

KOMUNIKASI ORGANISASI GSJA MARANATHA PALEMBANG PADA IBADAH PASKAH ONLINE DAN OFFLINE TAHUN 2019

¹*Budi Santoso, ²Chandra Prasetya

¹ Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Stisipol Candradimuka,

² Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Stisipol Candradimuka

*Email: budisantoso@stisipolcandradimuka.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan konsep komunikasi organisasi GSJA Maranatha dalam studi kasus pada Ibadah raya Paskah 2019. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana komunikasi organisasi yang dilakukan di GSJA Maranatha Palembang dalam kepanitian pelaksanaan Ibadah Paskah 2019 serta untuk menganalisis tingkat keinginan jemaat dalam ibadah Paskah pada masa pandemi. Proses penelitian ini memiliki sebuah tujuan yang harus dilakukan yaitu mengajukan pertanyaan dan mengumpulkan data dari narasumber dalam menganalisis data secara efisien serta menafsirkan makna dari sebuah data. Penelitian ini memiliki 7 responden dengan informan utama yaitu gembala dan para staff di GSJA Maranatha Palembang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa dalam komunikasi organisasi di GSJA Maranatha Palembang memiliki suatu hambatan dalam sebuah komunikasi organisasi. Maka dengan ini penulis menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi GSJA Maranatha Palembang studi kasus pada Ibadah raya Paskah 2019, berjalan dengan cukup baik dan efisien.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Hambatan, GSJA Maranatha

ABSTRACT

This research is a qualitative research that aims to describe the concept of organizational communication GSJA Maranatha in a case study at the 2019 Easter Worship. The purpose of this study is to find out and examine how organizational communication is carried out at GSJA Maranatha Palembang in the 2019 Easter Service implementation committee and to analyze the level of congregational desire in Easter worship during the pandemic. This research process has a goal that must be done, namely asking questions and collecting data from sources in analyzing data efficiently and interpreting the meaning of the data. This study has 7 respondents with the main informants are pastors and staff at GSJA Maranatha Palembang. Data collection techniques used are in-depth interviews, observation and documentation. The results of this study it can be seen that in organizational communication at GSJA Maranatha Palembang there are obstacles in an organizational communication. So with this the authors conclude that the organizational communication of the GSJA Maranatha Palembang case study at the 2019 Easter Service went quite well and efficiently.

Keywords: Organizational Communication, barriers, GSJA Maranatha

PENDAHULUAN

Gereja Sidang Jemaat Allah Maranatha Palembang atau biasa disebut sebagai GSJA Maranatha Palembang berdiri sejak 2 Februari 1992. GSJA Maranatha merupakan organisasi yang bergerak disebuah bidang kerohanian dan pendidikan. Adapun strategi dari GSJA adalah seperti pengajaran, penyembahan, pelayanan, dan berupa penginjilan, dari setiap anggota gereja GSJA maranatha Palembang.

Dengan munculnya wabah penyakit korona yang sering kita sebut *covid-19* ini membuat pemerintah Indonesia menghimbau seluruh masyarakat untuk melakukan sistem “*Social Distancing*” atau “Berjaga Jarak” karena yang kita ketahui sekarang bahwa semua aktifitas-aktifitas harus diberhentikan salah satunya adalah dari segi peribadatan di GSJA Maranatha Palembang. Peralihan Ibadah yang biasa dilakukan secara *offline* ke *online* atau secara virtual membuat para pemuka Agama dan umat merasa tidak terbiasa dengan sehari-harinya. Kemudian ibadah yang diadakan secara *online* dalam ruang lingkup keluarga secara di rumah-rumah yang melalui jaringan internet beberapa pandangan orang-orang muncul seperti misalnya mereka tidak bisa berkonsentrasi karena jaringan internet tidak stabil, tidak hikmat, berbeda dengan ibadah yang diadakan secara *offline* di sebuah gedung gereja dapat melengkapi ibadah dengan tempat yang nyaman, musik, dan berupa penyampaian khotbah kepada setiap jemaat dalam kegiatan keagamaan pada ibadah *online* dan *offline*. Selain ibadah raya, kegiatan komunitas yang biasanya dilakukan melalui tatap muka oleh Pendeta dan jemaat untuk berkumpul berdoa serta berdiskusi, sedangkan dalam hambatan pada komunikasi setelah masuknya virus *covid-19*, tetapi itu tidak menjadi penghalang untuk berkomunikasi, pendeta dan jemaat berkomunikasi melalui daring. Banyak dari jemaat belum terbiasa oleh sistem daring, sehingga kurangnya pengetahuan tentang teknologi yang disebabkan oleh faktor usia.

Hal ini mempengaruhi cara komunikasi dalam sebuah komunitas yang terdapat di GSJA Maranatha, seperti halnya dalam mempersiapkan Ibadah Mingguan, saat ini para *fulltimer* (staff) berdiskusi dengan Pendeta menggunakan *virtual account* atau yang kita sebut sebagai aplikasi *zoom* yang dimana akan menjadi berdampak adanya kesalahpahaman dalam pengertian pada sebuah aplikasi yang akan digunakan.

Pandemi *covid-19* pertama kali masuk ke Indonesia pada tanggal 14 Maret 2020 dengan begitu cepat menyebar, oleh sebabnya hal ini pemerintah Indonesia melakukan upaya dan mengambil kebijakan penanganan dalam pandemi, yaitu salah satunya beribadah di rumah atau yang disebut juga ibadah *online* atau *daring*.

Sebelum adanya pandemi *Covid-19* GSJA Maranatha memiliki jadwal ibadah tiga (3) kali ibadah setiap minggunya, setelah pemerintah melakukan kebijakan ibadah di rumah atau disebut juga ibadah *online*, GSJA Maranatha melakukan ibadah melalui kanal *youtube* dan melalui *instagram TV* (IGTV). Kemudian setelah memasuki era *new normal* pemerintah menerapkan kebijakan yaitu ibadah diperbolehkan di gereja dan di rumah secara *online* dengan melakukan penerapan protokol kesehatan 4 M yaitu: memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, dan menghindari berbagai kerumunan.

Seperti yang kita ketahui bahwa umat Kristiani di seluruh dunia pada bulan April 2019 memperingati hari raya Paskah atau yang sering dikenal wafat Isa Almasih, sehingga perayaan Paskah di tahun 2019 diberlakukan secara dua alternatif yakni ibadah *online* melalui kanal *youtube*, aplikasi *zoom* dan secara tatap muka atau *offline* dengan menerapkan protokol kesehatan.

Teori Komunikasi Internal

Komunikasi internal didefinisikan oleh *Lawrence D. Brennan* sebagai: Pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan oleh suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jabatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jabatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi manajemen).

Organisasi sebagai kerangka (*framework*) menunjukkan adanya pembagian tugas antara orang-orang didalam organisasi itu dan dapat diklasifikasikan sebagai tenaga pemimpin dan tenaga yang dipimpin.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan desain deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami suatu fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata serta bahasa pada suatu konteks yang khusus (Creswell, 2016).

Tabel 1. Fokus penelitian Teori Komunikasi Internal Lawrence D. Brennan

Variabel	Dimensi	Indikator
Komunikasi Organisasi Ibadah <i>online</i> pada Paskah	Proses Komunikasi Ibadah Online Pada Paskah	1. Proses komunikasi organisasi 2. Relasi kepada jemaat
	Komunikasi Internal dan Komunikasi Eksternal	3. Jemaat 4. Ibadah <i>online</i> paskah
Hambatan Komunikasi Organisasi ibadah <i>online</i> pada paskah	Komunikasi lisan dan Tertulis	5. Komunikasi Organisasi 6. Relasi kepada Jemaat

Sumber: diolah oleh Penulis, 2019

Penelitian ini dilakukan di GSJA maranatha Palembang, Jl.veteran No. 67-68 RT.22, 8 Illir Kuto Batu Palembang. Teknik Pengumpulan data berupa Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Gereja Sidang Jemaat Allah Maranatha Palembang. Penulis mendeskripsikan komunikasi organisasi dalam studi kasus pada ibadah raya Paskah tahun 2019. *Key Informant* dalam penelitian ini adalah Pdt. Surya Admaja sianturi adalah pendiri GSJA Marantha yang kemudian menunjuk Bapak hengky sebagai ketua panitia Paskah tahun 2019. Saudara tedy ditunjuk sebagai sekretaris pada Ibadah Paskah, Saudari priskila mengajukan diri sebagai bendahara pada Ibadah Paskah. Ibu Aie fei ditunjuk oleh Pdt. Surya sebagai *workshop leader* saat ibadah Paskah.

Berdasarkan Teori Komunikasi Internal yang telah ditentukan sebelumnya, maka dapat dijelaskan hasil penelitian komunikasi organisasi GSJA Maranatha Palembang pada ibadah raya paskah tahun 2019 adalah sebagai berikut:

1. Proses Komunikasi Ibadah Online pada Ibadah Raya Paskah

Proses komunikasi yang diterapkan oleh organisasi Panitia Paskah untuk keberlangsungan pelaksanaan Ibadah Paskah pada saat pandemic lebih sering dilakukan secara daring (dalam jejaring) dengan menggunakan aplikasi WAG dan Zoom. Menyesuaikan dengan situasi, karena memanfaatkan media alternatif disaat ada pandemic, sehingga dapat dikatakan proses komunikasinya berjalan dengan baik. Ibadah raya Paskah adalah acara resmi yang di selenggarakan setiap tahunnya digedung hotel maupun di Gereja, dikarenakan situasi pandemi covid-19 yang belum mereda, maka panitia membuat keputusan secara *online* dan *offline* tentu dengan menerapkan protokol kesehatan dan pengecekan suhu badan untuk jemaat yang datang di gereja. Komunikasi yang dipakai dalam pertemuan *meeting* tatap muka atau *zoom* pemimpin menggunakan bahasa yang formal sehingga jemaat dapat menghayati ibadah paskah dengan hikmat dan baik.

2. Komunikasi internal dan Komunikasi eksternal

Berdasarkan komunikasi internal pada Ibadah Paskah Online memiliki cadangan perencanaan dibagi dua untuk membuat ibadah paskah berjalan dengan lancar dan perfektif agar jemaat bisa beribadah *online* dengan nyaman. Jemaat berkomunikasi dengan lancar melalui komunitas digereja dengan melalui *zoom* agar tidak terjadinya sebuah *miss* komunikasi. Dengan adanya pemanfaatan social media untuk melakukan Promosi atau Informasi tentang gereja agar jemaat tidak ketinggalan informasi untuk keberlangsungannya komunikasi organisasi dengan baik .

Dalam komunikasi eksternal, informasi yang diberikan kepada jemaat melalui *call center* whatsapp, mempunyai kendala dalam mengirim informasi tersebut karena banyak nya jemaat yang tidak menyimpan nomor telepon *call center* GSJA Maranatha, namun dengan demikian Jemaat yang memiliki atau menyimpan *call center* kontak GSJA Maranatha menyampaikan informasi atau pesan yang kepada jemaat yang tidak memiliki kontak *call center*.

3. Hambatan Komunikasi Organisasi ibadah online dan offline pada Ibadah Paskah

Hambatan yang terjadi dalam ibadah raya paskah, dikarenakan salah satunya *miss* komunikasi organisasi pada panitia. Penyampaian informasi yang kurang efektif dikarenakan kebanyakan jemaat GSJA Maranatha yang sudah lanjut usia, yang kurang mengerti memakai teknologi seperti sosial media, yang pada saat pademi ini sangat berperan penting bagi penyampaian informasi tentang kegiatan kerohanian pada suatu komunitas gereja. Dengan adanya ibadah paskah *online* yang kebanyakan jemaat memilih beribadah di rumah masing-masing.

Selain itu, hambatan yang terjadi dikarenakan adanya kegiatan rumah dan kurang stabilnya jaringan (*wifi/* kuota), misalnya seperti pada kegiatan ibadah *online* terkadang tidak fokus karena banyak aktivitas dirumah yang membuat hilang konsentrasi. Sedangkan pada kegiatan ibadah *offline*, bisa lebih fokus dalam melakukan. Tak lain, ada juga seperti gangguan dalam internet dan dari sarana media *youtube* terkadang macet atau jika tidak berlangganan youtube sering muncul iklan.

4. Komunikasi lisan dan tertulis

GSJA menerapkan komunikasi secara lisan dan tertulis untuk memudahkan berkomunikasi, komunikasi ini dapat terjadi tanpa adanya pertemuan antara pemberi informasi dan penerima informasi secara langsung atau *face to face*. Selain *call center* GSJA Maranatha menyediakan warta untuk memberikan informasi tentang kegiatan gereja dan juga renungan untuk para jemaat membacanya di rumah. Dalam berkomunikasi lisan, penggunaan kata-kata sangat diperhatikan selain itu pesan yang disampaikan harus jelas agar secara intonasi maupun nada bicara. Dikarenakan Pdt. Surya memiliki usia lanjut oleh sebab itu cara penyampaian pesan atau informasi melalui whatsapp misalkan keperluan itu tidak terlalu mendesak atau harus ada janji pertemuan yang akan diadakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, berikut ini hasil simpulan:

1. Komunikasi organisasi media *online* eksternal dilakukan untuk mencapai komunikasi yang efektif. Komunikasi Organisasi GSJA Maranatha terhadap media *online* dimulai saat adanya pandemi *covid-19*. Riset terhadap kebutuhan dan keinginan karyawan pada masa pandemic akan dibantu dengan adanya media *online* sehingga perencanaan yang dilakukan berdasarkan pandangan GSJA Maranatha akan kebutuhan dan keinginan pemimpin dan staf fulltime berjalan baik.
2. Komunikasi organisasi media online internal, awalnya proses komunikasi yang diterapkan dalam organisasi GSJA Maranatha Palembang dalam melakukan berbagai kegiatan organisasi meliputi proses komunikasi primer, dimana beberapa anggota masih ada yang tetap mengunjungi sekretariat untuk melakukan aktivitas organisasi. Sehingga proses komunikasi secara langsung dengan menggunakan bahasa dan dalam bentuk lisan tanpa menggunakan media atau alat bantu untuk menyampaikan pesan. Tetapi semenjak adanya peraturan social distancing dalam komunikasi organisasi GSJA Maranatha memulai menggunakan media online untuk berdiskusi disetiap kegiatan terutama pada Ibadah Raya Paskah 2019.
3. Proses komunikasi yang diterapkan dalam organisasi GSJA Maranatha Palembang dalam melakukan berbagai kegiatan organisasi selama masa pandemi *covid-19* meliputi proses komunikasi primer, dimana beberapa anggota masih ada yang tetap mengunjungi sekretariat untuk melakukan aktivitas organisasi. Sehingga proses komunikasi secara langsung dengan menggunakan bahasa dan dalam bentuk lisan tanpa menggunakan media atau alat bantu untuk menyampaikan pesan.

Saran

1. Gereja Sidang Jemaat ALLAH Maranatha Palembang diharapkan untuk lebih efektif dalam mempersiapkan kegiatan keorganisasian, lebih memperbanyak pertemuan untuk persiapan yang matang.
2. Pemimpin dalam komunikasi harus terjun langsung kebawah (staff) dan menerima timbal balik dari staf keatas (pemimpin).
3. Para staf (pengurus) harus memiliki komunikasi yang baik terhadap sesama staf.
4. Pemimpin dan para staf (pengurus) harus aktif dalam komunikasi terhadap jemaat, agar informasi dapat tersampaikan dengan baik.
5. Merancang sebuah *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (Tindakan).

DAFTAR PUSTAKA

- Afidah, H. N. (2013). Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Suabaya , 1.
- Barata, A. A. (2003). In Dasar-Dasar Pelanayan Prima (p. 12). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Desmalinda, D. P. (2018). Analisis Prosedur Penanganan Komplain di Hotel Horison Ultima Palembang .
- Gdieztclik, N. H. (2017). Jenis-Jenis Komplain , pp. 1-3.
- Naftalina, L. A. (2019). HANDLING KOMPLAIN (Studi Deskriptif tentang Handling Komplain Departement F&B Rhubar Seafood Restaurant di Lotus Desaru Beach Resort and Spa) , 5.
- Rahmawati, C. E. (2017). Handling Customer Complain di Bidang Perhotelan , 19.
- Rizaldo, I. W. (2019). Penangan Keluhan Tamu (Studi Deskriptif Tentang Upaya yang Dilakukan Untuk Mengurangi Terjadinya Komplain Di Swiss Belinn Manyar Surabaya) , 7.
- Creswell, J. W. (2013). In A. Santoso, RESEARCH DESIGN Pendekatan Kualitatif,Kuantitatif, dan Mixed (p. 12). Scribd.
- Dr. Edi Harahap, M. d. (2013). In KOMUNIKASI ANTARPRIBADI (pp. 4-5). Depok Sleman Yogyakarta: Pustaka Felicha.
- Mulyana, D. (2000). Prof, M.A.,Ph.d. In ILMU KOMUNIKASI Suatu Pengantar (p. 46). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.