

Analisis Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Karyawan PT. Jambi Event Organizer

Rapika Insara Fagun, Richad Saputra Adiguna

rapikaagn@gmail.com¹, richadadiguna@unja.ac.id²

¹Ilmu Komunikasi, Universitas Nurdin Hamzah

²Ilmu Sejarah, Universitas Jambi

ABSTRACT

Organizational communication plays a crucial role in conveying information from leaders to employees and fostering collaboration to achieve company objectives. Effective communication patterns function not only as information channels but also as a medium for sharing ideas, strengthening solidarity, and creating a conducive work environment. This study employs Communication Flow Theory by Katz and Kahn (1978) to analyze organizational communication patterns, including vertical (downward and upward) and horizontal flows, as well as factors that hinder the communication process at PT. Jambi Event Organizer. A qualitative descriptive approach was used, with informants selected through purposive sampling, and data collected via in-depth interviews, participatory observation, and documentation. Data analysis was conducted in three stages: data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that organizational communication at PT. Jambi Event Organizer occurs through both formal and informal channels, supporting effective interaction and coordination. Communication flows have been running effectively, marked by increased work motivation, solidarity, openness, and a family-like atmosphere. Nevertheless, barriers such as unpredictable weather, tight deadlines, irregular working hours, and permit-related issues still emerge. These findings emphasize the importance of adaptive organizational communication strategies to achieve optimal company performance.

Keywords: Employees; Leadership; Organizational Communication Patterns; PT. Jambi Event Organizer; Communication Barriers;

ABSTRAK

Komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi dari pimpinan kepada karyawan serta membangun kerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan. Pola komunikasi yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai saluran informasi, tetapi juga sebagai media berbagi ide, memperkuat solidaritas, dan menciptakan suasana kerja yang kondusif. Penelitian ini menggunakan Teori Aliran Komunikasi (*Communication Flow Theory*) dari Katz dan Kahn (1978) untuk menganalisis pola komunikasi organisasi, baik vertikal maupun horizontal, aliran komunikasi yang terjalin, serta faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam proses komunikasi di PT. Jambi Event Organizer. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan dipilih melalui Teknik *purposive*

Article History

Submitted: 16 October 2025

Revised: 30 November 2025

Published: 15 December 2025

Koresponden:

Rapika Insara Fagun

rapikaagn@gmail.com

sampling, sementara data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi di PT. Jambi Event Organizer berlangsung melalui komunikasi vertikal (*downward* dan *upward*) dan horizontal, termasuk komunikasi informal yang mendukung interaksi santai namun efektif. Aliran komunikasi telah berjalan dengan baik, ditandai dengan meningkatnya semangat kerja, solidaritas, keterbukaan, dan suasana kekeluargaan yang mendukung kenyamanan kerja. Meskipun demikian, hambatan tetap muncul, seperti faktor cuaca, tenggat waktu, jam kerja yang tidak menentu, serta kendala perizinan acara. Temuan ini menegaskan pentingnya strategi komunikasi organisasi yang adaptif agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal.

Kata Kunci: Hambatan Komunikasi; Karyawan; Pimpinan; Pola Komunikasi Organisasi; PT. Jambi Event Organizer;

PENDAHULUAN

Komunikasi organisasi merupakan aspek fundamental dalam mencapai efektivitas kerja. Melalui komunikasi, pimpinan dapat menyampaikan instruksi, ide, serta membangun hubungan yang mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efisien dan harmonis. Menurut Pace dan Faules (2010), komunikasi organisasi adalah pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang saling bergantung, di mana pesan-pesan tersebut memengaruhi struktur dan fungsi organisasi. Komunikasi organisasi merupakan proses penciptaan dan penafsiran pesan di antara anggota organisasi untuk mengatasi ketidakpastian, mengoordinasikan aktivitas, dan mencapai tujuan kolektif (Kreps, 2011). Komunikasi organisasi sebagai arus pesan yang menghubungkan individu dengan organisasi serta lingkungannya (Goldhaber, 1993). Komunikasi organisasi juga berperan sebagai sarana adaptasi terhadap dinamika pekerjaan dan kondisi lingkungan yang berubah, sehingga efektivitas kerja tim dapat terjaga (Nugroho, 2022). Dari perspektif teori-teori tersebut, komunikasi organisasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai pembentuk sistem sosial dan koordinasi kerja yang memungkinkan organisasi berfungsi secara optimal.

Dalam konteks industri jasa kreatif, komunikasi organisasi menjadi kunci operasional yang menentukan kelancaran setiap kegiatan. PT. Jambi Event Organizer (PT. JEO), sebagai salah satu penyelenggara acara kreatif di Kota Jambi yang telah sukses melaksanakan lebih dari 360 event dalam dua tahun terakhir, sangat bergantung pada koordinasi lintas divisi yang dinamis. Perusahaan ini memiliki struktur organisasi sederhana yang terdiri atas pimpinan, tim inti tetap, serta tenaga lepas (*freelancer*) yang dilibatkan sesuai kebutuhan acara. Industri ini menuntut kecepatan, fleksibilitas, dan kreativitas tinggi, sehingga komunikasi yang efektif antara pimpinan dan karyawan menjadi faktor utama dalam memastikan kelancaran setiap

event. Namun, dinamika tersebut juga melahirkan hambatan komunikasi, seperti tekanan tenggat waktu, perubahan perizinan, hingga faktor cuaca yang tidak menentu. Hambatan komunikasi dalam proyek kreatif sering kali muncul dari faktor eksternal maupun internal, termasuk ketidakpastian jadwal, perubahan permintaan klien, dan interaksi lintas tim yang kompleks (Wibowo, 2023).

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa kreatif, PT. JEO dituntut untuk selalu inovatif dan efisien agar mampu bersaing di industri *event organizer* yang semakin kompetitif. Dalam praktiknya, berbagai kendala kerap muncul, seperti jadwal kerja yang padat dan koordinasi antardivisi yang kompleks. Oleh karena itu, komunikasi organisasi menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan pelaksanaan acara. Hubungan komunikasi yang harmonis antara pimpinan dan karyawan terbukti mampu menumbuhkan semangat kerja, rasa solidaritas, keterbukaan, serta suasana kekeluargaan di lingkungan kerja (Nugroho, 2022).

Penelitian-penelitian sebelumnya banyak menyoroti pola komunikasi organisasi di sektor birokratis, seperti pemerintahan, pendidikan, dan manufaktur, yang cenderung bersifat formal. Kajian dalam sektor jasa kreatif, khususnya event organizer, masih terbatas. Keberhasilan komunikasi organisasi di *Event Organizer Soundtrack* Indonesia Palembang sangat dipengaruhi oleh koordinasi antartim dan keterlibatan pemimpin secara aktif (Dewidianto et al., 2023). Temuan serupa tentang hambatan komunikasi pada EO Twisbless muncul dalam bentuk gangguan teknis, psikologis, serta waktu kerja yang padat (Hasanti, 2021). Kedua penelitian tersebut menegaskan pentingnya komunikasi organisasi dalam industri kreatif, tetapi belum mengkaji secara spesifik kondisi di Kota Jambi, yang memiliki karakteristik berbeda, termasuk faktor budaya kerja dan konteks lokal.

Untuk menganalisis fenomena ini, penelitian menggunakan Teori Aliran Komunikasi (*Communication Flow Theory*) (Katz dan Kahn, 1978) diperkuat oleh Pace dan Faules (2010). Teori ini menekankan bahwa komunikasi dalam organisasi mengalir melalui empat jalur utama: ke bawah (*downward communication*), ke atas (*upward communication*), horizontal (*horizontal communication*), dan diagonal (*diagonal communication*). Perspektif ini relevan karena dapat menjelaskan bagaimana pimpinan menyampaikan instruksi kepada karyawan, bagaimana karyawan memberikan umpan balik, bagaimana koordinasi terjadi antardivisi, serta bagaimana komunikasi lintas level berlangsung secara informal. Dengan demikian, teori ini memberikan kerangka analisis yang komprehensif terhadap dinamika komunikasi di PT. JEO.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian berupa minimnya kajian tentang pola komunikasi organisasi pada industri event organizer di Jambi, khususnya dengan menyoroti hambatan khas seperti cuaca, tenggat waktu, dan perizinan. Kebaruan penelitian ini terletak pada objek studi PT. JEO yang belum pernah diteliti sebelumnya, serta fokus pada hambatan komunikasi yang kontekstual di industri kreatif Jambi. Kontribusi penelitian diharapkan bersifat praktis, yakni

memberikan strategi komunikasi adaptif bagi pelaku event organizer, serta teoretis, yaitu memperkaya literatur komunikasi organisasi di sektor jasa kreatif (Wibowo, 2023). Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan pada tiga aspek utama: (1) objek kajian PT. Jambi Event Organizer yang belum pernah diteliti sebelumnya, (2) fokus pada hambatan komunikasi kontekstual khas Kota Jambi, seperti cuaca ekstrem dan dinamika perizinan acara, serta (3) penerapan *Communication Flow Theory* untuk menganalisis secara integratif komunikasi vertikal, horizontal, dan informal.

Rumusan masalah penelitian ini mencakup tiga hal pokok. Pertama, bagaimana pola komunikasi organisasi yang terjadi antara pimpinan dan karyawan PT. JEO. Kedua, bagaimana aliran komunikasi organisasi berjalan dalam praktik sehari-hari. Ketiga, apa saja hambatan yang dihadapi dalam proses komunikasi organisasi di perusahaan tersebut. Sejalan dengan itu, penelitian ini bertujuan menggambarkan secara mendalam pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan PT. JEO, menjelaskan dinamika aliran komunikasi dalam pelaksanaan tugas, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan spesifik yang muncul dalam interaksi organisasi.

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, serta tujuan penelitian tersebut, penting untuk diteliti lebih lanjut pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan di PT. JEO. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas komunikasi internal, hambatan yang dihadapi, serta strategi yang dapat diterapkan agar perusahaan tetap bertahan dan unggul dalam persaingan bisnis event organizer.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, karena pendekatan ini mampu menggambarkan secara mendalam fenomena komunikasi organisasi yang terjadi antara pimpinan dan karyawan PT. Jambi Event Organizer. Subjek penelitian adalah pimpinan dan karyawan PT. JEO, sedangkan objek penelitian difokuskan pada pola komunikasi organisasi, aliran komunikasi, serta hambatan-hambatan yang muncul dalam interaksi sehari-hari.

Penelitian dilaksanakan di Kota Jambi selama periode Maret hingga Mei 2025, bertepatan dengan sejumlah event besar yang menuntut koordinasi intensif antardivisi. Informan dipilih dengan teknik *purposive sampling*, yaitu mereka yang dianggap paling memahami dan terlibat langsung dalam praktik komunikasi organisasi. Jumlah informan terdiri atas 1 pimpinan perusahaan, 6 karyawan inti dari berbagai divisi (produksi, publikasi, logistik, dan desain kreatif), serta 2 tenaga lepas (*freelancer*) yang terlibat dalam pelaksanaan event. Kriteria pemilihan informan mencakup: (1) pengalaman kerja minimal satu tahun di PT. JEO, (2) keterlibatan aktif dalam minimal dua *event* besar, dan (3) posisi yang merepresentasikan jalur komunikasi berbeda dalam organisasi.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, pandangan, dan hambatan komunikasi dari perspektif individu. Observasi dilakukan untuk memahami pola komunikasi yang berlangsung dalam aktivitas kerja sehari-hari. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui arsip perusahaan, catatan rapat, serta dokumen pendukung lainnya.

Analisis data dilakukan dengan model interaktif (Miles Huberman, 2014), yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung secara terus-menerus hingga data mencapai kejenuhan. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu menyajikan gambaran yang komprehensif mengenai pola komunikasi organisasi di PT. JEO, baik dari sisi efektivitas praktik komunikasi maupun hambatan yang menyertainya. Validitas data dijaga dengan triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi), triangulasi sumber (membandingkan informasi dari pimpinan, karyawan, dan *freelancer*), serta *member check* dengan cara mengonfirmasi hasil wawancara kepada informan agar sesuai dengan pengalaman mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pola Komunikasi Organisasi Vertikal Pimpinan dan Karyawan PT. Jambi Event Organizer.

Pimpinan berperan dalam memberikan instruksi, membagi tugas, mengoordinasikan tim, serta menyampaikan petunjuk mengenai konsep acara kepada karyawan. Sebaliknya, karyawan menyampaikan laporan, saran, masukan, hingga pengaduan kepada pimpinan. Praktik ini selaras dengan pandangan (Katz dan Kahn, 1978), bahwa komunikasi vertikal ke bawah dan ke atas berfungsi menjaga keteraturan organisasi serta memberi umpan balik bagi penyempurnaan kebijakan.

Dalam praktik sehari-hari, komunikasi formal diwujudkan melalui rapat koordinasi rutin yang memastikan setiap bidang dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat dan menghindari kesalahan. Misalnya, sebelum penyelenggaraan event besar, pimpinan menyampaikan instruksi kepada tim produksi tentang teknis dekorasi, kepada tim publikasi mengenai strategi promosi, serta kepada tim logistik mengenai persiapan peralatan. Sebaliknya, karyawan melaporkan perkembangan, menyampaikan kendala teknis di lapangan, atau mengusulkan solusi alternatif.

Pola Komunikasi Organisasi Horizontal Pimpinan dan Karyawan PT. Jambi Event Organizer.

Komunikasi ini bersifat koordinatif antar karyawan yang memiliki posisi sederajat. Contohnya, tim publikasi berkoordinasi dengan tim desain grafis untuk memastikan materi promosi sesuai konsep acara, atau tim logistik bekerja sama dengan

tim produksi dalam mengatur kebutuhan peralatan di lokasi. Komunikasi horizontal sering berlangsung secara informal, seperti diskusi singkat di kantor atau obrolan grup internal. Pola ini menciptakan suasana kerja yang lebih fleksibel dan kolaboratif, mendukung pendapat (Pace dan Faules, 2010) bahwa komunikasi horizontal berperan penting dalam memperlancar pelaksanaan kebijakan pimpinan dan mendorong kerja sama tim.

Selain menjadi pola, komunikasi horizontal juga merupakan jalur aliran informasi yang memperlancar pelaksanaan tugas di PT. JEO. Komunikasi ini berlangsung di antara karyawan yang memiliki kedudukan setara, baik dalam satu divisi maupun antar divisi berbeda, tetapi tanpa melibatkan pimpinan secara langsung. Dalam praktiknya, komunikasi horizontal di PT. JEO terjadi ketika tim publikasi berkoordinasi dengan tim desain grafis untuk memastikan materi promosi sesuai dengan konsep acara. Koordinasi juga terlihat antara tim produksi dan logistik yang harus bekerja sama menyiapkan panggung, peralatan, dan kebutuhan teknis lainnya di lokasi acara. Pola ini menunjukkan bahwa efektivitas kerja tidak hanya bergantung pada instruksi pimpinan, tetapi juga pada kemampuan karyawan untuk membangun komunikasi lateral yang lancar.

Komunikasi horizontal di PT. JEO berlangsung dalam dua bentuk. Pertama, formal, seperti rapat koordinasi antar divisi sebelum event besar yang membutuhkan pembagian peran yang jelas. Kedua, informal, seperti diskusi singkat di kantor atau melalui grup WhatsApp internal. Bentuk informal seringkali lebih cepat dan fleksibel, sehingga membantu tim merespons perubahan mendadak di lapangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Pace dan Faules (2010) yang menekankan bahwa komunikasi horizontal memperlancar pelaksanaan kebijakan pimpinan sekaligus memperkuat kerja sama tim.

Dari perspektif analitis, komunikasi horizontal di PT. JEO berfungsi sebagai jembatan integrasi. Pertama, mempercepat koordinasi lintas bidang agar tidak terjadi keterlambatan akibat menunggu arahan pimpinan. Kedua, mengurangi risiko miskomunikasi karena setiap tim dapat saling mengklarifikasi kebutuhan teknis. Ketiga, memperkuat solidaritas kerja karena adanya rasa saling bergantung dalam mencapai tujuan event. Dengan demikian, komunikasi horizontal menjadi salah satu penopang utama efektivitas kerja, terutama di industri kreatif yang sangat dinamis.

Pola Komunikasi Organisasi Diagonal Pimpinan dan Karyawan PT. Jambi Event Organizer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi diagonal tidak muncul sebagai jalur dominan di PT. JEO. Komunikasi diagonal umumnya didefinisikan sebagai interaksi lintas fungsi atau lintas jenjang yang melewati jalur hierarki formal. Misalnya,

staf logistik berkomunikasi langsung dengan manajer publikasi tanpa melalui pimpinan umum. Namun, di PT. JEO pola ini relatif jarang ditemukan.

Koordinasi lintas divisi di PT. JEO biasanya difasilitasi melalui pimpinan atau dijalankan secara horizontal antar tim inti. Hal ini menunjukkan bahwa struktur komunikasi di PT. JEO masih menempatkan pimpinan sebagai pusat integrasi informasi (melalui pola komunikasi roda). Meskipun komunikasi antar divisi ada, mekanismenya lebih menyerupai komunikasi horizontal yang difasilitasi oleh rapat koordinasi, bukan jalur diagonal formal.

Ketiadaan komunikasi diagonal yang dominan bisa dimaknai dari dua sisi. Pertama, kelebihan: sistem ini menjaga konsistensi instruksi dan menghindari tumpang tindih wewenang, karena semua informasi tetap terkontrol melalui pimpinan. Kedua, keterbatasan: potensi inovasi atau solusi cepat kadang terhambat karena karyawan antar divisi tidak terbiasa melompati hierarki. Dalam situasi industri event yang menuntut kecepatan, minimnya komunikasi diagonal bisa menjadi kelemahan jika tidak diimbangi dengan fleksibilitas informal, seperti penggunaan WhatsApp lintas tim.

Dengan demikian, meskipun komunikasi diagonal bukan jalur utama, PT. JEO tetap menjaga efektivitas koordinasi melalui kombinasi komunikasi vertikal, horizontal, dan nonformal. Ke depan, komunikasi diagonal dapat diperkuat sebagai alternatif, terutama untuk mempercepat koordinasi lintas fungsi pada situasi darurat.

Pola Komunikasi Organisasi Informal Pimpinan dan Karyawan PT. Jambi Event Organizer.

Selain pola komunikasi vertikal dan horizontal, penelitian juga menemukan adanya pola komunikasi informal yang cukup dominan dalam interaksi sehari-hari di PT. Jambi Event Organizer. Komunikasi informal terjadi di luar jalur struktural organisasi dan biasanya berlangsung dalam suasana santai, baik di kantor maupun di luar jam kerja. Bentuk komunikasi ini dapat berupa obrolan singkat antar karyawan saat istirahat, diskusi ringan di grup WhatsApp, maupun percakapan informal antara pimpinan dan karyawan ketika sedang mempersiapkan acara.

Komunikasi informal memiliki fungsi penting dalam membangun kedekatan emosional antar anggota organisasi. Misalnya, ketika sedang menunggu pelaksanaan event dimulai, karyawan dan pimpinan saling bertukar cerita mengenai pengalaman kerja sebelumnya atau berdiskusi mengenai ide kreatif untuk acara mendatang. Situasi seperti ini tidak hanya mempererat hubungan personal, tetapi juga menumbuhkan rasa kebersamaan (*sense of belonging*) di antara tim.

Selain itu, komunikasi informal juga berperan sebagai jalur alternatif penyampaian informasi yang lebih cepat dan fleksibel. Misalnya, jika terjadi perubahan rundown acara secara mendadak, pimpinan sering kali langsung menginformasikan

melalui grup WhatsApp tim inti tanpa harus menunggu rapat resmi. Hal ini membuat setiap anggota tim bisa segera menyesuaikan perannya di lapangan. Dengan demikian, komunikasi informal membantu mengurangi hambatan birokratis dan meningkatkan efisiensi kerja.

Dari perspektif organisasi, keberadaan komunikasi informal ini memperkuat iklim kerja yang terbuka dan inklusif. Tidak ada sekat yang kaku antara pimpinan dan karyawan, sehingga mereka dapat berdiskusi secara lebih bebas, termasuk dalam menyampaikan keluhan atau ide-ide kreatif. Hal ini sejalan dengan pendapat (Davis, 2002) yang menyatakan bahwa komunikasi informal (*grapevine communication*) berfungsi sebagai saluran pelengkap komunikasi formal dalam organisasi, karena mampu mempercepat arus informasi sekaligus mempererat hubungan sosial antaranggota. Dengan adanya komunikasi informal yang sehat, PT. JEO tidak hanya mampu menjaga efektivitas koordinasi kerja, tetapi juga membangun suasana organisasi yang harmonis, solid, dan berorientasi pada kebersamaan dalam mencapai tujuan.

Pola Komunikasi Organisasi Roda Pimpinan dan Karyawan PT. Jambi Event Organizer.

PT. JEO menerapkan pola komunikasi roda (*wheel communication pattern*), yaitu karyawan dapat berkomunikasi langsung dengan pimpinan tanpa perantara, baik secara tatap muka maupun melalui media daring seperti grup WhatsApp. Misalnya, jika tim logistik menghadapi masalah mendesak seperti keterlambatan vendor, mereka dapat langsung melaporkan kepada pimpinan melalui WhatsApp dan segera mendapatkan instruksi penyelesaian. Pola ini memperkuat efektivitas distribusi informasi sekaligus menegaskan peran sentral pimpinan sebagai koordinator dalam proses komunikasi organisasi. Dengan demikian, partisipasi karyawan dalam menyampaikan aspirasi dan terlibat dalam pengambilan keputusan dapat berjalan lebih terbuka, sehingga memperkuat pencapaian tujuan organisasi.

Selain komunikasi vertikal, komunikasi horizontal juga tampak dominan di PT. JEO. Komunikasi ini bersifat koordinatif di antara karyawan yang memiliki posisi sederajat. Contohnya, tim publikasi berkoordinasi dengan tim desain grafis untuk memastikan materi promosi sesuai dengan konsep acara, atau tim logistik bekerja sama dengan tim produksi untuk mengatur kebutuhan peralatan di lokasi. Komunikasi horizontal sering berlangsung secara informal, misalnya melalui diskusi singkat di kantor atau obrolan grup internal, yang menciptakan suasana kerja lebih fleksibel dan kolaboratif. Hal ini mendukung pendapat Pace dan Faules (2010) bahwa komunikasi horizontal berperan penting dalam memperlancar pelaksanaan kebijakan pimpinan dan mendorong kerja sama tim.

Dengan kombinasi komunikasi vertikal, horizontal, dan informal, PT. JEO mampu menciptakan sistem komunikasi organisasi yang adaptif, efektif, serta kondusif untuk mendukung keberhasilan setiap event yang ditangani. Perbedaan utama antara komunikasi vertikal dan horizontal terletak pada fungsinya: komunikasi vertikal lebih menekankan pada alur instruksi, pelaporan, serta kontrol manajerial, sementara komunikasi horizontal berfungsi memperkuat koordinasi, kolaborasi, dan rasa kebersamaan antaranggota tim. Dengan sinergi keduanya, organisasi dapat menjaga keseimbangan antara struktur hierarkis dan kerja sama kolektif.

Aliran Komunikasi Organisasi

Berdasarkan teori *Communication Flow* Katz dan Kahn (1978), aliran komunikasi di PT. JEO dapat diuraikan sebagai berikut:

Komunikasi Dari Atas Ke Bawah (*Downward Communication*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan PT. Jambi Event Organizer (JEO) sering memberikan arahan langsung kepada karyawan melalui briefing sebelum acara dimulai. Arahan tersebut berisi instruksi teknis mengenai pembagian tugas, penegasan deadline, serta standar pelayanan yang harus dipenuhi. Pola komunikasi ini sejalan dengan konsep *downward communication* yang dijelaskan oleh Katz dan Kahn (1978), yaitu aliran pesan dari atasan kepada bawahan yang berfungsi untuk memberikan instruksi kerja, menjelaskan kebijakan, serta menumbuhkan motivasi.

Dalam konteks PT. JEO, *downward communication* tidak hanya terbatas pada instruksi teknis, tetapi juga mencakup motivasi dan dukungan emosional. Hal ini terlihat ketika pimpinan memberikan apresiasi langsung kepada tim setelah menyelesaikan event besar. Menurut Pace dan Faules (2010), *downward communication* yang efektif tidak sekadar menyampaikan perintah, melainkan juga harus mampu membangun semangat kerja dan rasa memiliki pada organisasi.

Namun, pola *downward communication* di PT. JEO masih memiliki keterbatasan. Beberapa karyawan menyebutkan bahwa informasi yang diberikan pimpinan kadang terlalu singkat, sehingga menimbulkan interpretasi yang berbeda. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi hambatan komunikasi berupa *distortion of message*, yang menurut Pace dan Faules (2010) dapat terjadi ketika pesan tidak dirinci secara jelas. Untuk mengatasi hal ini, PT. JEO sebenarnya sudah mulai menggunakan grup WhatsApp sebagai media penguat informasi setelah briefing. Penggunaan media digital ini memperlihatkan upaya pimpinan dalam memperbaiki efektivitas komunikasi downward agar lebih mudah dipahami seluruh karyawan.

Komunikasi Dari Bawah Ke Atas (*Upward Communication*)

Komunikasi ke atas dalam organisasi merujuk pada aliran informasi dari tingkat bawahan menuju atasan melalui hierarki organisasi. Komunikasi *upward* menjadi salah satu mekanisme penting dalam menjaga keseimbangan sistem organisasi, karena memberikan umpan balik yang diperlukan pimpinan untuk melakukan penyesuaian kebijakan maupun pengambilan keputusan (Katz dan Kahn, 1978). Sementara itu, Pace dan Faules (2010) menegaskan bahwa komunikasi dari bawah ke atas memungkinkan anggota organisasi untuk menyampaikan laporan, pendapat, maupun saran, sehingga tercipta hubungan yang lebih partisipatif dan demokratis di dalam organisasi.

Dalam praktiknya, informasi yang disampaikan bawahan kepada atasan dapat berupa laporan pelaksanaan pekerjaan, penjelasan mengenai dasar pemikiran dalam menjalankan tugas, penyampaian opini terkait kebijakan, hingga masukan untuk memperkuat rasa memiliki terhadap pekerjaan. Oleh karena itu, komunikasi *upward* tidak hanya sekadar jalur pelaporan, tetapi juga merupakan instrumen penting dalam membangun kepercayaan, keterbukaan, serta perbaikan berkelanjutan.

Di PT. Jambi Event Organizer (JEO), pola komunikasi *upward* terlihat ketika karyawan menghadapi kendala dalam pelaksanaan tugas. Pada situasi tersebut, karyawan segera berkoordinasi dengan pimpinan untuk meminta arahan dan mencari solusi, baik melalui komunikasi langsung (tatap muka) maupun media daring. Hal ini menunjukkan keterlibatan aktif bawahan dalam menjaga kelancaran operasional organisasi. Sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh Katz dan Kahn, pola komunikasi seperti ini memperkuat fungsi sistem organisasi sebagai mekanisme adaptif yang mampu mengatasi hambatan internal.

Dengan demikian, komunikasi *upward* di PT. JEO berperan ganda, yakni sebagai saluran penyampaian informasi teknis dan sebagai sarana koordinasi strategis antara pimpinan dan karyawan. Ketika setiap unit kerja terlibat aktif menyampaikan masukan maupun kendala, organisasi dapat lebih responsif terhadap tantangan yang muncul, sehingga efektivitas dan keberlangsungan kegiatan dapat terjaga dengan baik.

Faktor Penghambat Terjadinya Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan PT. Jambi Event Organizer

Meskipun komunikasi antara pimpinan dan karyawan di PT. JEO pada umumnya berjalan dengan efektif, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah hambatan yang memengaruhi kelancaran interaksi di lingkungan organisasi. Hambatan-hambatan tersebut muncul dari berbagai faktor, baik eksternal maupun internal. Pada aspek eksternal, kondisi lingkungan sering menjadi kendala terutama ketika perusahaan menangani event outdoor. Cuaca yang tidak menentu, seperti hujan mendadak atau kabut asap, kerap mengganggu jalannya acara dan mempersulit koordinasi antar tim. Selain itu, tekanan waktu juga menjadi hambatan yang cukup signifikan. Deadline yang ketat dan jadwal kerja yang tidak teratur membuat karyawan

harus bekerja melebihi jam normal, bahkan hingga 24 jam menjelang acara. Ketika beberapa event berlangsung dalam waktu berdekatan, karyawan dituntut untuk membagi prioritas secara tepat, sehingga kemungkinan terjadinya miskomunikasi semakin besar.

Dari sisi teknis, kendala sering muncul akibat keterlambatan vendor atau belum siapnya peralatan penting seperti sound system, panggung, dan dekorasi. Penyesuaian teknis yang harus dilakukan secara mendadak menuntut koordinasi yang cepat dan tepat agar acara tetap berjalan sesuai rencana. Hambatan logistik juga menjadi tantangan tersendiri karena melibatkan banyak pihak seperti freelancer, penyedia jasa eksternal, dan pihak ketiga lainnya. Koordinasi dengan berbagai pihak ini tidak selalu mudah, sehingga memicu keterlambatan dan miskomunikasi mengenai kebutuhan acara.

Selain itu, hambatan administratif seperti proses perizinan yang rumit atau kesalahpahaman dengan pihak berwenang dapat mengganggu persiapan maupun pelaksanaan event. Di sisi internal, hambatan perilaku terkadang muncul akibat kesalahpahaman atau perbedaan persepsi antarindividu. Meski demikian, hambatan perilaku di PT. JEO umumnya dapat segera diselesaikan melalui diskusi terbuka antara pimpinan dan karyawan, sehingga tidak sampai mengganggu keharmonisan kerja dalam jangka panjang. Secara keseluruhan, berbagai hambatan tersebut menunjukkan pentingnya strategi komunikasi yang adaptif dan koordinasi yang solid dalam mendukung efektivitas kerja di PT. JEO.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di PT. Jambi Event Organizer (JEO) berlangsung melalui kombinasi pola vertikal, horizontal, dan nonformal. Komunikasi vertikal berperan dalam menyampaikan instruksi, laporan, dan umpan balik antara pimpinan dan karyawan, sementara komunikasi horizontal memperkuat koordinasi antardivisi dalam menyelesaikan pekerjaan secara kolaboratif. Komunikasi nonformal, baik melalui interaksi langsung maupun media digital seperti WhatsApp, berfungsi mempercepat arus informasi sekaligus mempererat ikatan emosional di antara anggota organisasi. Pola komunikasi roda (*wheel communication pattern*) mempertegas peran pimpinan sebagai pusat integrasi informasi, namun tetap memberi ruang bagi karyawan untuk terlibat aktif.

Ditinjau dari aliran komunikasi, PT. JEO menerapkan *downward communication* dalam bentuk instruksi teknis dan motivasi, *upward communication* melalui laporan dan saran dari karyawan, serta *horizontal communication* yang mendukung kolaborasi antar tim. *Diagonal communication* belum dominan, karena koordinasi lintas divisi masih banyak difasilitasi pimpinan. Kondisi ini menjaga konsistensi instruksi, tetapi juga berpotensi membatasi fleksibilitas koordinasi langsung antar divisi.

Hambatan komunikasi yang dihadapi meliputi faktor eksternal (cuaca, kabut asap), faktor waktu (deadline ketat, jam kerja tidak menentu), kompleksitas koordinasi dengan berbagai pihak (*vendor, freelancer*), hambatan administratif (perizinan), serta hambatan perilaku (salah pengertian antarindividu). Meskipun demikian, hambatan tersebut dapat diminimalisasi melalui komunikasi terbuka, solidaritas tim, dan iklim kerja kekeluargaan yang khas di PT. JEO.

Secara akademis, penelitian ini memperkaya literatur komunikasi organisasi di sektor jasa kreatif dengan menekankan integrasi pola komunikasi formal dan nonformal, serta keterbatasan aliran diagonal dalam struktur komunikasi roda. Secara praktis, penelitian ini memberikan gambaran strategi komunikasi adaptif yang dapat diterapkan oleh event organizer untuk menjaga efektivitas kerja dalam menghadapi tantangan dinamis industri kreatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewidianto, R., Manalullaili, M., & Ayu Ningsih, C. P. (2024). Peran komunikasi organisasi dalam event organizer (Studi pada Event organizer Soundtrack Indonesia Kota Palembang). *Jurnal Bisnis dan Komunikasi Digital*, 1(4), 1-10. <https://doi.org/10.47134/jbkdv1i4.2771>
- Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational communication* (6th ed.). McGraw-Hill.
- Hasanti, I. D. (2021). Hambatan komunikasi event project team dengan account executive pada perusahaan jasa event organizer Twisble. *Journal of Service*, 1(2), 37-48. <https://doi.org/10.37535/102001220195>
- Kreps, G. L. (2011). *Communication in organizations* (2nd ed.). Routledge.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Nugroho, A. (2022). *Komunikasi organisasi dalam lingkungan kerja kreatif: Tantangan dan strategi adaptif*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2010). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan* (E. Kuspriyanto, Trans.). Remaja Rosdakarya. (Karya asli diterbitkan 1989)
- Thayer, L. (1968). *Communication and communication systems in organization, management, and interpersonal relations*. Richard D. Irwin.
- Wibowo, R. (2023). *Manajemen komunikasi dalam proyek kreatif: Analisis hambatan dan solusi di industri event organizer*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.