

Audit Komunikasi Internal Pada Kepanitiaan Event Mahasiswa: Evaluasi Efektivitas Alur Informasi Dalam Pelaksanaan Kegiatan

Fadillah Anggis¹, Fadilla Fitriarningsih², Achmad Amrullah³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Corresponding author e-mail: fadillahanggis07@gmail.com

Article History: Received on 12 April 2026, Revised on 21 Mei 2026,
Published on 30 June 2026

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas alur informasi dalam komunikasi internal pada kepanitiaan Seminar “*Shoot Your Vision Beyond the Lens*” yang diselenggarakan oleh Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Informan dipilih secara purposive, meliputi panitia inti, koordinator divisi, anggota panitia, dan pengurus organisasi yang terlibat dalam kegiatan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif terbatas, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui tahap kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, *member checking*, dan *audit trail*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal berlangsung melalui kombinasi komunikasi tatap muka dan media digital, terutama grup WhatsApp. Alur informasi bergerak secara vertikal dari panitia inti kepada koordinator divisi dan anggota, serta secara horizontal dan diagonal melalui koordinasi lintas divisi. Penggunaan WhatsApp mempercepat distribusi informasi mengenai jadwal, pembagian tugas, dan perubahan teknis, sedangkan rapat koordinasi serta briefing lebih efektif untuk menyampaikan instruksi yang kompleks dan membutuhkan klarifikasi langsung. Namun, efektivitas komunikasi masih menghadapi hambatan berupa penumpukan pesan, keterlambatan respons, perbedaan pemahaman, komunikasi informal yang tidak terdokumentasi, serta belum optimalnya mekanisme konfirmasi pesan. Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan audit komunikasi internal secara kontekstual untuk menilai proses penyampaian, penerimaan, pemahaman, umpan balik, dan tindak lanjut informasi dalam kepanitiaan event mahasiswa.

Keywords: Alur Informasi, Audit Komunikasi, Event Mahasiswa, Komunikasi Internal, Whatsapp.

A. Introduction

Komunikasi internal merupakan unsur penting dalam keberhasilan pelaksanaan event mahasiswa karena menjadi sarana koordinasi, pembagian tugas, penyampaian instruksi, pengawasan, dan pengambilan keputusan. Dalam kepanitiaan, setiap divisi

memiliki pekerjaan yang saling berkaitan sehingga keterlambatan, ketidakjelasan, atau perbedaan informasi dapat menimbulkan kesalahan koordinasi, tumpang tindih tugas, serta hambatan dalam pelaksanaan kegiatan. Komunikasi internal yang efektif tidak hanya ditentukan oleh tersedianya media komunikasi, tetapi juga oleh kejelasan pesan, ketepatan waktu, keterbukaan, respons anggota, dan kemampuan tim membangun kerja sama. Penelitian Faisal et al. (2025) menunjukkan bahwa komunikasi internal dan kerja sama tim secara simultan berkontribusi terhadap kinerja pengurus organisasi mahasiswa. Dengan demikian, komunikasi internal perlu dipahami sebagai proses kolaboratif yang mendukung penyatuan pemahaman dan tindakan seluruh anggota kepanitiaan.

Seminar *"Shoot Your Vision Beyond the Lens"* yang diselenggarakan oleh Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara melibatkan panitia inti, koordinator divisi, dan anggota dari berbagai bidang kerja, seperti acara, humas, publikasi dan dokumentasi, perlengkapan, konsumsi, serta administrasi. Setiap divisi memerlukan informasi yang akurat mengenai konsep kegiatan, jadwal rapat, pembagian tugas, kebutuhan teknis, anggaran, narasumber, dan perubahan rundown. Oleh karena itu, alur informasi yang jelas menjadi kebutuhan utama agar koordinasi antarbidang dapat berlangsung secara terarah sejak tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, hingga evaluasi kegiatan.

Dalam praktiknya, komunikasi kepanitiaan umumnya menggunakan kombinasi rapat koordinasi, briefing, komunikasi tatap muka, telepon, dan media digital seperti WhatsApp. Media digital dapat mempercepat penyebaran informasi dan memudahkan anggota untuk berkoordinasi tanpa harus berada dalam satu tempat. Penelitian Moraa (2024) menunjukkan bahwa penggunaan media sosial dalam komunikasi internal dapat meningkatkan efektivitas koordinasi dan keterlibatan anggota apabila digunakan secara terintegrasi dengan kebutuhan organisasi. Sejalan dengan itu, Dhiya'Ulhaq (2026) menemukan bahwa penggunaan WhatsApp berpengaruh signifikan terhadap efektivitas komunikasi organisasi. Namun, penggunaan media digital juga dapat memunculkan persoalan berupa penumpukan pesan, informasi penting yang terlewat, keterlambatan respons, perbedaan interpretasi, serta informasi informal yang tidak terdokumentasi secara baik. Karena itu, efektivitas komunikasi tidak hanya bergantung pada kecepatan media, tetapi juga pada mekanisme distribusi, pengarsipan, konfirmasi, dan tindak lanjut pesan.

Audit komunikasi internal menjadi relevan untuk mengevaluasi kualitas alur informasi dalam kepanitiaan. Audit komunikasi dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem komunikasi, termasuk sumber informasi, arah komunikasi, media yang digunakan, kejelasan pesan, ketepatan waktu, respons anggota, serta hambatan koordinasi antardivisi. Pratama (2025) menunjukkan bahwa audit komunikasi dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sistem komunikasi organisasi sekaligus mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki. Oleh sebab itu, audit komunikasi dalam kepanitiaan mahasiswa tidak hanya berfungsi untuk menilai keberhasilan penyampaian informasi, tetapi juga untuk memetakan titik rawan komunikasi yang berpotensi menghambat pelaksanaan

kegiatan.

Gap penelitian pertama terletak pada masih terbatasnya studi yang menggunakan pendekatan audit komunikasi untuk mengkaji alur informasi dalam kepanitiaan event mahasiswa. Penelitian terdahulu lebih banyak membahas komunikasi organisasi secara umum, penggunaan media digital, atau pengaruh komunikasi terhadap kinerja organisasi. Sementara itu, kepanitiaan event mahasiswa memiliki karakter yang berbeda dari organisasi formal karena bersifat sementara, fleksibel, berorientasi pada target waktu, serta melibatkan anggota dengan tingkat pengalaman yang beragam. Penelitian mengenai organisasi mahasiswa di Universitas Malikussaleh juga menegaskan bahwa dinamika komunikasi organisasi mahasiswa perlu dipahami berdasarkan konteks interaksi, budaya organisasi, dan pola koordinasi anggotanya (Siregar et al., 2024).

Gap penelitian kedua berkaitan dengan belum banyaknya penelitian yang menelaah secara mendalam perjalanan informasi dari panitia inti kepada koordinator divisi, dari koordinator kepada anggota, serta umpan balik dari anggota kepada pengambil keputusan. Dalam kepanitiaan, informasi dapat mengalir secara vertikal, horizontal, dan diagonal. Komunikasi vertikal terjadi antara panitia inti, koordinator, dan anggota; komunikasi horizontal terjadi antaranggota atau antarkoordinator pada posisi setara; sedangkan komunikasi diagonal terjadi ketika anggota dari divisi berbeda berkoordinasi langsung untuk memenuhi kebutuhan teknis kegiatan. Analisis terhadap ketiga alur tersebut penting untuk mengetahui apakah informasi telah diterima secara merata, apakah terjadi distorsi pesan, serta bagaimana perubahan teknis dikomunikasikan dan ditindaklanjuti selama kegiatan berlangsung.

Gap penelitian ketiga adalah masih terbatasnya kajian yang menempatkan WhatsApp dan media digital lainnya sebagai bagian dari audit alur informasi, bukan sekadar sebagai media komunikasi. Penelitian Taib (2023) memperlihatkan bahwa WhatsApp digunakan secara luas sebagai sarana komunikasi internal organisasi karena kemudahan akses dan kecepatan penyebaran pesan. Namun, penggunaan media tersebut tetap memerlukan aturan komunikasi yang jelas agar pesan penting tidak tertumpuk, anggota dapat memberikan respons tepat waktu, dan keputusan yang diambil dapat terdokumentasi. Oleh sebab itu, penelitian ini menilai bukan hanya jenis media yang digunakan, tetapi juga pengaruhnya terhadap kejelasan, ketepatan waktu, keterjangkauan, konfirmasi, dan tindak lanjut informasi.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan audit komunikasi internal secara kontekstual pada kepanitiaan Seminar *"Shoot Your Vision Beyond the Lens"*. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan pola komunikasi atau penggunaan media digital, tetapi mengevaluasi efektivitas alur informasi secara menyeluruh, mulai dari sumber pesan, proses penyampaian, penerimaan, pemahaman, konfirmasi, umpan balik, hingga tindak lanjut informasi dalam pelaksanaan kegiatan. Penelitian juga menelaah hubungan komunikasi lintas divisi melalui pola vertikal, horizontal, dan diagonal untuk mengidentifikasi titik rawan komunikasi dalam proses persiapan dan pelaksanaan seminar.

Selain memberikan kontribusi terhadap kajian komunikasi organisasi mahasiswa, penelitian ini menghasilkan rekomendasi praktis bagi Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial UINSU. Rekomendasi tersebut dapat berupa penetapan jalur komunikasi resmi, penggunaan format pengumuman yang seragam, pembagian penanggung jawab informasi, pencatatan keputusan rapat, mekanisme konfirmasi pesan, serta penguatan koordinasi antardivisi. Dengan demikian, audit komunikasi internal dapat menjadi dasar perbaikan tata kelola kepanitiaan yang lebih sistematis, responsif, kolaboratif, dan adaptif terhadap penggunaan media digital.

B. Methods

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengaudit komunikasi internal pada kepanitiaan Seminar "*Shoot Your Vision Beyond the Lens*" yang diselenggarakan oleh Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, pola interaksi, serta dinamika alur informasi yang terjadi di antara anggota kepanitiaan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menafsirkan fenomena sosial berdasarkan konteks alamiah, perspektif partisipan, dan makna yang dibangun dalam proses komunikasi organisasi (Creswell & Poth, 2018). Sementara itu, desain studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada satu kasus spesifik, yaitu komunikasi internal dalam kepanitiaan sebuah event mahasiswa, sehingga fenomena yang diteliti dapat dianalisis secara mendalam, kontekstual, dan menyeluruh (Yin, 2018).

Penelitian dilaksanakan pada kepanitiaan Seminar "*Shoot Your Vision Beyond the Lens*" di lingkungan Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial UINSU. Informan penelitian dipilih melalui teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan partisipan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman langsung, keterlibatan aktif, dan pengetahuan yang relevan mengenai proses komunikasi dalam kepanitiaan (Palinkas et al., 2015). Informan meliputi ketua panitia, wakil ketua, sekretaris, bendahara, koordinator divisi, anggota divisi acara, humas, publikasi dan dokumentasi, perlengkapan, konsumsi, serta pengurus Dewan Eksekutif Mahasiswa yang terlibat dalam perencanaan atau pengawasan kegiatan. Jumlah informan tidak ditentukan secara kaku sejak awal, melainkan disesuaikan dengan prinsip kecukupan data atau *data saturation*, yaitu ketika proses pengumpulan data tidak lagi menghasilkan informasi baru yang substantif terhadap fokus penelitian (Guest et al., 2020).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi mengenai mekanisme penyampaian pesan, pola koordinasi, penggunaan media komunikasi, kejelasan instruksi, pembagian tugas, respons anggota, hambatan komunikasi, serta proses pengambilan keputusan dalam kepanitiaan. Wawancara semi-terstruktur digunakan agar peneliti memiliki pedoman pertanyaan yang sistematis, tetapi tetap dapat mengembangkan pertanyaan berdasarkan pengalaman dan jawaban informan

(Kallio et al., 2016). Observasi dilakukan secara partisipatif terbatas pada rapat koordinasi, proses persiapan kegiatan, komunikasi antardivisi, dan pelaksanaan seminar. Observasi memungkinkan peneliti memperoleh data mengenai perilaku komunikasi yang tidak selalu dapat dijelaskan secara lengkap melalui wawancara, seperti pola interaksi, kecepatan respons, bentuk koordinasi, dan dinamika kerja sama antaranggota (Creswell & Poth, 2018).

Dokumentasi digunakan sebagai sumber data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi. Dokumen yang dianalisis meliputi struktur kepanitiaan, surat keputusan, notulen rapat, jadwal kegiatan, pembagian tugas, proposal kegiatan, poster publikasi, laporan pertanggungjawaban, serta arsip komunikasi digital yang relevan, seperti percakapan grup WhatsApp atau media komunikasi lain yang telah memperoleh persetujuan dari pihak terkait. Penggunaan dokumentasi penting dalam penelitian studi kasus karena dapat membantu peneliti memverifikasi informasi, menelusuri alur keputusan, serta memahami perkembangan komunikasi dari tahap perencanaan hingga evaluasi kegiatan (Yin, 2018).

Audit komunikasi internal dalam penelitian ini diarahkan pada beberapa indikator utama, yaitu sumber informasi, arah alur komunikasi, media komunikasi, kejelasan pesan, ketepatan waktu penyampaian informasi, keterjangkauan informasi kepada anggota, mekanisme umpan balik, koordinasi lintas divisi, serta hambatan komunikasi. Audit komunikasi dipahami sebagai proses sistematis untuk menilai kualitas, efektivitas, dan permasalahan dalam praktik komunikasi organisasi agar dapat dirumuskan langkah perbaikan yang sesuai (Downs & Adrian, 2004). Dalam penelitian ini, alur komunikasi dianalisis melalui tiga bentuk utama, yaitu komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal. Komunikasi vertikal mencakup penyampaian informasi dari ketua panitia atau panitia inti kepada koordinator divisi dan anggota, serta umpan balik dari anggota kepada pimpinan. Komunikasi horizontal mencakup koordinasi antaranggota atau antarkoordinator yang memiliki posisi setara, sedangkan komunikasi diagonal mengacu pada komunikasi lintas divisi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan teknis kegiatan secara cepat dan terintegrasi.

Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi data, hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi ditranskripsikan, diseleksi, dikodekan, dan dikelompokkan berdasarkan tema audit komunikasi, seperti distribusi informasi, penggunaan media digital, kejelasan instruksi, keterlambatan pesan, koordinasi lintas divisi, serta hambatan dan solusi komunikasi. Tahap penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, matriks alur informasi, tabel kategorisasi temuan, dan bagan hubungan komunikasi antardivisi. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan pola-pola komunikasi yang muncul untuk menilai efektivitas alur informasi dalam pelaksanaan seminar.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, *member checking*,

dan penyusunan jejak audit (*audit trail*). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari panitia inti, koordinator divisi, anggota panitia, dan pengurus Dewan Eksekutif Mahasiswa. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. *Member checking* dilakukan dengan mengonfirmasi hasil interpretasi awal kepada beberapa informan agar peneliti dapat memastikan kesesuaian antara temuan penelitian dan pengalaman partisipan. Strategi tersebut penting untuk meningkatkan kredibilitas, keterpercayaan, dan transparansi hasil penelitian kualitatif (Lincoln & Guba, 1985; Nowell et al., 2017).

Penelitian ini juga memperhatikan etika penelitian dengan meminta persetujuan informan sebelum proses wawancara, observasi, dan penggunaan dokumen dilakukan. Identitas informan disamarkan menggunakan kode tertentu untuk menjaga kerahasiaan dan privasi partisipan. Data komunikasi digital hanya digunakan secara terbatas untuk kepentingan akademik dan setelah memperoleh izin dari pihak yang berwenang. Dengan prosedur tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan gambaran empiris yang komprehensif mengenai efektivitas alur informasi dalam komunikasi internal kepanitiaan Seminar "*Shoot Your Vision Beyond the Lens*" serta menjadi dasar rekomendasi perbaikan tata kelola komunikasi pada event mahasiswa berikutnya.

C. Results and Discussion

Results

Hasil observasi pada Seminar "*Shoot Your Vision Beyond the Lens*" menunjukkan bahwa komunikasi internal kepanitiaan berlangsung melalui komunikasi langsung dan media digital, terutama grup WhatsApp. Komunikasi langsung dilakukan melalui rapat koordinasi, briefing, diskusi antardivisi, dan koordinasi teknis saat kegiatan berlangsung. Sementara itu, WhatsApp digunakan untuk menyampaikan jadwal rapat, pembagian tugas, perubahan teknis, pengingat pekerjaan, dan laporan perkembangan setiap divisi. Kombinasi kedua media tersebut membantu mempercepat penyebaran informasi sejak tahap perencanaan hingga pelaksanaan kegiatan.

Alur informasi umumnya bergerak secara vertikal dari ketua panitia dan panitia inti kepada koordinator divisi, kemudian diteruskan kepada anggota. Pola ini memudahkan pembagian tugas, tetapi belum selalu menghasilkan pemahaman yang seragam karena sebagian anggota memperoleh informasi melalui jalur yang berbeda. Koordinasi horizontal juga berlangsung antara divisi acara, humas, publikasi dan dokumentasi, perlengkapan, konsumsi, dan keamanan untuk memenuhi kebutuhan teknis seminar. Namun, komunikasi lintas divisi sering dilakukan melalui pesan pribadi atau grup kecil, sehingga beberapa perubahan informasi belum selalu terdokumentasi dan diketahui oleh seluruh pihak terkait.

Temuan observasi diperkuat oleh hasil wawancara dengan ketua panitia yang menyatakan:

"Untuk informasi umum kami sampaikan di grup WhatsApp, seperti jadwal rapat, pembagian tugas, dan informasi dari setiap divisi. Tetapi kalau ada perubahan yang penting, biasanya kami langsung koordinasi dengan koordinator divisi supaya informasinya tidak salah diterima oleh anggota."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa grup WhatsApp menjadi media utama untuk distribusi informasi, sedangkan komunikasi langsung digunakan untuk informasi yang bersifat mendesak atau membutuhkan penjelasan lebih lanjut. Koordinator divisi acara juga menjelaskan bahwa peran koordinator sangat penting dalam meneruskan informasi kepada anggota divisi.

"Biasanya informasi dari ketua atau wakil ketua masuk ke grup panitia, kemudian kami sebagai koordinator menjelaskan lagi ke anggota divisi. Kalau ada perubahan rundown atau tugas, kami harus cepat menyampaikan karena kalau terlambat bisa memengaruhi persiapan acara."

Meskipun WhatsApp mempercepat komunikasi, media tersebut juga menimbulkan hambatan berupa penumpukan pesan dan keterlambatan penerimaan informasi. Hal ini disampaikan oleh anggota divisi publikasi dan dokumentasi:

"WhatsApp sangat membantu karena semua informasi cepat masuk. Tetapi kadang pesan di grup terlalu banyak, jadi informasi penting bisa tertutup oleh chat lain."

Hambatan lain terlihat pada komunikasi lintas divisi yang terkadang berlangsung secara informal. Koordinator humas menjelaskan bahwa perubahan informasi mengenai narasumber, peserta, atau kebutuhan teknis sering dibahas melalui komunikasi personal agar lebih cepat, tetapi belum selalu diteruskan kepada seluruh pihak yang berkepentingan.

"Kadang koordinasinya lewat chat pribadi supaya lebih cepat, tetapi kadang informasi itu belum sempat disampaikan lagi ke grup besar."

Pada tahap pelaksanaan, briefing tatap muka dinilai lebih efektif karena anggota dapat memperoleh instruksi yang jelas, mengajukan pertanyaan, dan segera memahami posisi kerja masing-masing. Anggota divisi perlengkapan menyatakan:

"Saat briefing sebelum acara, kami lebih paham apa yang harus dilakukan. Kalau hanya lewat chat kadang masih bingung."

Selain itu, bendahara menekankan bahwa keterlambatan informasi mengenai kebutuhan anggaran dapat menghambat pengadaan perlengkapan. Informan menyatakan bahwa kebutuhan dana perlu disampaikan lebih awal dan disertai rincian yang jelas agar dapat diproses secara tepat waktu.

Secara keseluruhan, komunikasi internal kepanitiaan telah cukup mendukung pelaksanaan seminar melalui rapat, briefing, WhatsApp, dan komunikasi personal. Namun, efektivitas alur informasi masih menghadapi hambatan berupa penumpukan pesan digital, keterlambatan respons, perbedaan pemahaman, koordinasi informal yang tidak terdokumentasi, serta belum optimalnya mekanisme konfirmasi pesan. Oleh karena itu, kepanitiaan perlu menetapkan kanal resmi untuk informasi penting,

menggunakan format pengumuman yang seragam, mendokumentasikan keputusan rapat, dan menerapkan sistem konfirmasi agar informasi dapat diterima serta dipahami secara merata oleh seluruh anggota.

Discussion

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal pada kepanitiaan Seminar *"Shoot Your Vision Beyond the Lens"* berlangsung melalui kombinasi komunikasi langsung dan komunikasi digital, terutama grup WhatsApp. Pola tersebut menunjukkan bahwa kepanitiaan memanfaatkan media digital untuk mempercepat distribusi informasi, seperti jadwal rapat, pembagian tugas, perubahan teknis, dan laporan perkembangan kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dhiya'Ulhaq (2026) yang menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp berpengaruh positif terhadap efektivitas komunikasi organisasi karena memudahkan penyampaian pesan secara cepat dan menjangkau anggota dalam waktu bersamaan. Demikian pula, Moraa dan Mbatha (2024) menjelaskan bahwa media sosial internal dapat meningkatkan efisiensi komunikasi dan kolaborasi karena memungkinkan interaksi instan antaranggota organisasi.

Namun, hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa kecepatan WhatsApp belum sepenuhnya menjamin efektivitas komunikasi. Penumpukan pesan, keterlambatan respons, dan informasi penting yang tertutup oleh percakapan lain menyebabkan sebagian anggota tidak segera menerima atau memahami perubahan informasi. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian Taib (2023) yang menunjukkan bahwa WhatsApp memang menjadi alat komunikasi organisasi yang mudah digunakan, tetapi efektivitasnya tetap bergantung pada pengelolaan pesan, kedisiplinan anggota, dan aturan penggunaan media. Dengan demikian, WhatsApp dalam kepanitiaan tidak cukup digunakan hanya sebagai ruang percakapan umum, melainkan perlu didukung oleh format pengumuman resmi, penandaan pesan penting, pengarsipan dokumen, dan mekanisme konfirmasi dari anggota.

Alur informasi dalam kepanitiaan bergerak secara vertikal dari ketua panitia kepada koordinator divisi, kemudian diteruskan kepada anggota. Pola ini membantu pembagian tugas dan memperjelas struktur tanggung jawab. Akan tetapi, ketergantungan yang tinggi kepada koordinator divisi juga berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman apabila informasi terlambat diteruskan atau mengalami perubahan saat disampaikan kembali. Temuan ini relevan dengan kajian Handoko (2024) yang menegaskan bahwa komunikasi internal membentuk pemahaman bersama, koordinasi, dan kepercayaan dalam tim kerja. Artinya, koordinator divisi tidak hanya berperan sebagai penerus pesan, tetapi juga sebagai penghubung yang harus memastikan pesan dipahami secara sama oleh seluruh anggota divisinya.

Penelitian ini juga menemukan adanya komunikasi horizontal dan diagonal antara divisi acara, humas, publikasi dan dokumentasi, perlengkapan, konsumsi, serta keamanan. Komunikasi lintas divisi tersebut diperlukan untuk merespons kebutuhan teknis yang berubah secara cepat. Namun, koordinasi melalui pesan pribadi atau grup kecil menyebabkan sebagian informasi tidak terdokumentasi dan tidak selalu

diketahui oleh seluruh pihak yang berkepentingan. Temuan ini sejalan dengan Moraa dan Mbatha (2024) yang menyatakan bahwa penggunaan media sosial untuk komunikasi internal memerlukan kebijakan dan tata kelola yang jelas agar tidak menimbulkan ambiguitas informasi, kesenjangan akses, dan ketidakteraturan koordinasi. Dalam konteks kepanitiaan seminar, komunikasi informal tetap diperlukan untuk respons cepat, tetapi keputusan atau perubahan yang berdampak pada divisi lain harus dikembalikan ke kanal resmi agar dapat ditelusuri dan dipahami bersama.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa briefing dan komunikasi tatap muka lebih efektif untuk menyampaikan informasi yang bersifat mendesak, kompleks, atau membutuhkan klarifikasi langsung. Anggota panitia merasa lebih memahami tugas ketika instruksi dijelaskan secara langsung karena mereka dapat bertanya, memperoleh penegasan, dan mengetahui posisi kerja secara segera. Temuan ini sejalan dengan Battiston et al. (2021) yang menemukan bahwa komunikasi tatap muka membantu pekerja menyelesaikan tugas lebih cepat, terutama ketika pekerjaan membutuhkan koordinasi intensif dan respons terhadap masalah yang muncul. Selaras dengan itu, Verčič et al. (2025) menunjukkan bahwa frekuensi interaksi tatap muka secara individual berkaitan dengan kepuasan komunikasi internal yang lebih tinggi dibandingkan komunikasi digital semata. Oleh karena itu, penggunaan WhatsApp sebaiknya tidak menggantikan rapat dan briefing, melainkan berfungsi sebagai media pendukung untuk penyebaran informasi dan tindak lanjut koordinasi.

Keterlambatan informasi mengenai kebutuhan anggaran dan perlengkapan juga menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya berkaitan dengan penyampaian pesan, tetapi juga dengan ketepatan waktu dan kejelasan tindak lanjut. Ketika kebutuhan dana disampaikan mendekati hari pelaksanaan tanpa rincian yang memadai, bendahara dan divisi terkait harus mengambil keputusan dalam waktu terbatas. Kondisi ini memperlihatkan perlunya standar pelaporan kebutuhan setiap divisi, batas waktu pengajuan, serta mekanisme pemantauan progres pekerjaan. Hal tersebut sejalan dengan Santos et al. (2023) yang menekankan pentingnya komunikasi internal yang terstruktur, konsisten, dan sesuai kebutuhan anggota untuk memperkuat keterlibatan serta koordinasi organisasi.

Secara keseluruhan, temuan penelitian memperlihatkan bahwa komunikasi internal kepanitiaan telah cukup efektif dalam mendukung pelaksanaan seminar karena memadukan komunikasi digital dan tatap muka. Akan tetapi, efektivitas tersebut masih bersifat situasional dan bergantung pada inisiatif panitia inti maupun koordinator divisi. Berbeda dengan penelitian Dhiya'Ulhaq (2026) yang menunjukkan pengaruh kuat WhatsApp terhadap efektivitas komunikasi organisasi, penelitian ini memperlihatkan bahwa WhatsApp hanya efektif apabila didukung oleh jalur informasi resmi, dokumentasi keputusan, respons anggota yang disiplin, dan mekanisme konfirmasi pesan. Dengan demikian, audit komunikasi internal perlu diarahkan pada perbaikan tata kelola informasi melalui penetapan kanal resmi, format pengumuman seragam, pencatatan keputusan, pembaruan informasi terpusat, serta briefing untuk instruksi yang bersifat kritis.

D. Conclusions

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi internal pada kepanitiaan Seminar “*Shoot Your Vision Beyond the Lens*” telah cukup mendukung pelaksanaan kegiatan melalui kombinasi grup WhatsApp, rapat koordinasi, briefing, dan komunikasi personal. WhatsApp mempercepat penyebaran informasi mengenai jadwal, pembagian tugas, dan perubahan teknis, sedangkan komunikasi tatap muka lebih efektif untuk memberikan instruksi yang kompleks, mendesak, dan membutuhkan klarifikasi langsung. Namun, efektivitas alur informasi belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan penumpukan pesan, keterlambatan respons, perbedaan pemahaman, koordinasi informal yang tidak terdokumentasi, serta keterlambatan penyampaian kebutuhan anggaran dan perlengkapan. Temuan ini mengimplikasikan perlunya sistem komunikasi yang lebih terstruktur melalui penetapan kanal resmi, format pengumuman yang seragam, dokumentasi hasil rapat, penanggung jawab informasi setiap divisi, dan mekanisme konfirmasi pesan. Penelitian ini terbatas pada satu kegiatan dan satu organisasi mahasiswa, dengan data yang dominan bersumber dari observasi serta wawancara sehingga belum dapat digeneralisasikan secara luas. Oleh karena itu, penelitian mendatang disarankan melibatkan beberapa event dan organisasi mahasiswa, menggunakan pendekatan *mixed methods*, serta mengukur kejelasan pesan, kecepatan respons, kepuasan komunikasi, dan efektivitas penggunaan berbagai platform digital dalam mendukung koordinasi kepanitiaan.

E. Acknowledgement

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, seluruh panitia Seminar “*Shoot Your Vision Beyond the Lens*”, serta seluruh informan yang telah memberikan waktu, informasi, dan dukungan selama proses penelitian. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada pihak-pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian hingga artikel ini dapat diselesaikan.

References

- Battiston, D., Blanes i Vidal, J., & Kirchmaier, T. (2021). Face-to-face communication in organisations. *The Review of Economic Studies*, 88(2), 574–609. <https://doi.org/10.1093/restud/rdaa060>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dhiya’Ulhaq, F. (2026). Effectiveness of using WhatsApp social media as an organizational communication media. *International Journal of Education and Social Science Research*, 9(3).
- Downs, C. W., & Adrian, A. D. (2004). *Assessing organizational communication: Strategic communication audits*. Guilford Press.
- Faisal, H. A., Hulu, M. R. H., Jannah, M., & Hamdan, A.-H. M. (2025). The effect of

internal communication and teamwork on the performance of the student organization board at Ar-Raudlatul Hasanah Islamic Boarding School in Medan. *Dharmawangsa: International Journal of the Social Science, Education and Humanities*, 6(2), 287–296.

Guest, G., Namey, E., & Chen, M. (2020). A simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research. *PLOS ONE*, 15(5), Article e0232076. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0232076>

Handoko, F. D. (2024). Internal communication approaches for teamwork and conflict management. *International Journal of Social Science and Education Research*, 4(1).

Kallio, H., Pietilä, A.-M., Johnson, M., & Kangasniemi, M. (2016). Systematic methodological review: Developing a framework for a qualitative semi-structured interview guide. *Journal of Advanced Nursing*, 72(12), 2954–2965. <https://doi.org/10.1111/jan.13031>

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Moraa, F., & Mbatha, T. B. (2024). Social media use for internal communication in Kenyan organizations. *Academic Journal of Da'wa and Communication*, 5(2), 105–122. <https://doi.org/10.22515/ajdc.v5i2.9935>

Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1–13. <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>

Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., & Hoagwood, K. (2015). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 42(5), 533–544. <https://doi.org/10.1007/s10488-013-0528-y>

Pratama, G. P. A. A. (2025). The evaluation of internal communication at Yogyakarta City Library and Archives Office. *Jurnal Audiens*.

Santos, S., Marques, C. S., & Reis, E. (2023). Recommendations for internal communication to improve employer branding: A systematic literature review. *Administrative Sciences*, 13(10), Article 223. <https://doi.org/10.3390/admsci13100223>

Siregar, A., et al. (2024). Analysis of organizational communication in student organizations at Malikussaleh University. *Proceedings of International Conference on Social and Political Humanities*.

Taib, H. M. (2023). WAZUP! Communication tools in organizational communication. *Perspektif Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Politik dan Komunikasi Bisnis*, 7(2).

Verčič, A. T., et al. (2025). The internal communication paradox: Balancing digital and face-to-face interaction. *Public Relations Review*.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.