

ANALISIS TEORI ORGANISASI POST-MODERN DALAM ORGANISASI PRIVAT (STUDI KASUS PERUSAHAAN TRAVELOKA)

Putri Mutiara Rakista
Universitas Mayasari Bakti
putrimutiara514@gmail.com

naskah masuk: Juli 2023, naskah diterbitkan: August 2023

Abstrak:

Studi ini dilakukan untuk mengetahui teori organisasi post modern pada organisasi privat yang dianalisis melalui studi kasus perusahaan traveloka. Metode yang digunakan adalah studi literatur. Hasil studi menunjukkan bahwa Perusahaan Traveloka sebagai salah satu dari organisasi privat sudah menunjukkan menggunakan aliran postmodern, hal ini dikarenakan cenderung lebih beragam, adanya pembagian informasi sebagai penguat entitas kualitas dan kuantitas, serta adanya kecenderungan selalu melakukan perbaikan berkesinambungan.

Kata Kunci : teori organisasi, organisasi publik, organisasi privat.

Abstract:

This study was conducted to find out postmodern organizational theory in private organizations which were analyzed through the case study of the traveloka company. The method used is literature study. The results of the study show that the Traveloka Company as a private organization has shown to use the postmodern school, this is because it tends to be more diverse, there is information sharing as a reinforcement of quality and quantity entities, and there is a tendency to always make continuous improvements.

Keywords: organizational theory, public organizations, private organizations

PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk sosial dan saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya, sehingga ketika dua orang atau lebih saling membantu maka akan tercipta kerja sama dengan tujuan

untuk menolong bahkan untuk saling memenuhi kebutuhan masing-masing. Dari kenyataan tersebut, lambat laun terciptalah sebuah organisasi yang merupakan unit sosial yang dengan sengaja diatur dan terdiri atas dua orang atau lebih yang berfungsi secara relatif terus-menerus untuk

mencapai sasaran atau serangkaian sasaran bersama (Stephen, 2007). Pendapat lain dari Lubis dan Husaini (1987) Organisasi dapat didefinisikan sebagai satuan kelompok sosial dengan membentuk suatu pola tertentu dengan memiliki tugas dan fungsi yang berbeda beda, yang dibentuk secara sadar dan atas asas kesengajaan, dengan tujuan yang telah ditetapkan, sehingga bisa dipisahkan secara tegas dari lingkungannya.

Berbicara mengenai organisasi secara makro dalam kehidupan manusia saat ini seperti yang kita ketahui digolongkan menjadi organisasi publik dan privat, yang keduanya mempunyai fungsi yang sama untuk memenuhi kebutuhan manusia yang kompleks. Organisasi privat memiliki ciri khas yang dapat dibedakan dengan organisasi public yaitu terkait dengan feedback yang didapatkan atas layanan yang telah diberikan berorientasi kepada kemampuan customer untuk dapat membayar barang dan jasa tersebut, jadi organisasi privat merupakan organisasi yang berorientasi pada profit dan bisnis pasar (Nutt dan Backof, 1992). Maka bisa dianalisis mengenai keberadaan perusahaan Traveloka yang saat ini menjadi primadona di bidang usaha perjalanan wisata.

Traveloka merupakan aplikasi yang yang bergerak di bidang pariwisata. Traveloka saat ini menjadi aplikasi terbaik se-asia yang sudah bergerak dengan pengalaman lebih dari 10 tahun. Beberapa layanan yang disediakan Traveloka membantu kita untuk memenuhi dan menyediakan apa yang kita butuhkan selama melakukan perjalanan wisata (traveling) dengan pelayanan 24 jam. Jenis kenutuhan yang disediakan diantaranya yaitu kebutuhan perjalanan, atraksi maupun tiket masuk local wisata. Kepopuleran Traveloka sudah tidak dapat diragukan lagi, hal ini dapat kita lihat dalam beberapa situs *download* aplikasi, Traveloka sudah di unduh sebanyak 114 juta kali.

Pembahasan mengenai organisasi privat tentunya harus dilihat dari perspektif teori organisasi. Dengan menggunakan teori organisasi maka akan cukup mudah menganalisis secara umum mengenai organisasi yang bersangkutan dengan menggunakan pendekatan dalam teori organisasi.

Teori organisasi merupakan suatu pola, pendapat maupun sudut pandang suatu pendekatan yang dapat memecahkan suatu fenomena – fenomena yang terjadi

didalam organisasi, sehingga dengan adanya teori organisasi ini dapat memudahkan organisasi untuk dapat mencapai tujuan organisasi tersebut. Maka dari itu dapat kita kerucutkan bahwa teori organisasi ini dapat dijadikan dasar acuan dalam berorganisasi dan juga sebagai pemecah masalah dalam organisasi. Teori organisasi juga dapat menjadi acuan dalam setiap pengambilan keputusan dalam organisasi.

Perusahaan traveloka adalah bentuk organisasi yang lebih terkini atau dapat dilihat dari pendekatan postmodern yang menurut Stephen P. Robbins pada awal abad ke-19, memiliki makna bahwa lebih berfokus pada perspektif sosial dalam sistem terbuka dan adanya pandangan bahwa struktur bukan merupakan hal yang rasional dari para manager untuk menciptakan struktur yang paling efektif, tetapi merupakan hasil dari suatu pertarungan politis diantara koalisi-koalisi di dalam organisasi untuk mendapatkan kontrol terhadap organisasi. Maka dari itu, berdasarkan penjelasan di atas penting untuk dianalisis mengenai organisasi privat dengan menggunakan pendekatan postmodern dalam teori organisasi.

KAJIAN LITERATUR

Organisasi merupakan satu kesatuan entitas sosial yang dikoodinasikan secara sadar, diikuti pembatasan-pembatasan yang secara relatif berkesinambungan dengan pengidentifikasian rambu-rambunya secara jelas serta senantiasa berupaya meraih pencapain tujuan atau sekumpulan tujuannya secara bersama-sama (Robbis, 1990).

Teori organisasi merupakan suatu keilmuan yang menjelaskan terkait dengan bagaimana struktur dan design organisasi yang ideal untuk diterapkan didalam organisasi, juga dalam teori organisasi mempelajari bagaimana organisasi dapat dibentuk untuk meningkatkan efektifitas organisasi itu sendiri (Fithriyyah, 2021).

Sementara itu, menurut (Setiawan, 2018) memaparkan bawah teori organisasi Post modern merupakan paradigma terbaru dari teori organisasi yang mengsingkrinkan dengan ide terbaru dan perkembangan zaman saat ini. Teori post modern lahir dari hasil ketidak puasan teori organisasi modern. Teori organisasi post modern ini merupakan pergeseran ilmu pengetahuan dari ide-ide modern menuju pada suatu ide yang baru yang dibawa oleh postmodernisme itu sendiri.

dengan teori organisasi postmodern, diantaranya:

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu literature review dengan beberapa Langkah sistematis dalam teknis penyusunannya. langkah pertama yaitu dengan melakukan studi literatur pada buku-buku yang membahas tentang teori organisasi, jurnal, dan penelitian yang telah dilakukan yang berkaitan dengan teori organisasi, khususnya yang membahas mengenai organisasi privat yaitu perusahaan traveloka Indonesia.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

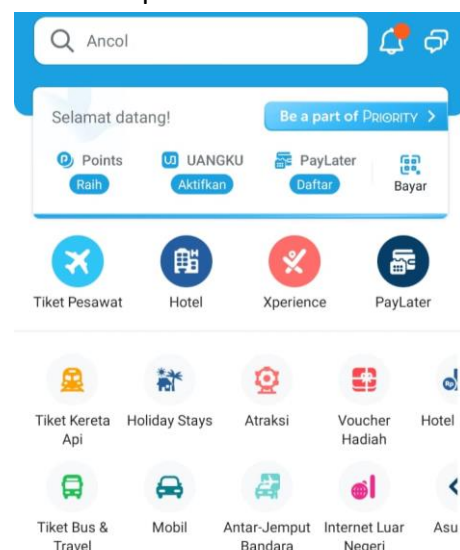
Traveloka mencakup beberapa layanan pemesanan diantaranya yaitu transportasi diantaranya yaitu pembelian tiket pesawat, bus, kereta api, sewa mobil, juga menyediakan layanan antar-jemput customer di bandara, serta akses ke berbagai pilihan akomodasi terlengkap di Asia Tenggara. Traveloka juga menyediakan pilihan aspirasi perjalanan sesuai dengan yang diinginkan, kemudian juga terdapat penawaran berbagai atraksi, aktivitas, termasuk klinik kesehatan dan kecantikan. Maka dari itu, sangat unik untuk dianalisis

A. Suatu organisasi terdiri dari tim yang beragam

Saat ini jumlah karyawan pada perusahaan Traveloka tahun 2019 berjumlah 2.500 karyawan dengan spesifikasi tugas yang berbeda beda. Keberagaman tim yang ada di dalam internal Perusahaan Traveloka tentu saja tetap saling terhubung satu sama lain. Dengan banyaknya mitra yang tergabung dalam berbagai jenis layanan, menjadikan Traveloka selalu memperkuat koordinasi agar maksimal dalam member

ikan layanan.

Gambar 5. Layanan yang tersedia di Aplikasi Traveloka





Sumber: Traveloka.com (2023)

Dalam internal perusahaan traveloka, tentu saja terdapat fenomena *team diversity* yang berarti di dalamnya banyak perbedaan anggota tim berdasarkan pengetahuan atau keahlian khusus yang dimilikinya sebagai hasil dari pengalaman kerja dan pendidikannya.

Adanya keanekaragaman keahlian dan pengalaman di dalam sebuah organisasi akan mendorong anggota tim saling berbagi informasi dan pengetahuan sehingga memiliki perspektif yang lebih utuh dan maksimal dalam memecahkan masalah.

Selain itu, semangat dan optimisme bahwa tim dapat melaksanakan tugas yang sulit dan

menantang juga penting, sehingga di kemudian hari tim akan memberanikan diri untuk bereksperimen dan melakukan belajar.

Dalam kondisi pandemic akibat Covid-19 ini pun, Perusahaan Traveloka masih tetap memperhatikan keutuhan tim dengan mitranya dengan menetapkan prioritas untuk meningkatkan kapabilitas melalui focus, yakni DICE-H (*dedication, intellectual honesty, curiosity, empathy, humility atau dedikas*) yaitu nilai-nilai yang senantiasa di pegang teguh dan telah menjadi DNA perusahaan Traveloka.

Pada tahun 2021 traveloka baru saja terpilih sebagai salah satu *Best Workplace for Innovators* alias Tempat Kerja Terbaik bagi Inovator untuk kategori internasional yang dirilis *Fast Company*. Terdapat beberapa kriteria yang dinilai, antara lain inovasi serta dampak

yang diberikan oleh suatu perusahaan, upaya dan investasi perusahaan dalam beradaptasi guna mendukung inovasi selama masa pandemi, hingga langkah-langkah perusahaan yang diambil dalam menciptakan budaya inovasi bagi para pegawainya. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan Traveloka memiliki pengelolaan tim yang baik.

B. Entitas diorganisasikan dalam flat desain

Karyawan Perusahaan Traveloka sangat diberdayakan dan dilibatkan dalam setiap pekerjaan serta informasi tersebut disebarluaskan agar diketahui oleh berbagai pihak. Pembagian informasi yang dilakukan oleh Perusahaan Traveloka memiliki dua aspek, yaitu kuantitas dan kualitas sebagai konstruk yang mempengaruhi *information sharing*.

Hingga saat ini tercatat sebanyak 500 mitra dari 24 negara, bersama melayani lebih dari 130

negara di seluruh dunia. Traveloka telah menjalin kerja sama dengan berbagai penyedia layanan transportasi darat terbaik di Tanah Air. Berikut adalah daftar beberapa mitra resmi yang telah bergabung dan mengembangkan bisnisnya bersama Traveloka :

1. Dua belas mitra bus and travel
2. Sepuluh mitra rental
3. Sepuluh Mitra airport transfer diberbagai negara Asia.

C. Menekankan pada “continuous improvement” atau perbaikan yang berkesinambungan

Hal ini tentu saja menjadi perihal yang sangat penting bagi keberlangsungan Perusahaan Traveloka untuk kedepannya. Dengan banyaknya keberagaman tim yang menjadi mitra dalam Perusahaan Traveloka, maka jika terdapat kendala dianggap sebagai tantangan dan peluang sebagai ruang untuk bertumbuh sehingga tim bersikap proaktif untuk melakukan pengembangan baru, merevisi cara kerja saat ini dan

mencari cara-cara yang inovatif dalam memecahkan permasalahannya.

Salah satu contohnya adalah ketika pada tahun 2020 lalu, Perusahaan Traveloka mendapatkan *complaint* terkait dengan system pengembalian atau refund pemesanan, banyak keluhan karena waktu pengembalian dana tiket yang tak jadi dipakai akibat pandemi Covid-19 tidak adanya kejelasan dari Traveloka terkait dengan dana tersebut.

Menyikapi hal tersebut, Perusahaan Traveloka langsung merespon dan menindaklanjuti petisinya. Perusahaan Traveloka dengan sigap memperbaiki sistem agar tidak ada lagi yang dirugikan, sehingga sampai saat ini permasalahan tersebut tidak lagi muncul. Namun, perkembangan zaman yang dinamis membuat permasalahan yang lainnya muncul, tetapi Perusahaan Traveloka sebagai organisasi yang professional selalu berupaya untuk

memberikan pelayanan yang memuaskan baik bagi mitra maupun bagi para customer.

SIMPULAN DAN SARAN

Secara sederhana, teori organisasi adalah suatu konsepsi, pandangan, tinjauan, ajaran, pendapat atau pendekatan mengenai pemecahan terkait masalah organisasi supaya organisasi tersebut dapat berjalan dengan pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan bersama.

Dilihat dari perspektif aliran postmodern, Perusahaan Traveloka dinilai sebagai suatu organisasi yang beragam dan terhubung antara satu dengan lainnya. Dalam internal Perusahaan Traveloka, tentu saja terdapat fenomena *team diversity* yang mendorong anggota tim saling berbagi informasi dan pengetahuan sehingga memiliki perspektif yang lebih utuh dan maksimal dalam memecahkan masalah. Karyawan Perusahaan Traveloka sangat diberdayakan dan dilibatkan dalam setiap pekerjaan serta informasi tersebut disebarluaskan agar diketahui oleh berbagai pihak. Hal ini berpengaruh

besar dalam setiap penyelesaian masalah yang muncul selalu diselesaikan dengan professional dan selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang memuaskan baik bagi mitra maupun bagi para customer.

DAFTAR PUSTAKA

- Fithriyyah, Mustiqowati Ummu.(2021). Dasar – dasar teori organisasi. Jakarta: 8 Januari 2021, ISBN 978-623-94628-5-7.
- Lubis, Hari. S.B. dan Martani Husaini. 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Nutt, Paul C. & Robert W. backoff.1992. *Strategic Management of Public and Third Sector Organizations (A Handbook for Leaders)*. San Fransisco: Jossey-Bass Publishers.
- Robbins, Steppens. 2003. Perilaku organisasi. Jakarta : Indexs
- Robbins, P. Stephen. 2006. Perilaku Organisasi. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Macanan Jaya.
- Setiawan, J. (2018). Pemikiran Postmodernisme dan Pandangan Terhadap Ilmu Pengetahuan. *Jurnal Filasafat*, 25-46.
- <https://www.traveloka.com> (Diakses pada 30 Juli 2023)