

## Komunikasi Krisis dalam Meningkatkan Resiliensi pada Organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung

Nasrul Efendi<sup>1</sup>, Muhamad Bisri Mustofa<sup>2</sup>, Jalu Damar Jati<sup>3</sup>, Siti Wuryan<sup>4</sup>

<sup>1234</sup>Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung

<sup>1</sup>[nasrufe@radenintan.ac.id](mailto:nasrufe@radenintan.ac.id), <sup>2</sup>[bisrimustofa@radenintan.ac.id](mailto:bisrimustofa@radenintan.ac.id), <sup>3</sup>[damarjati908@gmail.com](mailto:damarjati908@gmail.com),

<sup>4</sup>[siti@radenintan.ac.id](mailto:siti@radenintan.ac.id)

### Abstract

*This study discusses the importance of crisis communication for the Ikatan Pelajar Muhammadiyah organization to have an effective crisis communication strategy to increase organizational resilience and strengthen organizational sustainability in the future. The study uses a qualitative approach with a case study research design, conducting interviews with the Chairman of the Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung. The study found that crisis communication is crucial for the organization to respond to crises effectively. The organization must have a clear and structured crisis communication plan, as well as the ability to respond to crises quickly and accurately. Effective communication can reduce the impact of crises, maintain stakeholder trust, and improve organizational resilience. The study also showed that the organization has a high level of resilience in dealing with crises, with the ability to adapt, identify, respond, and learn from crises. The study can also be analyzed using organizational communication, trust, and resilience theories, which highlight the importance of effective communication, building trust, and having supporting factors such as good leadership, adequate resources, member commitment, and a wide network to enhance organizational resilience. Overall, the handling of crises within the Ikatan Pelajar Muhammadiyah organization is good, and resilience can be achieved with supporting factors within the organization.*

**Keywords:** Communication Crises, Resilience, Organization

### Abstrak

Penelitian ini membahas tentang pentingnya komunikasi krisis bagi organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah agar memiliki strategi komunikasi krisis yang efektif untuk meningkatkan ketahanan organisasi dan memperkuat keberlanjutan organisasi di masa depan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus, dengan melakukan wawancara kepada Ketua Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi krisis sangat penting bagi organisasi untuk merespon krisis secara efektif. Organisasi harus memiliki rencana komunikasi krisis yang jelas dan terstruktur, serta kemampuan untuk merespons krisis dengan cepat dan tepat. Komunikasi yang efektif dapat mengurangi dampak krisis, menjaga kepercayaan pemangku kepentingan, dan meningkatkan ketahanan organisasi. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa organisasi memiliki tingkat ketahanan yang tinggi dalam menghadapi situasi krisis, dengan kemampuan beradaptasi, mengidentifikasi, merespons, dan belajar dari krisis. Penelitian ini juga dapat dianalisis dengan menggunakan teori komunikasi organisasi, kepercayaan, dan ketahanan, yang menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif, membangun kepercayaan, dan memiliki faktor pendukung seperti kepemimpinan yang baik, sumber daya yang memadai, komitmen anggota, dan jaringan yang luas untuk meningkatkan ketahanan organisasi. Secara keseluruhan, penanganan krisis



dalam organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah sudah baik, dan resiliensi dapat dicapai dengan adanya faktor-faktor pendukung dalam organisasi.

**Kata Kunci:** Komunikasi Krisis, Resiliensi, Organisasi

## **Pendahuluan**

Dalam konteks organisasi, realisasi adalah kemampuan untuk menjalankan rencana dan strategi yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk mencapai realisasi yang efektif, organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam menghadapi situasi krisis dan memulihkan diri dari dampak krisis(Mustofa et al., 2021). Studi yang dilakukan oleh Sutanto menunjukkan bahwa pengelolaan risiko dapat membantu membangun resiliensi organisasi dan meningkatkan kemampuan organisasi dalam menghadapi situasi krisis (Mustofa et al., 2021). Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan pengelolaan risiko dan membangun kemampuan dalam menghadapi situasi krisis untuk mencapai realisasi yang efektif(Sutanto et al., 2020).

Komunikasi krisis merupakan hal yang penting dalam setiap organisasi untuk mengatasi berbagai masalah krisis yang mungkin terjadi di dalam organisasi (Putri, 2021). Komunikasi krisis tidak hanya penting dalam mengatasi krisis di dalam organisasi, tetapi juga penting dalam meningkatkan resiliensi atau ketahanan organisasi dalam menghadapi krisis di masa depan. Dalam situasi krisis, sebuah organisasi yang memiliki strategi komunikasi krisis yang baik dapat lebih cepat beradaptasi dan merespons krisis dengan lebih efektif. Hal ini dapat membantu organisasi untuk mengurangi dampak negatif yang mungkin timbul akibat krisis dan mempercepat proses pemulihian (Silviani, 2020).

Sebuah penelitian oleh Tjitraresmi dan Hardiningtyas menunjukkan bahwa komunikasi krisis yang efektif dapat meningkatkan resiliensi organisasi dalam menghadapi berbagai tantangan dan perubahan lingkungan yang mungkin terjadi di masa depan (Tjitraresmi & Hardiningtyas, 2020). Komunikasi krisis yang baik juga dapat membantu organisasi untuk membangun kepercayaan dan dukungan dari para stakeholders-nya, seperti karyawan, pelanggan, dan masyarakat. Hal ini sangat penting untuk mempertahankan reputasi dan keberlangsungan organisasi.

Dalam era yang penuh tantangan ini, organisasi di Indonesia dan di seluruh dunia seringkali dihadapkan pada berbagai krisis, seperti krisis keuangan, minimnya sumber daya manusia dalam organisasi, sifat pragmatis yang dimiliki beberapa anggota organisasi yang dimana hal itu juga dapat menjadi sumber krisis yang akan dialami oleh sebuah organisasi. Dalam menghadapi krisis semacam ini, komunikasi krisis dan resiliensi organisasi memainkan peran penting. Komunikasi krisis melibatkan strategi komunikasi yang digunakan oleh organisasi untuk menghadapi dan mengelola krisis, sedangkan resiliensi organisasi mencakup kemampuan organisasi untuk bertahan dan pulih setelah mengalami krisis atau perubahan signifikan.

Dalam pembahasan di atas, terdapat keterkaitan antara komunikasi krisis dengan resiliensi dalam organisasi. Komunikasi krisis merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi resiliensi organisasi dalam menghadapi situasi yang sulit atau krisis. Dalam menghadapi situasi krisis, organisasi perlu memiliki kemampuan untuk merespons secara cepat dan efektif, serta dapat mengkomunikasikan informasi yang jelas dan akurat kepada

seluruh stakeholder yang terlibat. Melalui komunikasi krisis yang efektif, organisasi dapat mengurangi dampak krisis, membangun kepercayaan stakeholder, dan memperkuat reputasi organisasi.

Sebaliknya, jika komunikasi krisis tidak dilakukan dengan baik, organisasi dapat mengalami kerugian yang besar, seperti hilangnya kepercayaan dari stakeholder, merosotnya reputasi, dan bahkan dapat mengancam kelangsungan hidup organisasi. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memiliki kemampuan dalam mengelola situasi krisis dan melakukan komunikasi krisis yang efektif. Dalam hal ini, realisasi dalam organisasi menjadi penting, yaitu organisasi harus dapat menerapkan rencana krisis dengan baik dan memastikan bahwa semua stakeholder terlibat dalam proses tersebut. Dengan demikian, organisasi dapat membangun resiliensi yang kuat dan dapat bertahan dalam menghadapi situasi krisis yang sulit.

Ikatan Pelajar Muhammadiyah (IPM) merupakan organisasi pelajar yang berbasis keagamaan Islam dan berasal dari Muhammadiyah, sebuah gerakan sosial Islam yang didirikan pada awal abad ke-20 di Indonesia. IPM didirikan pada tahun 1952 dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan kehidupan sosial di kalangan pelajar dengan cara membentuk generasi yang beriman, berilmu, dan beramal (Aziz, A, 2015).

Sejak didirikan, IPM telah berkembang menjadi organisasi pelajar yang aktif dan memiliki banyak kegiatan, seperti kegiatan sosial, kegiatan keagamaan, dan kegiatan kebudayaan. IPM juga memiliki cabang di seluruh Indonesia dan telah berkontribusi dalam pengembangan pendidikan dan masyarakat di Indonesia. Sebagai organisasi yang berbasis keagamaan, IPM juga memiliki misi untuk memperkuat nilai-nilai Islam dan memperkuat keimanan di kalangan pelajar. Hal ini tercermin dalam banyak kegiatan IPM yang terkait dengan pengembangan akhlak dan moral pelajar, serta pengembangan keterampilan dan kepemimpinan.

Krisis yang tengah melanda organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung sangat kompleks dan memerlukan penanganan serius. Masalah keuangan yang terjadi telah mengganggu stabilitas keuangan organisasi, sementara kurangnya loyalitas beberapa anggota telah mengganggu harmoni dan solidaritas antaranggota. Selain itu, kurang pemahaman akan tupoksi di setiap divisi menyebabkan kinerja organisasi tidak optimal, dan kesalahan berulang dalam berkomunikasi telah menyulitkan kelancaran pelaksanaan kegiatan. Untuk mengatasi krisis ini, perlu adanya langkah-langkah strategis yang melibatkan seluruh anggota, transparansi keuangan yang lebih baik, pelatihan untuk meningkatkan pemahaman tupoksi, dan peningkatan komunikasi internal.

Dalam konteks Organisasi Dakwah Sekolah IPM, komunikasi krisis menjadi esensial untuk menjaga reputasi dan tujuan organisasi. Dalam upayanya membentuk karakter pelajar muslim, IPM dapat menghadapi tantangan yang memerlukan respons cepat dan transparan. Komunikasi krisis memungkinkan IPM untuk menjelaskan pandangan, mengatasi kesalahpahaman, dan mengelola ekspektasi masyarakat terkait kegiatan dan program. Di samping itu, komunikasi yang efektif juga mendukung pendekatan dakwah dalam menghadapi situasi sulit, menjaga hubungan dengan pemerintah dan masyarakat, serta

memastikan keselamatan dan keamanan para pelajar yang terlibat dalam kegiatan organisasi. Dengan upaya bersama dan komitmen yang kuat, diharapkan organisasi dapat pulih dan berjalan dengan lebih baik ke depannya. Oleh sebab itu dalam penelitian ini membahas tentang pentingnya komunikasi krisis bagi organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah yang bertujuan untuk memiliki strategi komunikasi krisis yang efektif dalam meningkatkan resiliensi organisasi dan memperkuat keberlangsungan organisasi tersebut di masa depan. Dalam penelitian ini terdapat beberapa teori-teori yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini, teori-teori tersebut diantaranya:

Teori komunikasi krisis adalah suatu kerangka konseptual yang digunakan untuk memahami, menganalisis, dan mengatasi situasi krisis melalui komunikasi yang tepat. Teori ini membahas tentang strategi komunikasi yang dapat membantu organisasi untuk meminimalkan dampak krisis dan memulihkan kepercayaan publik. Teori komunikasi krisis juga menyoroti pentingnya informasi yang akurat dan tepat waktu dalam situasi krisis.

Salah satu teori komunikasi krisis yang sering digunakan dalam ranah organisasi adalah teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs. Teori ini mengidentifikasi beberapa variabel kunci yang mempengaruhi respons publik terhadap suatu situasi krisis, seperti sumber krisis, jenis krisis, dan reputasi organisasi. SCCT juga menyediakan panduan strategis untuk memilih pesan krisis yang efektif dan cara menyampikannya dengan tepat. Adapun Tujuan utama SCCT adalah membantu organisasi mengidentifikasi strategi komunikasi yang efektif selama krisis untuk mengurangi kerusakan reputasi dan menjaga kepercayaan publik. Teori ini mengakui bahwa setiap krisis memiliki karakteristik dan konteks yang unik, dan karena itu respons komunikasi yang tepat harus disesuaikan dengan situasi. SCCT mencakup empat konsep utama, yaitu:

1) Komunikasi wajah (keterampilan komunikasi krisis):

Konsep ini mengacu pada tingkat kecemasan atau ketakutan yang dirasakan oleh organisasi yang berkomunikasi selama krisis. SCCT menemukan bahwa tingkat komunikasi yang tinggi dapat merusak kemampuan organisasi untuk menyampaikan pesan yang efektif.

2) Ancaman Reputasi:

Ini mengacu pada dampak negatif reputasi organisasi selama krisis. SCCT telah mengidentifikasi empat jenis ancaman reputasi, yaitu konflik, kegagalan, bahaya, dan ketidakadilan, yang dapat memengaruhi cara organisasi merespons krisis secara komunikatif.

3) Tanggapan Strategis:

SCCT menawarkan berbagai strategi respons komunikasi yang dapat digunakan organisasi selama krisis. Strategi-strategi ini meliputi penyangkalan, pengurangan, rekonstruksi, dan penguatan, bergantung pada tingkat dan reputasi wajah yang berkomunikasi.

4) Saluran Komunikasi:

Ini termasuk memilih saluran komunikasi yang akan digunakan organisasi untuk menyampaikan pesan selama keadaan darurat. SCCT memahami pentingnya memilih saluran yang tepat untuk menjangkau pemirsa yang relevan dan efektif.

Dengan penerapan SCCT, organisasi diharapkan dapat mengelola komunikasi mereka dengan lebih baik di saat krisis, meminimalkan kerusakan reputasi, dan membangun atau menjaga kepercayaan publik.

Teori Resiliensi organisasi adalah konsep yang mengacu pada kemampuan organisasi untuk bertahan, beradaptasi dan pulih dari gangguan atau perubahan yang tidak terduga atau sulit. Ketahanan organisasi mencakup kemampuan organisasi untuk menghadapi tekanan eksternal maupun internal seperti perubahan sikap dan loyalitas anggota yang berkurang terhadap organisasi, krisis, masalah keuangan serta manajemen organisasi yang kurang baik.

Resiliensi organisasi didasarkan pada gagasan bahwa organisasi yang kuat mampu menangani ketidakpastian dan perubahan secara efektif sambil mempertahankan kelangsungan organisasi dan memperoleh peluang baru. Organisasi dengan fleksibilitas tinggi mampu beradaptasi, berinovasi dan pulih dari gangguan atau krisis yang terjadi. Salah satu pencetus utama Teori Resiliensi Organisasi adalah Kathleen Sutcliffe dan Karl Weick. Dalam karya mereka yang terkenal, "Managing the Unexpected: Resilient Performance in an Age of Uncertainty", mereka merumuskan model kerangka kerja resiliensi yang mengidentifikasi faktor-faktor kunci dalam membangun resiliensi organisasi yang baik.

Teori komunikasi organisasi merujuk pada cara-cara komunikasi yang dilakukan dalam lingkungan organisasi, baik antar individu maupun antar kelompok, untuk mencapai tujuan bersama. Atau lebih jelasnya Komunikasi organisasi adalah transmisi pesan atau informasi dalam organisasi. Ini adalah pertukaran informasi antara individu, kelompok atau unit dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi organisasi mencakup berbagai bentuk komunikasi, seperti komunikasi formal melalui saluran formal seperti memo, laporan, dan presentasi, dan komunikasi informal melalui percakapan sehari-hari, email, dan media sosial. Salah satu teori penting dalam kajian komunikasi organisasi adalah teori krisis komunikasi. Teori ini mengacu pada cara organisasi berkomunikasi dalam situasi krisis yang dapat memengaruhi reputasi, operasi, atau keberlanjutan organisasi. Komunikasi krisis penting untuk menjaga kepercayaan dan meminimalkan dampak negatif dari suatu krisis.

Teori komunikasi krisis meliputi identifikasi, pengelolaan dan pemulihian krisis melalui komunikasi yang efektif. Beberapa aspek yang terkait dengan teori komunikasi krisis adalah:

1) Manajemen krisis:

Teori ini melihat bagaimana organisasi merespons secara proaktif dan efektif terhadap situasi krisis. Ini mencakup langkah-langkah seperti mengidentifikasi risiko, merencanakan keadaan darurat, memberi tahu pemangku kepentingan, dan menangani situasi darurat dengan cepat.

2) Komunikasi darurat:

Teori ini mengkaji strategi komunikasi yang efektif dalam situasi krisis. Hal ini memerlukan penyampaian pesan yang jelas, transparan, dan konsisten kepada pemangku kepentingan internal dan eksternal. Komunikasi krisis juga mencakup penggunaan media massa, platform digital, dan saluran komunikasi lainnya untuk menyampaikan informasi penting dan untuk mengontrol persepsi publik.

3) Manajemen Reputasi:

Teori komunikasi krisis menekankan pentingnya manajemen reputasi dalam situasi krisis. Organisasi perlu membangun dan mempertahankan reputasi yang baik sebelum krisis

melanda, sehingga mereka dapat merespons dengan lebih baik jika terjadi krisis. Komunikasi yang efektif selama krisis dapat membantu memulihkan reputasi organisasi setelah krisis.

Teori kepercayaan (trust theory) merupakan suatu kerangka kerja yang menggambarkan bagaimana individu atau kelompok membangun kepercayaan satu sama lain dalam konteks komunikasi. Teori ini berfokus pada elemen-elemen penting yang membentuk dan mempengaruhi tingkat kepercayaan individu atau kelompok terhadap suatu organisasi atau entitas lainnya. Adapun dalam teori kepercayaan ini sendiri mengacu pada keyakinan dan persepsi individu atau kelompok dalam suatu organisasi terhadap integritas, kejujuran, dan kemampuan organisasi untuk memenuhi janji dan komitmen mereka. Teori ini menekankan pentingnya kepercayaan sebagai faktor kunci dalam membentuk hubungan yang positif antar anggota. Adapun keterkaitan antara teori dengan resiliensi dalam organisasi, yaitu:

a) Kepercayaan sebagai dasar ketahanan:

Kepercayaan yang tinggi antar anggota organisasi merupakan landasan yang kuat untuk membangun keberlanjutan. Dalam lingkungan saling percaya, anggota organisasi lebih mungkin untuk bekerja sama, saling mendukung, dan menerima dukungan dalam menghadapi tekanan atau gangguan.

b) Kepercayaan sebagai pengarah tindakan:

Kepercayaan yang kuat dari anggota organisasi mempengaruhi perilaku mereka dalam menghadapi perubahan atau krisis. Ketika anggota organisasi saling percaya, mereka cenderung lebih terbuka untuk berbagi informasi, mengambil risiko yang diperlukan, dan bekerja sama untuk menemukan solusi kreatif terhadap tantangan.

c) Kepercayaan sebagai promotor pembelajaran dan inovasi:

Organisasi dengan budaya kepercayaan mendorong pembelajaran dan inovasi. Dalam lingkungan saling percaya, anggota organisasi merasa lebih nyaman berbagi informasi, mencoba ide-ide baru dan mencoba pendekatan yang berbeda. Dengan cara ini, organisasi dapat terus tumbuh, meningkatkan kemampuannya, dan lebih siap menghadapi perubahan di masa depan.

d) Keyakinan sebagai faktor pemulihan:

Tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap organisasi juga mendorong kemampuan organisasi untuk pulih dari krisis atau gangguan. Kepercayaan mempercepat proses pemulihan dengan memungkinkan anggota organisasi bekerja sama secara efektif, menciptakan solusi inovatif, dan menghadapi dampak emosional dari suatu krisis

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan ketua umum Pimpinan Daerah Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung.

## **Hasil dan Pembahasan**

Organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah tengah menghadapi sejumlah tantangan yang mengarah pada krisis internal. Salah satu masalah utamanya adalah terkait kurang efektifnya koordinasi dalam menjalankan setiap kegiatan. Terlalu sering terjadi kesalahan komunikasi antar anggota yang berujung pada ketidakselarasan pelaksanaan kegiatan. Hal ini

tidak hanya menghambat kemajuan organisasi, tetapi juga berdampak pada kredibilitas dan reputasi organisasi di mata anggota dan masyarakat umum.

Selain itu, pengelolaan dana dalam organisasi ini juga menghadapi hambatan yang signifikan. Dana yang masuk dan keluar tidak tercatat dengan baik, dan kurangnya transparansi dalam penggunaan dana membuat anggota merasa tidak yakin tentang bagaimana sumber daya organisasi digunakan. Kurangnya sistem yang terorganisir dalam hal ini dapat berujung pada kebingungan dan potensi penyalahgunaan dana, yang pada akhirnya merugikan ikatan tersebut secara finansial dan moral.

Tidak hanya itu, ada pula masalah yang berkaitan dengan pemahaman anggota mengenai tugas dan tanggung jawab masing-masing di dalam divisi-divisi organisasi. Beberapa anggota mungkin kurang memahami dengan jelas apa yang diharapkan dari mereka, mengakibatkan ketidakjelasan dalam pelaksanaan tugas. Hal ini bisa merugikan efisiensi kerja dan menghambat perkembangan organisasi secara keseluruhan. Terakhir, rendahnya tingkat loyalitas dari sebagian anggota menjadi aspek kritis lainnya yang perlu ditangani. Ketika anggota tidak merasakan keterikatan yang kuat terhadap organisasi, mereka mungkin cenderung kurang berkomitmen untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan dan program yang diadakan. Ini bisa berdampak negatif pada atmosfer keseluruhan dalam organisasi, serta mempengaruhi semangat dan semangat kerja bersama.

Dalam mengatasi krisis ini, penting bagi Ikatan Pelajar Muhammadiyah untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap sistem koordinasi, pengelolaan dana, serta komunikasi internal mengenai tupoksi anggota. Peningkatan pelatihan dan pendidikan internal dapat membantu mengatasi ketidakpahaman dan meningkatkan keterampilan anggota. Selain itu, membangun budaya organisasi yang inklusif dan inspiratif dapat mendorong rasa loyalitas dan semangat kerja yang lebih tinggi di kalangan anggota.

Jika organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung telah mengetahui dan berhasil mengaplikasikan komunikasi krisis dengan baik, maka dampak positifnya dapat dirasakan dalam berbagai aspek organisasi. Pertama-tama, ketika organisasi dengan cepat mengakui adanya krisis dan berkomunikasi secara transparan kepada anggota dan masyarakat, hal ini akan meningkatkan tingkat kepercayaan. Anggota dan pihak terkait akan merasa dihargai dan diberi informasi yang jujur, sehingga meningkatkan citra positif organisasi di mata publik.

Komunikasi krisis yang efektif juga dapat membantu mengatasi ketidakselarasan dalam koordinasi kegiatan. Dengan menginformasikan masalah yang terjadi dan upaya yang sedang dilakukan untuk memperbaikinya, anggota akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang situasi. Ini akan memungkinkan mereka untuk berpartisipasi aktif dalam mencari solusi, serta merasa lebih terlibat dalam memperbaiki keadaan.

Pengelolaan dana yang terorganisir dan transparan juga akan memberikan dampak positif yang signifikan. Dengan mengomunikasikan bagaimana dana dikumpulkan, digunakan, dan dilaporkan, anggota dan masyarakat dapat merasa lebih yakin bahwa sumber daya organisasi dikelola dengan bijaksana dan bertanggung jawab. Selain itu, komunikasi yang baik tentang tupoksi anggota dalam masing-masing divisi dapat membantu mengatasi masalah ketidakpahaman. Dengan menjelaskan dengan jelas apa yang diharapkan dari

anggota dalam setiap peran, organisasi dapat memastikan bahwa tugas dan tanggung jawab dilaksanakan dengan lebih baik, menghindari kebingungan, dan meningkatkan efisiensi kerja.

Terakhir, melalui komunikasi krisis yang baik, organisasi dapat membangun rasa loyalitas yang lebih kuat di kalangan anggota. Dengan menghadapi tantangan dengan transparansi dan integritas, organisasi menciptakan iklim di mana anggota merasa dihargai dan diakui kontribusinya. Ini dapat memotivasi anggota untuk lebih berkomitmen dan termotivasi dalam berpartisipasi dalam kegiatan organisasi. Secara keseluruhan, dengan mengaplikasikan komunikasi krisis yang efektif, organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung dapat mengubah situasi krisis menjadi peluang untuk memperkuat dan memajukan organisasi secara keseluruhan. Penelitian tentang pentingnya komunikasi krisis dalam meningkatkan resiliensi pada Organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung, dapat dianalisis dengan menggunakan teori-teori yang telah disebutkan sebelumnya. Berikut ini adalah hasil analisis penelitian dengan menggunakan teori-teori tersebut:

### ***Teori Komunikasi Krisis***

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa komunikasi krisis sangat penting bagi Organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung dalam menghadapi situasi krisis. Adapun diantaranya:

- 1) Komunikasi krisis dapat membantu IPM Kota Bandar Lampung dalam mengidentifikasi risiko yang mungkin muncul kedepannya. Dengan komunikasi yang terbuka dan aktif dengan anggota, pemimpin organisasi dapat mendapatkan informasi yang penting mengenai berbagai macam hal-hal yang terjadi dalam organisasi serta dapat lebih mudah dalam mencari dan menganalisa hal-hal yang dapat menjadi sumber krisis dalam organisasi, seperti masalah internal, atau perubahan situasi yang dapat berpotensi menjadi krisis. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang risiko ini, IPM dapat merumuskan perencanaan darurat yang efektif, termasuk strategi komunikasi yang tepat untuk mengatasi krisis.
- 2) Komunikasi krisis yang efektif membantu IPM Kota Bandar Lampung dalam merespons dengan cepat dan mengambil keputusan yang tepat dalam situasi krisis. Melalui komunikasi yang terstruktur dan jelas, informasi penting seperti petunjuk tindakan, perubahan kebijakan, atau langkah-langkah pengamanan dapat disebarluaskan dengan efisien kepada anggota IPM dengan baik. Hal ini memungkinkan IPM untuk menghadapi krisis dengan respons yang cepat dan tepat waktu, sehingga mengurangi dampak negatif yang mungkin terjadi.
- 3) Komunikasi krisis yang baik dapat memfasilitasi koordinasi dan kolaborasi yang efektif antara IPM Kota Bandar Lampung dengan para *stakeholder* dan pemerintah. Dalam situasi krisis, kerjasama dengan pihak-pihak seperti pemerintah, media, dan masyarakat sangat penting. Komunikasi krisis yang transparan dan terbuka membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan dengan pihak-pihak tersebut dengan baik, sehingga memungkinkan adanya kolaborasi yang kuat dalam mengatasi krisis. Kolaborasi ini membantu IPM mendapatkan dukungan, sumber daya, dan informasi yang dibutuhkan dalam menghadapi tantangan yang dihadapi.

- 4) Komunikasi krisis juga berperan dalam pembelajaran dan peningkatan organisasi. Setelah krisis berakhir, evaluasi komunikasi krisis yang dilakukan oleh IPM Kota Bandar Lampung memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam internal mereka. Dengan menganalisis pengalaman krisis, IPM dapat memperoleh pelajaran berharga yang dapat membantu meningkatkan resiliensi organisasi mereka di masa depan. Evaluasi ini melibatkan refleksi terhadap proses komunikasi yang dilakukan, strategi yang efektif, serta identifikasi beberapa hal internal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan komunikasi krisis ke depan.

### ***Teori Resiliensi Organisasi***

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa Organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung memiliki tingkat resiliensi yang tinggi dalam menghadapi situasi krisis. Organisasi ini memiliki kemampuan untuk beradaptasi dan bertahan dalam menghadapi situasi yang sulit. Organisasi juga memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi, merespons, dan belajar dari situasi krisis. Hal ini sesuai dengan teori resiliensi organisasi yang menekankan pentingnya kemampuan organisasi untuk menghadapi situasi krisis. Adapun yang sudah dirumuskan oleh Sutcliffe dan Weick, tentang faktor penting dalam membangun fleksibilitas organisasi adalah:

- 1) Kepakaan terhadap perubahan:

Organisasi yang responsif terhadap perubahan dan memiliki pemahaman yang baik tentang keadaan yang terjadi pada internal ataupun eksternal organisasi serta memiliki keunggulan dalam menghadapi ketidakpastian dalam menghadapi hal-hal yang menjadi penyebab sebuah krisis.

- 2) Deteksi dini dan deteksi sinyal:

Organisasi yang dapat mengenali dan memahami tanda-tanda awal perubahan atau ancaman lebih mampu merespons dan menganalisa krisis yang terjadi dengan cepat.

- 3) Kemampuan belajar dan fleksibilitas:

Organisasi yang dapat membuat sebuah budaya pembelajaran yang bertujuan untuk menghasilkan inovasi dan fleksibilitas dalam struktur dan prosesnya dapat dengan cepat beradaptasi dengan perubahan dan meraih peluang baru untuk keluar dari krisis dan membangun resiliensi yang baik dalam struktural organisasi.

- 4) Penyebaran informasi:

Organisasi yang memiliki sistem yang efektif untuk pertukaran informasi horizontal dan vertikal untuk menghadapi situasi yang tidak terduga dengan lebih baik sama halnya dengan organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah yang mengedepankan komunikasi yang terstruktur sesuai dengan alur komunikasi yang sudah ditentukan agar tidak terjadi kesalahan dalam penyampaian pesan.

- 5) Koordinasi dan kerjasama:

Organisasi dengan hubungan yang kuat antara anggota tim, pimpinan teras, dan mitra eksternal dapat bekerja secara sinergis untuk mengatasi gangguan atau krisis dan itu yang selalu organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah lakukan yang dimana IPM selalu merawat

hubungan baik itu secara internal (antara anggota dan pimpinan) dan eksternal (demisioner IPM, pemerintah dan para stakeholder).

### ***Teori Komunikasi Organisasi***

Penelitian ini juga dapat dianalisis dengan menggunakan teori komunikasi organisasi. Teori ini menekankan bahwa komunikasi merupakan aspek yang penting dalam keberhasilan suatu organisasi. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa Organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung memiliki komunikasi yang baik dengan *stakeholder* dan anggotanya. Organisasi ini mengkomunikasikan informasi yang penting dengan jelas dan tepat waktu, sehingga Para anggota organisasi dapat memahami dan terlibat dalam kegiatan organisasi. Hal ini sesuai dengan teori komunikasi organisasi yang menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dalam membangun hubungan yang baik antara organisasi dan stakeholder serta anggotanya. Adapun lebih jelasnya tentang pengaruh teori komunikasi organisasi dalam organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah, yaitu:

1) Komunikasi Kepemimpinan:

Adapun salah satu aspek yang dibahas dalam teori komunikasi organisasi adalah tentang komunikasi pemimpin yang dimana dalam organisasi jika dalam hal Kepemimpinan dapat dijalankan dengan efektif. Hal itu akan berperan sangat penting dalam membangun resiliensi organisasi. Komunikasi kepemimpinan yang baik, termasuk komunikasi yang jelas, inspiratif, dan konsisten, membantu menciptakan arah yang jelas dan memotivasi anggota organisasi untuk menghadapi perubahan dan tantangan. Melalui komunikasi yang terbuka dan mendukung, pemimpin mampu mengembangkan kepercayaan, memfasilitasi pembelajaran, dan memobilisasi sumber daya yang diperlukan untuk membangun resiliensi organisasi.

2) Komunikasi Krisis dan Manajemen Keadaan Darurat:

Komunikasi yang efektif selama situasi krisis atau keadaan darurat sangat penting dalam membangun resiliensi organisasi. Komunikasi yang terorganisir dengan baik dan transparan membantu organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung dapat menangani dan mengurangi kebingungan, mengarahkan tindakan yang koordinatif, dan meminimalkan dampak negatif pada organisasi. Komunikasi yang tepat waktu dan akurat kepada internal dan eksternal dapat memainkan peran penting dalam mempertahankan kepercayaan, reputasi organisasi, serta memfasilitasi pemulihan setelah krisis dengan cepat.

3) Komunikasi Pembelajaran dan Inovasi:

Komunikasi organisasi yang mendukung pembelajaran dan inovasi berkontribusi pada resiliensi organisasi. Melalui komunikasi yang terbuka dan berkelanjutan, organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah dapat mengumpulkan dan memaksimalkan umpan balik untuk menciptakan proses pembelajaran, dan mendorong terjadinya perubahan. Komunikasi yang memfasilitasi pertukaran pengetahuan dan ide-ide baru memungkinkan organisasi untuk meningkatkan kapabilitasnya dalam menghadapi tantangan dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi.

### ***Teori Kepercayaan***

Dalam menghadapi situasi krisis, kepercayaan menjadi aspek yang sangat penting bagi organisasi. Ketika kepercayaan dipertahankan atau ditingkatkan melalui komunikasi yang jujur, terbuka, dan konsisten, maka organisasi akan memiliki dasar yang kuat untuk menjaga loyalitas anggota, mendapatkan dukungan dari beberapa pihak, serta memperoleh kerjasama dan dukungan dari pemangku kepentingan eksternal. Serta teori kepercayaan juga dapat diterapkan dalam penelitian ini. Teori ini menekankan bahwa kepercayaan merupakan aspek yang penting dalam membangun hubungan yang baik antara organisasi dan stakeholder serta anggotanya. Dalam penelitian ini, Organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung telah membangun hubungan yang baik dengan anggotanya melalui komunikasi yang baik, transparansi, dan integritas dalam mengambil keputusan dan bertindak.

Selain itu dalam pengaktualisasiannya terdapat faktor-faktor penunjang yang mengakibatkan resiliensi dapat terwujud, adapun aktor-faktor penunjang seperti kepemimpinan yang baik, sumber daya yang memadai, komitmen anggota, dan jaringan yang luas telah terbukti dapat membantu organisasi dalam menghadapi situasi krisis dan meningkatkan resiliensi organisasi. Sebuah penelitian oleh (Huda et al,2018). menunjukkan bahwa kepemimpinan yang baik memiliki dampak positif terhadap resiliensi organisasi. Kepemimpinan yang baik akan mampu memberikan arahan yang jelas dan memotivasi anggota organisasi untuk bertindak secara efektif dalam menghadapi situasi krisis. Selain itu, penelitian oleh (Hovav and Erev,2017) menemukan bahwa sumber daya yang memadai dapat membantu organisasi dalam merespons situasi krisis dengan lebih baik. Sumber daya yang memadai dapat membantu organisasi dalam menghadapi situasi krisis dengan cepat dan tepat.

Komitmen anggota juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan resiliensi organisasi. Menurut penelitian oleh (Oh dan Labianca,2017), komitmen anggota merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan keberlangsungan organisasi. Anggota yang komitmen akan lebih berusaha untuk membantu organisasi dalam menghadapi situasi krisis. Penelitian oleh (Wang et al,2017) menunjukkan bahwa jaringan yang luas dapat membantu organisasi dalam mengatasi situasi krisis. Dengan memiliki jaringan yang luas, organisasi dapat lebih mudah untuk mengumpulkan informasi dan bantuan dari berbagai pihak.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis penelitian yang telah dilakukan menggunakan teori-teori yang telah disebutkan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi krisis memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan resiliensi Organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung. Temuan penelitian menunjukkan bahwa organisasi ini memiliki rencana komunikasi krisis yang jelas dan terstruktur, serta kemampuan untuk merespons krisis dengan cepat dan tepat. Komunikasi yang baik dalam menghadapi situasi krisis dapat mengurangi dampak krisis, mempertahankan kepercayaan stakeholder, dan meningkatkan resiliensi organisasi. Selain itu, penelitian juga menunjukkan bahwa Organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung memiliki tingkat resiliensi yang tinggi. Organisasi ini memiliki kemampuan untuk beradaptasi dan bertahan dalam menghadapi situasi yang sulit, serta mampu mengidentifikasi, merespons, dan belajar dari situasi krisis. Faktor-faktor penunjang seperti kepemimpinan yang baik, sumber daya yang memadai,

komitmen anggota, dan jaringan yang luas juga terbukti membantu organisasi dalam menghadapi situasi krisis dan meningkatkan resiliensi.

Penelitian ini juga menekankan pentingnya komunikasi organisasi yang efektif dalam membangun hubungan yang baik antara organisasi dan stakeholder serta anggotanya. Organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung terbukti memiliki komunikasi yang baik dengan stakeholder dan anggotanya, melalui komunikasi yang jelas, transparansi, dan integritas dalam pengambilan keputusan dan tindakan. Dalam konteks ini, teori kepercayaan juga relevan, karena kepercayaan merupakan aspek penting dalam membangun hubungan yang baik antara organisasi dan stakeholder serta anggotanya. Organisasi ini telah berhasil membangun hubungan yang baik dengan anggotanya melalui komunikasi yang baik, transparansi, dan integritas. Keseluruhan, penelitian ini menyoroti pentingnya komunikasi krisis, resiliensi organisasi, komunikasi organisasi, dan kepercayaan dalam meningkatkan kemampuan organisasi untuk menghadapi situasi krisis. Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi Organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Bandar Lampung, serta organisasi lainnya, untuk mengembangkan strategi komunikasi krisis yang efektif, memperkuat resiliensi, dan membangun hubungan yang baik dengan stakeholder serta anggotanya.

## **Referensi**

A Alkomari. (2019). Analisis Komunikasi Krisis Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo Menghadapi Pandemi Covid-19.

A Maulida Rizkiya. (2021). Implementasi Teori Komunikasi Krisis Situasional pasca Kasus Covid-19 oleh Pemerintah Jawa Barat melalui @pikobar\_jabar.

Aziz, A. (2015). Sejarah berdirinya Ikatan Pelajar Muhammadiyah (IPM) dan perannya dalam pembangunan bangsa. *Jurnal Penelitian Sejarah*. 21–32.

Bisri Mustofa, M., Wuryan, S., Agustiawan, I., & Aristina, S. (2022). ANALISIS STRATEGI DAKWAH KEPEMIMPINAN ORGANISASI GERAKAN PEMUDA (GP) ANSOR DALAM MISI DAKWAH ISLAM DI PROVINSI LAMPUNG. *ATTAWASUL*, 1(2), 101-114. <https://doi.org/10.51192/ja.v1i2.212>

Boin, A, t Hart, P, Stern, E, & Sundelius, B. (2017). *The Politics of Crisis Management: Public Leadership Under Pressure*. Cambridge University Press.

Bortree, D. S. (2010). *Crisis communications: A casebook approach*. Routledge.

Coombs, W. T. (2014). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. Sage Publications.

Coombs, W. T, & Holladay, S. J. (2018). *The Handbook of Crisis Communication* (3rd ed.). Wiley-Blackwell.

Fearn-Banks, K. (2019). *Crisis communications: A casebook approach* (6th ed.). Routledge.

Frandsen, F, & Johansen, W. (2017). *Managing Crises and Disasters: Strategies and Tactics for Resilience* (2nd ed.). Routledge.

FT Nasdian, & N Katrina Pandjaitan. (2020). Resiliensi Komunitas Kawasan Pertambangan dan Kerawanan Pangan di Kalimantan Selatan.

G D'auira, & A De Smet. (2020). *Kepemimpinan di Masa Krisis: Menghadapi Wabah Virus Corona dan Tantangandi Masa Depan*.

Hovav, A, & Erev, I. (2017). The effects of resource availability on decision making and resilience in extreme environments. *Risk Analysis*. 663–678.

Huda, M., Rifqi, M., Hafiz, M, & Fauzi, A. (2018). The Influence of Leadership on Organizational Resilience. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 215–224.

I Gemiharto, & ER Juningsih. (2021). Komunikasi Pemerintah dalam Implementasi Kebijakan Bantuan Sosial Tunai di Kabupaten Bandung.

Muhamad Bisri Mustofa, Agus Sujepri, Nurrohman, Umiatul Mutoharoh, & Vika Anggraini. (2022). Efek Perkembangan Komunikasi Massa Terhadap Pola Pikir dan Perilaku Masyarakat Di Era Society 5.0. *Alamtara: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 6(1), 16-26. <https://ejournal.iai-tabah.ac.id/index.php/alamtaraok/article/view/907>

Muhamad Bisri Mustofa, Jeanika Elma Putri, Kristi Sabela, Luthfia Nur Maharani, & Maytufi Az-Zahra Yasha. (2022). Fungsi Komunikasi Massa dalam Pemberitaan Pengamen Badut Cilik Cantik Oleh Akun Instagram @say.viideo Terhadap Perilaku Warganet. *J-KIs: Jurnal Komunikasi Islam*, 3(1), 1-12. <https://doi.org/10.53429/j-kis.v3i1.417>

Siti Wuryan, Mustofa, M. B., Rezha Mardianty Rachmy, Sarah Nur Laila Indriyani, Septi Jelita Putri, & Tri Yana Dea Sari. (2022). SOCIAL IMPACT ANALYSIS OF MASS COMMUNICATION ON COMMUNITY IN THE SOCIETY 5.0 ERA . *KOMUNIKE: Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam*, 14(1), 19–32. <https://doi.org/10.20414/jurkom.v14i1.5171>

Mustofa, M. B., Wuryan, S., & Husnita, T. J. (2021). KOMUNIKASI VERTIKAL DAN HORIZONTAL ANTARA PUSTAKAWAN DAN PEMUSTAKA DALAM LAYANAN PERPUSTAKAAN PERSFEKTIF ISLAM. *AL-IDZA'AH: Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 3(01), 1-9.

Mustofa, M. B., Putri, M. C., Wuryan, S., & Rahmawati, D. I. (2021). AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN ETOS KERJA. *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)*, 4(1), 89-102.

Mustofa, M. B., Wuryan, S., Sholiha, N. A., Arif, M. M., & Musa, M. (2021). Kontribusi Komunikasi Interpersonal dalam Perspektif Islam di Lingkungan Organisasi UIN Raden Intan Lampung. *KOMUNIKASIA: Journal of Islamic Communication and Broadcasting*, 1(1), 56-68.

Mustofa, M. B., Wuryan, S., Aristina, S., & Vandira, S. N. (2021). Komunikasi Vertikal dan Horizontal dalam Upaya Membentuk Gaya Kepemimpinan yang Demokratis Sesuai Prinsip Islam di Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung. *Ath Thariq Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 5(1), 1-15.

Mustofa, M. B., Silvia, I., & Basyori, A. (2021). PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM LINGKUP PERPUSTAKAAN MELALUI MODEL KONSELING LAYANAN PEMUSTAKA. *Jurnal El-Pustaka*, 2(1).

Mustafa, M. B., Wuryan, S., & Meilani, F. (2021). KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL PUSTAKAWAN DAN PEMUSTAKA DALAM PERSPEKTIF KOMUNIKASI ISLAM. *AT-TANZIR: JURNAL ILMIAH PRODI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM*, 22-36.

Mustofa, M. B., & Wuryan, S. (2020). Urgensi Komunikasi Interpersonal Dalam Al-Qur'an Sebagai Pustakawan. *Al-Hikmah Media Dakwah, Komunikasi, Sosial dan Kebudayaan*, 11(2), 85-94.

Mustofa, M. B., Dwiandrini, E. L., Agustin, I., Esyarito, M. A., Anggraeni, M., & Wuryan, S. (2022). MEDIA MASSA DAN CYBER CRIME DI ERA SOCIETY 5.0. *AT-*

TANZIR: JURNAL ILMIAH PRODI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM, 77-98.

Mustofa, M. B., Wuryan, S., & Sholiha, N. A. (2021). Kontribusi Komunikasi Interpersonal dalam Perspektif Islam di Lingkungan Organisasi UIN Raden Intan Lampung. *Komunikasia: Jurnal of Islamic Communication and Broadcasting*, 1(1). <https://jurnal.lp2msasbabel.ac.id/index.php/KPI/article/view/1839>

Mustofa, Romli, K., Setiawati, R., & Mustofa, M. B. (2023). Analisis Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Oku Timur. 2, 2. <http://jurnal.iuqibogor.ac.id/index.php/attawasul/article/view/519>

Putri, A. R. (2021). STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS DINAS KOMINFO KOTA KEDIRI DALAM MENAGGULANGI DISINFORMASI COVID 19. *Al-Tsiqoh: Jurnal Ekonomi Dan Dakwah Islam*. <https://ejournal.ikhac.ac.id/index.php/altsiq/article/view/2218>

Silviani, I. (2020). *Public Relations sebagai Solusi Komunikasi Krisis*. books.google.com. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=OyrbDwAAQBAJ&oi=fn&pg=PA1&dq=etika+komunikasi+islam&ots=H5Grewxq1D&sig=59awkr9AP42W3vyQW1od8QfXsgI>

Sutanto, E., Santoso, A., & Hermawan, A. (2020). The effect of risk management on organizational resilience with mediating role of knowledge management capability. *Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 3(2), 217–226.

Tjitraresmi, R., & Hardiningtyas, E. D. (2020). Crisis communication and organizational resilience: A literature review. *Journal of Management*, 64–76.

MR Kinanthi, N Grasiaswaty, & Y Tresnawaty. (n.d.). Resiliensi pada Mahasiswa di Jakarta: Menilik Peran Komunitas.

MS Aziz. (2021). Komunikasi Pemerintah (Studi Kasus Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia dalam Penutupan Penempatan Pekerja Migran Indonesia Akibat Covid-19.

MT Amali. (2019). Strategi komunikasi Publik Relations PT. Lion Mentari Airlines Dalam Merespon Kasus Kecelakaan Pesawat Lion Air JT610.

Nasution, M. N. (2018). Aktivitas dan peran Ikatan Pelajar Muhammadiyah (IPM) di Sumatera Utara (1950-an-1960-an). *Jurnal Sejarah*. 85–97.

Oh, H, & Labianca, G. (2017). The power of we: How organizational identification and workplace friendships impact employee performance and turnover intentions. *Journal of Organizational Behavior*. 218–238.

Rini Mustiari, Deny Meitasari, Heptari Elita Dewi, Wiwit Widyawati, & Aniesa Samira Bafadal. (2022). Resiliensi Agrowisata di Kota Batu Akibat Pandemi Covid-19. 759–769.

S Sunarno, & E Silistyowati. (2021). Resiliensi Komunitas di Tengah Pandemi Covid-19.

Seeger, M. W. (2006). Best practices in crisis communication: An expert panel process. *Journal of Applied Communication Research*. 232–244.

Seeger, M. W., Sellnow, & Ulmer, R. R. (2018). Communication and Organizational Resilience: Lessons from the Research Literature for Crisis Communication. Routledge.

Setyawan, A. M. (2019). Trust as a Catalyst for Organizational Resilience in Times of Crisis, *Jurnal Manajemen & Agribisnis*. 137–152.

SS Enasta, & D Muhamidin. (2022). Resiliensi Organisasi Direktorat Jendral Pencegahan dan Pengendalian Penyakit di Masa Pandemi Covid-19.

Sutanto, E., Santoso, A., & Hermawan, A. (2020). The effect of risk management on organizational resilience with mediating role of knowledge management capability. *Journal of Asian Finance, Economics, and Business*. 217–226.

T setiawan, & Y Kurniawati. (2019). Komunikasi Krisis di Era Digital.

Tjitraresmi, R., & Hardiningtyas, E. D. (2020). Crisis communication and organizational resilience: A literature review. *Journal of Management*. 64–76.

Wang, M, Guo, Y, Cheng, J, & Cao, Y. (2017). Relationship between social network and organizational resilience of Chinese companies: The mediating effect of knowledge sharing. *Journal of Cleaner Production*. 788–798.

Zerfass, A, & Lann, S. (2016). Rust and Communication in a Digitized World: Models and Concepts of Trust Research. *International Journal of Strategic Communication*. 298–308.