

Analisis Pola Komunikasi Vertikal dalam Organisasi Skala Kecil: Studi Kualitatif pada CV Tama Indo Mulia

Oleh:

Yuda Putra Dirgantara

Ainur Rochmania, S.Sos., M.Si

Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

11 Februari 2026



Pendahuluan

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi untuk mencapai pemahaman bersama, yang dapat dilakukan secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi verbal mencakup penggunaan bahasa lisan atau tulisan melalui interaksi langsung maupun media, sedangkan komunikasi nonverbal disampaikan tanpa kata-kata melalui bahasa tubuh, gerakan, intonasi, dan tempo bicara. Kedua bentuk komunikasi ini berperan penting dalam menciptakan interaksi yang efektif dalam berbagai konteks sosial dan organisasi.

Faktor komunikasi memegang peran penting dalam menjaga kepuasan kerja karyawan. Komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan maupun antar pegawai membantu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Komunikasi yang baik memperkuat hubungan kerja, meningkatkan koordinasi, dan mengurangi kesalahpahaman. Dalam organisasi, komunikasi memungkinkan atasan menyampaikan arahan dengan jelas, memberikan umpan balik, serta mendorong pertukaran informasi dan ide. Efektivitas komunikasi ini mendukung sinergi kerja, kelancaran tugas, serta meningkatkan kepercayaan, motivasi, dan keterlibatan karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan kerja.

Pendahuluan

Komunikasi organisasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan dalam kelompok formal maupun informal di dalam organisasi. Seiring meningkatnya ukuran dan kompleksitas organisasi, diperlukan sistem koordinasi yang lebih terstruktur. Komunikasi organisasi dapat berlangsung secara formal dari atasan ke bawahan maupun informal, dari bawahan ke atasan.

Selain itu, komunikasi organisasi juga mencakup pola aliran pesan antarindividu. Menurut Jurnal Komunikasi Organisasi: Teori, Inovasi, dan Etika, terdapat lima pola komunikasi, yaitu: (1) pola lingkaran, di mana setiap individu hanya berinteraksi dengan dua orang di dekatnya tanpa struktur kepemimpinan; (2) pola roda, dengan satu individu sebagai pusat yang menjadi perantara seluruh informasi; (3) pola Y, yang menggambarkan struktur hierarkis sesuai alur komando; (4) pola rantai, di mana informasi mengalir berurutan dari satu individu ke individu berikutnya; dan (5) pola semua saluran, di mana setiap anggota dapat berkomunikasi langsung dengan seluruh anggota lainnya secara setara.

Pendahuluan

Menurut Jurnal Peran Komunikasi Organisasi Vertikal dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi, komunikasi vertikal adalah proses komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan yang berperan penting dalam mendukung fungsi manajerial. Aliran informasi bergerak dari tingkat hierarki yang lebih tinggi ke yang lebih rendah dalam bentuk instruksi kerja, dan sebaliknya dari bawahan ke atasan melalui laporan, keluhan, saran, maupun bentuk respons lainnya. Komunikasi vertikal memastikan koordinasi, pelaksanaan tugas, dan pengambilan keputusan berjalan efektif di dalam organisasi.

Pendahuluan

Pemilihan CV Tama Indo Mulia sebagai objek penelitian didasarkan pada sifatnya sebagai perusahaan yang masih baru dengan jumlah karyawan yang sedikit, sehingga menjadi lingkungan yang tepat untuk mengkaji pola komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan. Dalam organisasi berskala kecil, efektivitas komunikasi vertikal sangat berpengaruh terhadap koordinasi kerja, motivasi, dan keberhasilan pelaksanaan tugas. Observasi awal menunjukkan adanya masalah komunikasi antara direktur dan karyawan, seperti instruksi yang kurang jelas, terbatasnya komunikasi dua arah, serta hambatan struktural yang membuat karyawan enggan menyampaikan pendapat. Kondisi ini berpotensi menghambat pencapaian visi dan misi perusahaan. Karena itu, penting untuk meneliti penerapan pola komunikasi vertikal di CV Tama Indo Mulia, faktor pendukung maupun penghambatnya, serta dampaknya terhadap hubungan kerja di perusahaan.

Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana pola komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan dan apa saja faktor pendorong serta penghambat komunikasi vertikal pada CV. Tama Indo Mulia.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pola komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan pada CV Tama Indo Mulia dan untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat komunikasi vertikal pada CV Tama Indo Mulia.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memberikan pemahaman mendalam dan komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggambarkan perilaku, proses kognitif, motivasi, dan tindakan subjek secara holistik melalui deskripsi verbal dalam konteks alamiah.

Informan penelitian terdiri dari informan kunci, yaitu Yohan Gita Tamtama selaku Pemilik Usaha Pengolahan Limbah Sampah CV Tama Indo Mulia, serta informan tambahan yang merupakan karyawan perusahaan yang relevan dengan permasalahan penelitian. Data yang digunakan berupa data primer yang dikumpulkan langsung melalui wawancara terhadap pemilik dan karyawan.

Wawancara dilakukan secara mendalam hingga diperoleh jawaban yang dianggap memadai dan dapat diandalkan.

Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria telah bekerja minimal satu tahun, terlibat dalam operasional, dan mewakili jenjang organisasi berbeda. Sebanyak tujuh informan diwawancarai, terdiri dari direktur atau pemilik perusahaan, dua karyawan produksi, satu karyawan administrasi, satu karyawan logistik, dan satu karyawan pemasaran.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data dari wawancara dengan tujuh informan yang terdiri dari satu orang direktur, dua karyawan produksi, satu karyawan administrasi, satu karyawan logistik, satu karyawan gudang, dan satu karyawan pemasaran, diperoleh gambaran mengenai pola komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan di CV Tama Indo Mulia dijelaskan sebagai berikut:

A. Data Informan

- Yohan Gita Tamtama – Direktur
- Yasin – Karyawan Produksi
- Ahmad – Karyawan Produksi
- Dwi – Karyawan Administrasi
- Sutris – Karyawan Logistik
- Sinyo – Karyawan Gudang
- Agus – Karyawan Pemasaran

Hasil dan Pembahasan

B. Pola Komunikasi Atasan ke Bawahan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi dari atasan ke bawahan di CV Tama Indo Mulia umumnya dilakukan secara langsung melalui instruksi lisan saat briefing pagi atau melalui pesan singkat. Cara ini dianggap efisien, namun penjelasan yang diberikan sering kali kurang mendetail sehingga menimbulkan perbedaan penafsiran di antara karyawan. Kesempatan untuk bertanya sebenarnya tersedia, tetapi jarang dimanfaatkan karena karyawan cenderung pasif dan merasa waktu kerja tidak cukup untuk berdiskusi. Respon atasan terhadap pertanyaan juga bergantung pada situasi dapat berupa penjelasan lengkap bila waktu memungkinkan, namun terkadang singkat karena fokus pada pekerjaan. Beberapa instruksi tidak dipahami secara utuh karena perbedaan istilah teknis antarbagian. Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, atasan menekankan penggunaan contoh konkret, membuka ruang tanya jawab meskipun terbatas, serta memanfaatkan media tertulis seperti grup WhatsApp agar pesan lebih jelas dan mengurangi kesalahpahaman.

Hasil dan Pembahasan

C. Pola Komunikasi Bawahan ke Atasan

Hasil wawancara dengan enam karyawan CV Tama Indo Mulia menunjukkan bahwa komunikasi dari bawahan ke atasan masih bersifat satu arah dan cenderung formal. Banyak karyawan merasa kurang nyaman menyampaikan pendapat secara langsung karena takut dianggap tidak sopan atau melawan, sehingga mereka lebih memilih menyampaikan ide melalui rekan senior atau menunggu momen informal. Beberapa karyawan juga lebih memilih media tertulis karena khawatir mengganggu atasan yang sibuk, sementara sebagian lainnya hanya berkomunikasi langsung ketika menghadapi kendala mendesak. Hambatan seperti rasa takut disalahpahami, kekhawatiran dianggap mencari alasan, serta suasana kerja yang tegang membuat komunikasi ke atas lebih bersifat reaktif dibanding proaktif. Meski begitu, pesan yang disampaikan melalui jalur formal seperti supervisor umumnya tetap ditindaklanjuti, meskipun respon atasan sering kali singkat dan minim diskusi. Karyawan berharap adanya pola komunikasi yang lebih terbuka melalui forum rutin, evaluasi mingguan, atau mekanisme penyampaian saran yang memungkinkan interaksi dua arah yang lebih efektif dan partisipatif antara atasan dan bawahan.

Hasil dan Pembahasan

Faktor Pendorong

Faktor pendorong utama terletak pada adanya hubungan kerja yang cukup terbuka dan rasa saling percaya antara pimpinan dan karyawan. Beberapa karyawan menilai bahwa atasan memiliki sikap terbuka terhadap kritik dan masukan, terutama yang berkaitan langsung dengan kelancaran pekerjaan. Selain itu, penggunaan media komunikasi modern seperti grup WhatsApp internal juga menjadi sarana efektif dalam mempercepat penyebaran informasi dan meminimalkan keterlambatan instruksi. Rutinitas briefing pagi yang dilakukan oleh pimpinan turut memperkuat koordinasi antarbagian dan mendorong terciptanya komunikasi yang bersifat dua arah meskipun dalam waktu yang terbatas. Semangat kerja sama dan keinginan untuk menjaga suasana kerja yang kondusif juga menjadi dorongan tersendiri bagi para karyawan untuk tetap berupaya berkomunikasi dengan baik, meskipun terdapat batasan hierarkis.

Hasil dan Pembahasan

Faktor Penghambat

Hambatan yang paling dominan bersifat psikologis, seperti rasa takut, sungkan, dan kekhawatiran akan penilaian negatif dari atasan. Banyak karyawan yang mengaku enggan menyampaikan pendapat karena khawatir dianggap melawan atau tidak sopan, sehingga komunikasi ke atas menjadi terbatas. Selain itu, faktor struktural seperti perbedaan jabatan dan jarak hierarki antara pimpinan dan bawahan menyebabkan komunikasi cenderung bersifat satu arah. Hambatan situasional juga muncul dari kesibukan pimpinan yang sering kali membuat kesempatan berdialog menjadi terbatas, serta kurangnya waktu untuk melakukan diskusi mendalam terkait kendala pekerjaan. Perbedaan pemahaman istilah teknis antarbagian juga turut menimbulkan misinterpretasi pesan. Dengan demikian, meskipun terdapat beberapa faktor yang mendorong terciptanya komunikasi efektif, hambatan-hambatan tersebut menunjukkan perlunya peningkatan keterbukaan, penguatan mekanisme umpan balik, dan pembiasaan komunikasi dua arah agar interaksi di lingkungan kerja dapat berlangsung lebih efektif dan harmonis.

Temuan Penelitian

- Komunikasi dari atasan ke bawahan masih bersifat satu arah. direktur lebih banyak memberikan instruksi tanpa disertai penjelasan mendetail atau kesempatan bagi karyawan untuk memberikan umpan balik.
- Komunikasi dari bawahan ke atasan relatif terbatas. Karyawan cenderung pasif dan enggan menyampaikan keluhan atau ide karena takut dianggap menentang atau tidak sopan.
- Hambatan utama muncul dari kurangnya kejelasan pesan, perbedaan pemahaman istilah serta adanya rasa takut dan hierarki.
- Meskipun demikian, suasana kerja tetap kondusif karena adanya kedekatan personal antara direktur dan beberapa karyawan, yang menjadi faktor pendorong komunikasi informal berjalan baik serta pemanfaatan ruang media seperti whatsapp grup.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan studi komunikasi organisasi, khususnya dalam memahami dinamika komunikasi vertikal di perusahaan kecil menengah. Secara praktis, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen CV Tama Indo Mulia untuk memperbaiki pola komunikasi internalnya agar tercipta suasana kerja yang lebih efektif, terbuka, dan produktif.

Referensi

- [1] R. R. Fatimah and L. K. Gustini, “Komunikasi Vertikal Sekretaris Kepada Direktur Keuangan PT. Graha Cahaya Mulya,” *KOMVERSAL*, vol. 4, no. 1, pp. 24–35, Feb. 2022, doi: 10.38204/komversal.v4i1.1181.
- [2] M. Gunawan, F. Hasan, and S. Mariyam, “POLA KOMUNIKASI ORGANISASI HIMPUNAN MAHASISWA ISLAM DI DALAM MEMBANGUN RELASI ‘CONNECTION,’” vol. 2, no. 2, pp. 37–46, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.iainu-kebumen.ac.id/index.php/selasar>
- [3] G. S. Putri, B. Hartanto, and N. Husna, “Sosial : Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial; Generation Gap; Analisa Pengaruh Perbedaan Generasi Terhadap Pola Komunikasi Organisasi di Perusahaan Consumer Goods Di Kota Surabaya”, [Online]. Available: <http://sosial.unmermadiun.ac.id/index.php/sosial>
- [4] A. Munandar, “8,” 2022.
- [5] Z. Desiana, M. F. Rifatah, and D. Sahputra, “Komunikasi Verbal dan Non-Verbal Sales Promotion Girl dalam Proses Pemasaran Produk Rokok,” *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, vol. 4, no. 1, pp. 1–6, Jun. 2022, doi: 10.31289/tabularasa.v4i1.638.
- [6] M. F. Ridwan Yunus Dian Karundeng Jurusan Ilmu Komunikasi and F. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik IISIP Yapis Biak ABSTRAK, “POLA KOMUNIKASI ANTARA PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT WAPOGA MUTIARA INDUSTRI AT PT WAPOGA MUTIARA INDUSTRI, COMMUNICATION PATTERNS BETWEEN LEADERS AND EMPLOYEES IN IMPROVING EMPLOYEE PERFORMANCE,” *Politik & Sosiologi*, vol. 3, no. 2, pp. 50–69, 2021.
- [7] C. Juditha, “DAMPAK PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI KOMUNIKASI TERHADAP POLA KOMUNIKASI MASYARAKAT DESA (Studi Di Desa Melabun, Bangka Tengah, Kepulauan Bangka Belitung),” *Jurnal PIKOM (Penelitian Komunikasi dan Pembangunan)*, vol. 21, no. 2, p. 131, Dec. 2020, doi: 10.31346/jpikom.v21i2.2660.

Refrensi

- [8] N. T. , G. D. , P. D. , A. Y. , & P. B. Nainggolan, “9,” 2021.
- [9] S. , & S. N. F. Ayem, “1,” 2017, doi: <https://doi.org/10.24964/ja.v6i2.690>.
- [10] T. Gandariani, “Pendekatan Komunikasi Internal dan Eksternal Public Relations: Analisis Strategis dalam Komunikasi Organisasi,” *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi*, vol. 7, no. 2, pp. 91–100, [Online]. Available: <https://journal.unpak.ac.id/index.php/apik>
- [11] D. Sugeng Widiarto, “Didik Sugeng Widiarto MetaCommunication; Journal Of Communication Studies”.
- [12] M. Adi Putra, F. Qorib, and M. Abdul Ghofur, “POLA KOMUNIKASI ORGANISASI PERGERAKAN MAHASISWA ISLAM INDONESIA (PMII) DI KOTA MALANG,” 2018. [Online]. Available: www.publikasi.unitri.ac.id
- [13] I. Hardianti,) ; Dewi, D. Manalu,) ; Taufik Hidayat, H. Sazali, and M. Andinata, “Dampak Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Komunikasi Organisasi CRNTV UINSU,” 2022.
- [14] M. Huda, V. D. Saputra, and V. A. Ningtyas, “Pola Komunikasi PT Apparel One Indonesia Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19,” *Syiar | Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 169–181, Dec. 2021, doi: 10.54150/syiar.v1i2.38.
- [15] M. Iqbal Sultan, “Faktor Pendukung dan Pengambat Pola Komunikasi Organisasi untuk Meningkatkan Motivasi Karyawan di CV Kreasi Pisang Indonesia.” [Online]. Available: <http://Jiip.stkipyapisdompu.ac.id>

