam melaksanakan program kerja di masa pandemi adalah formal, semi formal, dan informal. Aliran-aliran komunikasi organisasi dalam program kerja pada masa pandemi adalah komunikasi ke atas, ke bawah, dan horizontal. Fungsi komunikasi dalam program kerja pada masa pandemi adalah fungsi informatif, regulatif, persuasif, dan integratif. Peneliti juga menemukan bahwa dalam melaksanakan program kerja pada masa pandemi Citra Pesona adalah organisasi dengan sistem yang terbuka dan mampu beradaptasi dengan lingkungannya yang berubah.

Kata Kunci: komunikasi, komunikasi organisasi, organisasi, teori organisasi modern

1. Pendahuluan

Sebagai makhluk sosial, komunikasi adalah salah satu kebutuhan manusia yang harus terpenuhi untuk mendapatkan dan memberikan pesan kepada individu lainnya. Menurut West dan Turner (Vincent et al., 2019), komunikasi adalah proses interaksi sosial oleh individu untuk memberikan atau membuat kesan kepada makna dalam lingkungannya. Komunikasi membantu manusia untuk menjalani kehidupannya sehari-hari maupun di dalam sebuah organisasi. Di dalam organisasi, setiap anggota memiliki pembagian tugasnya masing-masing tetapi tetap saling berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara bekerja sama. Oleh karena itu, pentingnya komunikasi di dalam organisasi yang baik dan dijalankan oleh para anggota sehingga tujuan organisasi yang ditetapkan dapat tercapai. Jika komunikasi di dalam organisasi tidak dapat dilaksanakan dengan baik, maka akan menghambat proses mencapai tujuan organisasi.

Komunikasi organisasi adalah sebuah proses interaksi antara unit-unit organisasi dalam formal maupun informal yang memiliki ikatan dengan hak, kewajiban, tugas, wewenang, peran, fungsi, dan distribusi kekuasaan. Semua ikatan tersebut saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Dalam organisasi juga memiliki nilai-nilai dan ideologi yang telah ditetapkan bersama untuk mengatur sikap anggota dan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi (Mukarom, 2020).

Dalam melakukan komunikasi organisasi, menurut Gibs dan Hotgetts (Napitupulu, 2019), sebuah organisasi memiliki aliran-aliran komunikasi yang dibagi menjadi 4 yaitu komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal. Komunikasi ke bawah adalah komunikasi yang dilakukan oleh kelompok atau organisasi dari tingkat atas ke kelompok atau organisasi tingkat bawah, sebaliknya komunikasi ke atas yaitu komunikasi dari kelompok atau organisasi tingkat bawah ke kelompok atau organisasi tingkat atas, komunikasi horizontal adalah komunikasi antaranggota kelompok atau organisasi yang memiliki tingkat struktur formal yang sama, dan komunikasi diagonal adalah komunikasi adalah komunikasi yang terjadi melintas berbagai bidang kerja dan tingkat organisasi.

Menurut Sendjaja (Zaini, 2017), komunikasi yang dilakukan dalam organisasi memiliki 4 fungsi yaitu fungsi informatif, fungsi regulatif, fungsi persuasif, dan fungsi intergratif. Komunikasi memiliki fungsi informatif sebagai sarana penyampaian informasi sebanyak-banyaknya kepada semua anggota organisasi, fungsi regulatif membahas tentang peraturan-peraturan yang ditetapkan dalam organisasi, fungsi persuasif menjelaskan organisasi tidak hanya membutuhkan kekuasaan untuk mengendalikan organisasi tetapi dibutuhkannya juga kemampuan komunikasi yang membujuk, dan fungsi integratif untuk mengupayakan terjadinya komunikasi yang formal maupun informal antar anggota-anggota dalam organisasi.

Saat menjalankan proses komunikasi organisasi, tidak terhindar adanya hambatan-hambatan di dalam proses komunikasi organisasi. Menurut Hubeis et. al. (Hasanti, 2019), hal-hal yang dapat menghambat komunikasi organisasi adalah gangguan teknis, gangguan semantik, gangguan psikologis, rintangan fisik atau organik, rintangan kerangka berpikir, dan rintangan budaya.

Setiap organisasi memiliki tujuan yang ingin dicapai sehingga organisasi mereka dapat mencapai keberhasilan. Dalam mencapai keberhasilan butuhnya

komunikasi organisasi di dalamnya sehingga dapat mencapai organisasi yang sukses. Pentingnya komunikasi organisasi dalam membangun sebuah hubungan yang akan membantu organisasi untuk membuat strategi dan mengatasi masalah atau perubahan dalam organisasi, selain itu komunikasi yang efektif dalam organisasi sangatlah penting untuk mencapai kesuksesan (Spaho, 2012).

Citra pesona adalah salah satu organisasi unit kegiatan mahasiswa di Universitas Tarumanagara yang bergerak dalam bidang kesenian dan *event organizer*. Tidak hanya mengembangkan minat dan bakat para mahasiswa, Citra Pesona memiliki kegiatan kepanitiaan melalui program kerja dengan tujuan untuk membangun *leadership* dan *teamwork* dalam pribadi anggota panitia program kerja di Citra Pesona. Program kerja Citra Pesona adalah *open recruitment, training and fun, HUT Citra Pesona, workshop, SPARTA, dan gathering*.

Dengan adanya situasi pandemi Covid-19 yang sedang terjadi di Indonesia membuat Citra Pesona mengubah program kerja mereka dari *offline* menjadi *online* karena aturan pemerintah yang meminta masyarakat untuk mengurangi melakukan aktivitas di luar rumah dan melakukan *social distancing* (menjaga jarak).

Teori organisasi modern menurut Katz dan Kahn (Solong & Yadi, 2021) menjelaskan organisasi bukanlah sistem yang tertutup dengan lingkungan yang stabil tetapi sistem yang terbuka dengan lingkungan yang berubah-ubah. Maka, organisasi harus mampu untuk beradaptasi dengan lingkungan yang berubah supaya organisasi tetap bertahan. Teori ini digunakan oleh peneliti karena adanya situasi pandemi di Indonesia membuat Citra Pesona untuk beradaptasi dengan lingkungannya yang mengharuskan Citra Pesona melakukan program kerjanya secara *online*.

Menurut Luthans (Muis et al., 2018), menjelaskan budaya organisasi adalah norma dan nilai untuk mengarahkan sikap anggota organisasi yang memiliki peran menentukan arah sebuah organisasi, apa yang boleh dilakukan dan tidak, dan menghadapi masalah dari lingkungan organisasi.

Alasan peneliti memilih Citra Pesona karena pada tahun 2015 Citra Pesona mendapatkan penghargaan mahasiswa berprestasi di Universitas Tarumanagara pada periode 2014-2015 karena Citra Pesona memenangkan beberapa kompetisi menari melalui lomba di luar Universitas Tarumanagara. Melalui program kerja, Citra Pesona juga membawa nama Universitas Tarumanagara dengan harapan untuk mengembangkan nama Universitas Tarumanagara dalam bidang kesenian dan *event organizer*.

Dari latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan rumusan masalah bagaimana komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Citra Pesona untuk mencapai keberhasilan program kerja pada masa pandemi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Citra Pesona untuk mencapai keberhasilan program kerja pada masa pandemi.

2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Subjek dari penelitian ini adalah anggota Citra Pesona yang pernah menjadi panitia dalam program kerja Citra Pesona selama pandemi Covid-19. Objek penelitian ini adalah komunikasi organisasi yang dijalankan oleh Citra Pesona untuk mencapai keberhasilan dalam program kerja selama pandemi Covid-19.

Metode pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah metode wawancara mendalam untuk mengetahui lebih dalam tentang komunikasi organisasi yang terjalin

di Citra Pesona dalam melakukan program kerjanya selama pandemi, observasi partisipan karena peneliti adalah anggota dari Citra Pesona dan pernah menjadi panitia dari program kerja selama pandemi Covid-19, dokumentasi untuk menjadi data pendukung dalam penelitian, dan studi kepustakaan karena peneliti memerlukan data dari kepustakaan seperti buku dan jurnal sebagai pedoman penelitian.

3. Hasil Temuan dan Diskusi

Berdasarkan dari hasil observasi peneliti dan wawancara dengan keempat informan, program kerja yang dilakukan oleh Citra Pesona selama pandemi adalah *open recruitment*, *training and fun*, HUT Citra Pesona, *workshop*, dan SPARTA. Para informan menyatakan bahwa program acara yang mereka jalani selama pandemi telah berhasil dijalankan karena sudah mencapai atau mendekati target yang ditetapkan.

Gambar 1. Program Kerja di Citra Pesona Selama Pandemi



Sumber: Dokumentasi Pribadi dan Media Sosial Citra Pesona

Dalam menjalankan program kerja di masa pandemi, para informan menyatakan hambatan-hambatan yang dialami saat melakukan program kerja. Contoh hambatan yang dilalui dalam program kerja *open recruitment* Citra Pesona pada masa pandemi adalah sulitnya untuk mendata jumlah pendaftar, karena banyak peserta yang mengisi Google Form lebih dari sekali dengan surel (surat elektronik) yang berbeda-beda, dan mengisi kolom foto bukti pembayaran pendaftaran dengan foto yang tidak sesuai dengan yang diminta. Selanjutnya, hambatan program acara *training and fun* pada masa pandemi adalah sulitnya memanggil anggota baru untuk masuk dan mengikuti *training and fun*. Terakhir, hambatan program acara HUT Citra Pesona pada masa pandemi adalah dana. Saat *offline* Citra Pesona melakukan pencarian dana dengan berjualan di UNTAR dan di tempat-tempat yang ramai, tetapi saat *online* sulitnya untuk mencari dana karena faktor adanya tambahan ongkos kirim yang cukup mahal ke konsumen dan lebih mengandalkan *paid promote*.

Demi mencapai keberhasilan program kerja di masa pandemi, anggota panitia melakukan komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi adalah proses interaksi antara unit-unit organisasi dalam formal maupun informal yang menjadi sebuah satu kesatuan untuk mencapai tujuan organisasi (Mukarom, 2020). Komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Citra Pesona dalam melaksanakan program kerja di masa

pandemi adalah komunikasi formal, semi formal, dan informal. Para informan menyatakan komunikasi formal dan semi formal dilakukan supaya anggota panitia dapat menjalankan program kerja di masa pandemi dengan sikap profesional dan menjalaninya dengan serius. Komunikasi informal dilakukan saat melakukan komunikasi horizontal atau komunikasi dengan anggota yang sejajar dalam struktur kepanitiaan yang formal.

Media komunikasi yang digunakan untuk komunikasi organisasi menurut para informan adalah Line, WhatsApp, Zoom, dan Google Meet. Menurut para informan, Line dan WhatsApp digunakan untuk berdiskusi yang tidak sempat disampaikan dalam rapat. Para informan menyatakan Google Meet digunakan sekali atau dua kali dalam seminggu atau sekali dalam dua minggu untuk berdiskusi tentang program kerja di masa pandemi. Selain itu ada aplikasi Zoom digunakan seminggu sekali untuk rapat tentang program kerja selama pandemi. Berdasarkan observasi peneliti, aplikasi Microsoft Teams juga pernah digunakan untuk rapat dalam seminggu sekali dan *briefing*. Para informan juga menyatakan dalam rapat atau diskusi tersebut, anggota panitia aktif di dalamnya.

Dalam melaksanakan komunikasi organisasi, terdapat juga aliran-aliran komunikasi organisasi di Citra Pesona dalam program kerja selama pandemi. Menurut Gibs dan Hotgetts (Napitupulu, 2019), aliran-aliran komunikasi organisasi dibagi menjadi 4 yaitu, komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal. Peneliti menemukan aliran-aliran komunikasi organisasi yang ada di Citra Pesona dalam melaksanakan program kerja di masa pandemi, yaitu:

1. Komunikasi ke bawah

Menurut Robbins (Mulawarman & Rosilawati, 2014), menjelaskan komunikasi ke bawah adalah komunikasi yang mengalir dari tingkat atas ke tingkat bawah. Aliran ini dilakukan untuk menyusun sasaran, mengkoordinasi, membagi tugas, dan memberikan evaluasi ke tingkat bawah. Komunikasi ke bawah yang terjalin di Citra Pesona dalam program kerja tingkat atas ke bawah berawal dari ketua umum dan wakil umum berlanjut ke ketua pelaksana, wakil pelaksana, dan sekretaris bendahara berlanjut ke koordinator dan terakhir ke anggota.

Aliran komunikasi ke bawah yang terjalin di Citra Pesona dalam menjalankan program kerja di masa pandemi oleh tingkat atas adalah untuk memberikan arahan, memberikan persetujuan, memeriksa dalam persuratan seperti proposal, memberikan informasi tentang *jobdesk*, menanyakan perkembangan *jobdesk*, melakukan rapat evaluasi, dan memberikan bantuan kepada tingkat bawah.

2. Komunikasi ke atas

Menurut Robbins (Mulawarman & Rosilawati, 2014), menjelaskan komunikasi ke atas adalah komunikasi yang mengalir dari tingkat bawah ke tingkat atas. Aliran ini dilakukan dari tingkat bawah untuk memberikan umpan balik, memberikan informasi tentang kemajuan sasaran, dan masalah-masalah yang sedang dihadapi organisasi ke tingkat atas. Komunikasi ke atas terjalin di Citra Pesona dalam program kerja tingkat bawah ke atas berawal dari anggota ke koordinator dilanjutkan koordinator ke ketua pelaksana, wakil pelaksana, dan sekretaris bendahara, terakhir dari ketua pelaksana, wakil pelaksana, dan sekretaris bendahara ke ketua umum dan wakil umum.

Aliran komunikasi ke atas yang terjalin di Citra Pesona dalam menjalankan program kerja di masa pandemi oleh tingkat bawah adalah untuk

memberikan informasi tentang perkembangan *jobdesk*, berdiskusi tentang rencana program kerja, memberikan ide-ide, dan meminta saran atas permasalahan yang sedang dihadapi program kerja kepada tingkat atas.

3. Komunikasi horizontal

Menurut Gibs dan Hotgetts (Napitupulu, 2019), komunikasi horizontal adalah komunikasi yang terjadi antar anggota kelompok atau organisasi dengan tingkat struktur formal yang sama. Komunikasi horizontal dalam program kerja Citra Pesona terdiri dari ketua umum dengan wakil ketua umum, ketua pelaksana dengan wakil pelaksana dan sekretaris bendahara, koordinator dengan koordinator, dan anggota dengan anggota. Para informan menyatakan bahwa komunikasi yang terjalin dalam komunikasi horizontal adalah komunikasi informal. Para informan beralasan karena mereka sudah akrab dan saling mengenal sebelumnya.

Berdasarkan dari observasi dan wawancara dengan informan, peneliti tidak menemukan adanya aliran komunikasi diagonal di Citra Pesona dalam pelaksanaan program kerja di masa pandemi. Menurut Gibs dan Hotgetts (Napitupulu, 2019), komunikasi diagonal adalah komunikasi yang melintasi berbagai bidang kerja dan tingkat organisasi. Peneliti tidak melihat adanya komunikasi yang melintas atau menyilang dari tingkat atas ke bawah di Citra Pesona dalam melaksanakan program kerja di masa pandemi.

Peneliti juga menemukan adanya fungsi-fungsi komunikasi di Citra Pesona dalam melaksanakan program kerja di masa pandemi. Menurut Sendjaja (Zaini, 2017), fungsi-fungsi komunikasi di dalam organisasi ada 4 fungsi, yaitu :

a. Fungsi informatif

Menurut Sendjaja (Zaini, 2017), fungsi informatif dalam komunikasi adalah memberikan informasi sebanyak-banyaknya kepada semua anggota organisasi. Para informan menyatakan bahwa penyampaian informasi dalam program kerja di masa pandemi telah tersampaikan dengan baik. Contoh informasi yang diberikan adalah informasi tentang *jobdesk* masing-masing divisi, informasi tentang perkembangan *jobdesk*, dan informasi tentang pendapat semua anggota panitia program kerja selama pandemi.

b. Fungsi regulatif

Menurut Sendjaja (Zaini, 2017), fungsi regulatif membahas tentang peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh organisasi. Para informan menyatakan adanya peraturan-peraturan yang ditetapkan dan diberikan melalui komunikasi. Contoh peraturan-peraturan yang disampaikan dalam program kerja di masa pandemi adalah untuk mengunggah *paid promote* dengan waktu yang ditentukan, jika anggota panitia ada yang melanggar maka anggota panitia akan diberi denda dengan sejumlah uang yang telah ditentukan bersama. Selain itu, ada juga peraturan tentang *deadline* yang telah ditentukan sebelumnya supaya anggota panitia dapat menyelesaikan *jobdesk* mereka tepat waktu.

c. Fungsi persuasif

Menurut Sendjaja (Zaini, 2017) sebuah organisasi tidak hanya membutuhkan kekuasaan untuk mengendalikan organisasi, melainkan dibutuhkannya juga kemampuan membujuk oleh seluruh anggota. Dalam fungsi ini, para informan menyatakan bahwa ada juga terjalin komunikasi yang persuasif dalam melaksanakan program kerja di masa pandemi. Jesslyn menyatakan karena dana adalah salah satu hambatan yang ada dalam

program kerja di masa pandemi, Jesslyn lebih membujuk anggota panitianya daripada memberikan perintah seperti “*Yuk kita semangat cari dana, kita cari bersama-sama supaya dana juga terkumpul dengan cepat!*”. Para informan lain juga menyatakan adanya terjalin komunikasi yang dapat memberikan semangat atau motivasi seperti “*Ayo guys kita semangat kerja bersama-sama, supaya proker (program kerja) kita lancar dan bisa selesai tepat waktu!*”.

d. Fungsi integratif

Menurut Sendjaja (Zaini, 2017), fungsi ini mengupayakan terjadinya komunikasi yang formal maupun informal antara anggota-anggota dalam organisasi. Berdasarkan dari wawancara dengan para informan, peneliti menemukan terjalinnya komunikasi yang formal dan semi formal dalam melakukan rapat besar program kerja di masa pandemi karena untuk menjaga sikap profesional. Komunikasi informal terjalin dalam komunikasi horizontal karena para informan menyatakan telah akrab dan saling mengenal satu sama lain.

Selama menjalankan program kerja di masa pandemi, adanya hambatan-hambatan yang harus dilalui oleh anggota panitia. Menurut Hubies et. al. (Hasanti, 2019), hambatan-hambatan komunikasi organisasi adalah gangguan teknis, gangguan semantik, gangguan psikologi, rintangan fisik atau organik, rintangan kerangka berpikir, dan rintangan budaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, hambatan-hambatan komunikasi menurut Hubies et. al. yang dilalui oleh Citra Pesona dalam melaksanakan program kerja di masa pandemi adalah gangguan teknis dan gangguan semantik.

Gangguan teknis menurut Hubies et. al. (Hasanti, 2019), terjadi karena adanya gangguan alat komunikasi yang digunakan sehingga komunikan atau komunikator sulit menerima dan memahami terhadap informasi yang diberikan. Para informan menyatakan bahwa komunikasi *online* tidak bisa dilalui selancar komunikasi *offline*. Para informan menyatakan bahwa saat rapat *online* membuat mereka susah untuk mengerti terhadap informasi yang diberikan dan ditambah dengan jaringan yang tidak stabil membuat informasi lebih sulit untuk dimengerti sehingga menyebabkan miskomunikasi.

Hambatan lain yang dialami oleh semua informan adalah miskomunikasi yang masuk ke dalam gangguan semantik. Menurut Hubies et. al. (Hasanti, 2019), gangguan semantik terjadi karena kesalahan bahasa yang digunakan. Komunikator harus bisa memperhatikan gangguan semantik ini, jika komunikator salah ucap atau tulis karena pemilihan kata-kata yang tidak tepat dapat menimbulkan miskomunikasi (Nurdianti, 2014). Dalam mengatasi hambatan ini, para informan mengatasinya dengan *open meeting* dan membicarakan masalah tersebut dengan perlahan-lahan.

Hambatan terakhir yang dihadapi oleh informan adalah anggota panitia yang enggan untuk berbicara dan bertanya karena tidak saling bertemu pada masa pandemi. Hambatan ini masuk ke dalam hambatan *no feedback*, menurut Ludlow dan Panton (Wisman, 2017) hambatan ini menyebabkan komunikasi yang tidak efektif karena tidak ada respon dan tanggapan dari komunikan. Peneliti juga melakukan konfirmasi mengenai hasil temuan penelitian ini kepada Wulan Purnama Sari S.IKom., M.Si., akademisi atau dosen mata kuliah komunikasi organisasi. Jika terdapat hambatan *no feedback* saat melakukan program kerja selama pandemi, pemimpin harus bisa mengambil tindakan dengan mengadakan rapat melalui Zoom Meeting untuk

membahas tentang program kerja atau forum diskusi membahas kendala yang sedang dihadapi.

Komunikasi memiliki pengaruh dan sangat dibutuhkan atas keberhasilan sebuah organisasi, jika komunikasi dalam organisasi tidak dapat dilaksanakan dengan baik maka akan menghambat tujuan organisasi dan menimbulkan konflik (Yulindasari, 2019). Para informan menyatakan komunikasi organisasi adalah salah satu faktor yang sangat penting dan dibutuhkan dalam menjalankan program kerja di masa pandemi. Komunikasi organisasi yang kompak dapat membantu anggota panitia menjalankan program kerjanya di masa pandemi dengan lancar dan meminimalisir hambatan-hambatan yang terjadi. Menurut Wulan, segala proses, waktu, dan persiapan program acara dapat dilewati melalui komunikasi organisasi.

Menurut Katz dan Kahn (Solong & Yadi, 2021), teori organisasi modern adalah organisasi sistem yang terbuka dengan lingkungan yang berubah-ubah, sehingga organisasi harus mampu beradaptasi dengan lingkungannya jika ingin bertahan. Wulan menyatakan organisasi dengan sistem terbuka dilihat dari hubungan atasan dan bawahan. Jika organisasi menjalin komunikasi ke atas dan anggota tingkat bawah diberikan kebebasan dalam memberikan pendapat kepada anggota tingkat atas, maka organisasi tersebut adalah organisasi dengan sistem yang terbuka. Berdasarkan teori di atas, peneliti menghubungkan dengan Citra Pesona sebagai organisasi dengan sistem terbuka dan organisasi yang dapat beradaptasi dengan lingkungan pandemi dalam melaksanakan program kerja di masa pandemi Covid-19. Citra Pesona sebagai organisasi dengan sistem yang terbuka karena, dalam menjalankan program kerja di masa pandemi Citra Pesona memiliki aliran komunikasi ke atas sehingga anggota panitia tingkat bawah memiliki kebebasan untuk memberikan pendapatnya kepada anggota panitia tingkat atas. Selama masa pandemi, Citra Pesona beradaptasi dengan lingkungannya supaya program kerja mereka tetap berjalan walaupun di masa pandemi. Citra Pesona beradaptasi dengan mengubah program acara mereka dari *offline* ke *online* supaya Citra Pesona tetap mencapai keberhasilan program kerja mereka di masa pandemi.

Menurut Luthans (Muis et al., 2018), menjelaskan budaya organisasi adalah norma dan nilai untuk mengarahkan sikap anggota organisasi yang memiliki peran menentukan arah sebuah organisasi, apa yang boleh dilakukan dan tidak, dan menghadapi masalah dari lingkungan organisasi. Dalam melaksanakan program kerja selama pandemi budaya organisasi di Citra Pesona adalah seluruh anggota panitia diberikan kebebasan untuk memberikan pendapat mereka, memiliki peraturan seperti *deadline* dan denda untuk mengarahkan anggota panitia program kerja di masa pandemi untuk melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu, dan melaksanakan rapat sekali maupun dua kali dalam seminggu atau sekali dalam dua minggu secara daring untuk mengarahkan anggota panitia melaksanakan tugasnya dengan baik dan mencapai keberhasilan program kerja di masa pandemi.

4. Simpulan

Komunikasi organisasi pada UKM Citra Pesona dalam mencapai keberhasilan program kerja di masa pandemi adalah komunikasi formal, komunikasi semi formal, dan komunikasi informal. Dalam melaksanakan komunikasi organisasi, peneliti menemukan aliran-aliran komunikasi di Citra Pesona dalam melaksanakan program kerja di masa pandemi yaitu komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal. Peneliti juga menemukan fungsi-fungsi komunikasi di Citra

Pesona dalam melaksanakan program kerja di masa pandemi yaitu fungsi informatif, fungsi regulatif, fungsi persuasif, dan fungsi integratif. Dalam melaksanakan program kerja di masa pandemi, terdapat hambatan-hambatan yang dialami oleh anggota panitia yaitu gangguan teknis, gangguan semantik, dan *no feedback*.

Peneliti juga menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peran penting bagi Citra Pesona untuk mencapai keberhasilan program kerja mereka di masa pandemi karena komunikasi organisasi membantu anggota panitia dalam diskusi dan memecahkan masalah dalam program kerja di masa pandemi. Dalam melaksanakan program kerja di masa pandemi, Citra Pesona adalah organisasi dengan sistem yang terbuka dan organisasi yang mampu beradaptasi dengan lingkungan pandemi Covid-19

Peneliti menyarankan untuk pemimpin Citra Pesona dapat melakukan pendekatan lebih dalam kepada anggota panitia dan menambah frekuensi komunikasi organisasi dengan anggota panitia, sehingga anggota panitia dapat menghindari terjadinya miskomunikasi dan menciptakan komunikasi yang intens supaya menghindari anggota panitia yang enggan untuk berbicara dan bertanya. Citra Pesona juga dapat melakukan aliran komunikasi diagonal saat proses program kerja, sehingga aliran-aliran komunikasi organisasi dalam program kerja di Citra Pesona lebih lengkap.

5. Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, narasumber, serta semua pihak yang turut membantu peneliti sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

6. Daftar Pustaka

- Hasanti, I. D. (2019). Analisis Komunikasi Organisasi Antara Event Project Team dan Account Executive di Event Organizer Twisbless. *Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 8(1), 32–41.
- Kenan Spaho. (2012). Organizational Communication As an Important Factor of Company Success: Case Study of Bosnia and Herzegovina. *Business Intelligence Journal*, 2(4), 398–401.
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25.
- Mukarom, Z. (2020). *Teori-teori Komunikasi*. Bandung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 5(1), 31.
- Napitupulu, D. S. (2019). Komunikasi Organisasi Pendidikan Islam. *At-Ta'dib: Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam*, 11(2), 127–136.
- Nurdianti, S. R. (2014). Analisis Faktor-Faktor Hambatan Komunikasi dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana pada Masyarakat Kebon Agung Samarinda. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 145–159.
- Solong, H. A., & Yadi, A. (2021). *Kajian Teori Organisasi Dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

- Vincent, V., Susanto, E. H., & Pribadi, M. A. (2019). Analisis Komunikasi Organisasi pada Tempat Pelatihan Bulu Tangkis Candra Wijaya International Badminton Centre (CWIBC). *Koneksi*, 2(2), 621–626.
- Wisman, Y. (2017). Komunikasi Efektif Dalam Dunia Pendidikan. *Jurnal Nomosleca*, 3(2), 646–654. <https://doi.org/10.26905/NOMOSLECA.V3I2.2039>
- Yulindasari, N. O. (2019). Peran Komunikasi Dalam Mencapai Keberhasilan Organisasi. *Revitalisasi Manajemen Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Di Era Revolusi Industri 4.0*, 0(0), 158–162.
- Zaini, R. L. (2017). *Komunikasi Organisasi Berbasis Sistem manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 di Pengadilan Agama Pekanbaru*. Skripsi. Pekanbaru: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.