

## Komunikasi Organisasi: Dimensi-Dimensi Yang Dapat Meningkatkan Kinerja (Studi Kasus di CV Citra Gemilang Banjarmasin)

Nadila Deryza Syofrin<sup>1\*)</sup>, Mariyam<sup>2)</sup>, Marhusin<sup>3)</sup>

<sup>1,2</sup>Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik Hasnur, Indonesia

<sup>3</sup>Bisnis Digital, Politeknik Hasnur, Indonesia

\*Corresponding Author: [nadiladerzya25@gmail.com](mailto:nadiladerzya25@gmail.com)

**Abstract:** *This study aims to investigate the dimensions of communication in the context of complex groups or organizations, with an emphasis on the role of communication in improving the performance of CV Citra Gemilang. Qualitative research is used in case studies as a framework. Primary data is obtained through observation and interviews with related parties, namely: Director, Operational Manager, Operational Staff, Admin Staff, and Finance Staff, which are then followed by data analysis including the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This study examines in depth the vertical communication downwards and upwards, as well as horizontal communication that occurs in the CV Citra Gemilang environment. The results of the study show that in the study at CV Citra Gemilang, vertical and horizontal communication play a vital role. Vertical communication includes the distribution of information from upper management to the operational level and vice versa, ensuring the flow of information appropriately and efficiently through face-to-face meetings, WhatsApp, and email. Active efforts are made to overcome obstacles such as late reports by reprimanding and encouraging employee responsiveness. Vertical communication also emphasizes the ethics of formal communication with superiors. On the other hand, horizontal communication involves sharing information and collaboration between teams, especially in accounting. Challenges such as scheduling meetings and misunderstandings of messages are overcome through the use of electronic communication and open communication. Overall, vertical and horizontal communication at CV Citra Gemilang creates an inclusive, collaborative, and productive work environment*

**Keywords:** *Vertical communication, Horizontal communication, Organizational performance*

### PENDAHULUAN

Efektivitas komunikasi memegang peranan sentral yang sangat penting dalam operasional organisasi. Keberhasilan dan kelangsungan hidup suatu organisasi sangat bergantung pada kemampuan komunikasi yang baik. Komunikasi yang berjalan efektif menjadi faktor kunci dalam menciptakan atmosfer kerja yang mendukung di dalam organisasi. Melalui kelancaran prosedur komunikasi, organisasi dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan perannya. Pentingnya komunikasi organisasi dalam konteks ini dapat tercermin dalam dampak positifnya. Komunikasi organisasi yang efektif dapat meningkatkan kerja sama antar individu dalam organisasi, memperkuat koordinasi, serta memastikan aliran informasi yang tepat dan efisien.

Dampaknya meliputi peningkatan produktivitas, motivasi karyawan, dan peningkatan performa organisasi secara keseluruhan. Berbagai penelitian dan studi kasus juga mendukung temuan bahwa komunikasi organisasi yang baik berkontribusi positif terhadap prestasi dan keberhasilan organisasi.

Manusia adalah makhluk sosial yang berkomunikasi dengan tujuan berbagi informasi dan pengetahuan. Komunikasi adalah sarana utama untuk mencapai hal ini, terjadi sejak manusia pertama kali ada, melibatkan pertukaran pikiran, gagasan, dan pesan antara individu. Komunikasi adalah proses mengirimkan pesan dengan tujuan tertentu, bisa dalam bentuk verbal (lisan atau tulisan) atau nonverbal (gestur dan ekspresi tubuh). Di dalam organisasi, komunikasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja dan



produktivitas. Kurangnya komunikasi yang efektif dapat menghambat pertumbuhan dan inovasi organisasi.

Komunikasi adalah proses mengirimkan pesan untuk mencapai efek tertentu. Dalam organisasi, komunikasi bisa terjadi secara vertikal (dari atas ke bawah) dan horizontal (antara rekan kerja). Tidak hanya penting dalam komunikasi pribadi, komunikasi organisasi juga memiliki dampak besar pada keberhasilan perusahaan. Ini berkaitan dengan cara pimpinan berkomunikasi dengan bawahan, di mana kurangnya kepercayaan, keputusan yang tidak terbuka, dan kurangnya ruang komunikasi yang cukup bisa mengakibatkan ketidakharmonisan dalam organisasi (F. Maros, 2016)

Komunikasi organisasi diperlukan untuk mengatasi lingkungan yang berubah dan tidak pasti. Perusahaan CV Citra Gemilang menghadapi tantangan dalam komunikasi internal melalui WhatsApp dan email. Terdapat kendala seperti kurangnya respons dan kesenjangan pemahaman antara pimpinan dan karyawan. Kurangnya komunikasi yang baik dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi aspek-aspek komunikasi organisasi dalam konteks perusahaan ini dengan harapan dapat meningkatkan efektivitasnya.

Pentingnya komunikasi organisasi juga diperkuat oleh temuan sebelumnya, seperti penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi organisasi mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (Said M, Bachtiar Y, Masulhak K, 2023). Dalam penelitian lain (Natasha dan Agustrijanto, 2022), ditemukan kesulitan dalam komunikasi antara pimpinan dan bawahan. Oleh karena itu, penelitian ini relevan untuk mengatasi masalah komunikasi yang dihadapi oleh CV Citra Gemilang dan meningkatkan kinerja organisasi (Klaresta N, 2020)

## TINJAUAN PUSTAKA

### Komunikasi

Komunikasi merupakan elemen kunci dalam sebuah organisasi, memengaruhi

keberhasilan dan efektivitasnya. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan antara individu atau kelompok melalui simbol, kata-kata, atau tanda yang dapat disetujui bersama. Ini melibatkan komunikator (pengirim pesan), pesan, saluran, penerima pesan, dan efek komunikasi (R.T Siregar et al, 2021). Model komunikasi Lasswell adalah model komunikasi linear yang melibatkan pengirim pesan, isi pesan, saluran komunikasi, penerima pesan, dan efek dari komunikasi. Model ini berguna dalam memahami kompleksitas komunikasi massa (Lasswell H.D, ). Komunikasi organisasi memiliki dua dimensi utama: horizontal (antara rekan sejawat) dan vertikal (dari atasan ke bawahan). Efektivitas komunikasi organisasi penting dalam mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja (Sihabuddin, S, Muktiyo W, Sudarmo S, 2018).

Fungsi komunikasi dalam organisasi termasuk regulatif (menyampaikan peraturan), informatif (memberikan informasi relevan), integratif (membentuk saluran komunikasi yang efektif), dan persuasive (memotivasi anggota) (Erningsih T, 2020). Komunikasi juga memiliki fungsi sebagai alat untuk mempertahankan pemikiran pribadi, menunjukkan keterampilan kepada orang lain, dan sebagai sarana hiburan. Ada empat fungsi utama komunikasi: memberikan informasi, penyaluran ilmu, hiburan, dan memberikan pengaruh satu sama lain (Fatmawati I, et al, 2021).

### Organisasi

Organisasi adalah unit sosial yang dikoordinasikan secara sadar, memiliki batas yang relatif dapat diidentifikasi, dan bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Organisasi dapat didefinisikan sebagai sebuah kelompok yang perkumpulannya formal dan terkoordinir dengan baik dalam mencapai tujuannya (Erningsih, 2020).

Ciri-ciri utama dari sebuah organisasi meliputi identitas yang mudah dikenali, anggota yang memiliki peran yang berbeda namun saling berkaitan, partisipasi sukarela anggota, kewenangan yang terkoordinasi dengan baik, dan memiliki tujuan atau goals yang ingin dicapai (Sahadi et al., 2022).



Organisasi juga merupakan tempat bagi individu untuk mengekspresikan minat, bakat, dan pengembangan diri mereka. Keberhasilan organisasi sangat tergantung pada perkembangan sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Elemen-elemen utama dalam organisasi meliputi sistem organisasi yang harus fleksibel dan terbuka, pola aktivitas yang memiliki pola berulang-ulang, sekelompok orang yang bekerja sama, dan tujuan organisasi yang menjadi dasar terbentuknya organisasi (Mulawarman & Rosilawati, 2014).

### Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan dalam suatu kelompok, baik secara formal maupun informal (Musliamin, 2018). Ini termasuk pertukaran informasi dalam jaringan hubungan yang tergantung satu sama lain untuk menghadapi lingkungan yang tidak pasti. Komunikasi organisasi yang baik dan efektif penting untuk menghindari konflik dan kesalahpahaman dalam mencapai tujuan organisasi.

Media komunikasi organisasi termasuk media antarpribadi, seperti komunikasi interpersonal dan media grup yang melibatkan sejumlah orang, terdapat tujuh konsep penting dalam komunikasi organisasi, termasuk pesan, jaringan, keadaan, koneksi, lingkungan, ketidakpastian, dan proses (Pohan & Fitria, 2021). Hambatan dalam komunikasi organisasi mencakup kurangnya fasilitas dan alat yang memadai, kendala semantik, dan hambatan manusia, seperti emosi, persepsi, dan keterampilan.

Komunikasi dalam organisasi memiliki dimensi vertikal (dari atas ke bawah dan sebaliknya) serta dimensi horizontal (antar departemen atau divisi). Ini penting untuk koordinasi, motivasi, dan pertukaran informasi antara rekan kerja. Budaya organisasi memengaruhi komunikasi dalam organisasi. Pemimpin memainkan peran penting dalam mengarahkan organisasi dan memastikan kebutuhan karyawan terpenuhi. Komunikasi yang baik dan kepatuhan terhadap budaya organisasi membantu mencapai tujuan organisasi (Shonubi & Akintaro, 2016).

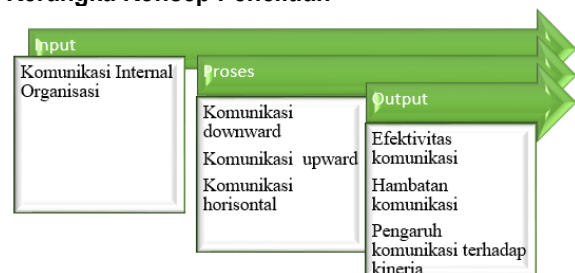
### Kinerja

Kinerja dalam konteks organisasi berkaitan erat dengan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi tersebut. Individu dalam organisasi bekerja sama untuk mencapai tujuan ini, tetapi kadang-kadang individu dapat berperilaku negatif yang memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, manajemen strategis memiliki peran penting dalam memotivasi individu agar berperilaku positif demi meningkatkan kinerja organisasi (Cyrious & Adriana, 2023).

Kinerja dalam organisasi memiliki dua aspek utama, yaitu kinerja individu (pegawai) yang mencerminkan hasil kerja individu dalam organisasi, dan kinerja organisasi yang mencakup hasil keseluruhan yang dicapai oleh organisasi. Kinerja organisasi ini melibatkan faktor-faktor seperti keuntungan, efisiensi, efektivitas, dan produktivitas perusahaan. Hal ini mencerminkan sejauh mana perusahaan berhasil mencapai tujuan dan kesuksesan yang diinginkan.

Pentingnya kinerja organisasi juga tidak hanya tergantung pada faktor internal, tetapi juga pada faktor eksternal seperti persepsi masyarakat dan kontribusi yang diberikan oleh organisasi kepada masyarakat setempat. Organisasi yang diakui dan dihargai oleh masyarakat karena memberikan kontribusi positif dapat dianggap sebagai organisasi yang baik. Selain itu, penting pula memahami kinerja dalam konteks organisasi dan bagaimana manajemen strategis dapat memainkan peran kunci dalam meningkatkan kinerja baik dari individu maupun organisasi secara keseluruhan (Sihabuddin et al., 2018).

### Kerangka Konsep Penelitian



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian  
Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

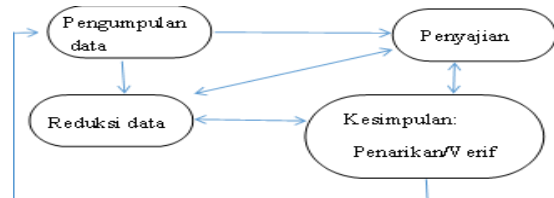


**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena dalam konteks aslinya tanpa manipulasi. Penelitian kualitatif lebih fokus pada pemahaman daripada generalisasi, dan peneliti berperan sebagai instrumen utama. Observasi dan wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data untuk memastikan keabsahan hasil penelitian (Sarosa, 2017). Pendekatan penelitian kualitatif adalah prosedur yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk informasi lisan atau tulisan dari individu dan perilaku yang diamati, hal ini melibatkan melihat individu dalam konteks alamiahnya dan berkomunikasi dengan mereka dalam situasi tersebut (Solihin, 2021).

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, yang berfokus pada pengumpulan data deskriptif mengenai sistem terintegrasi, seperti program, kegiatan, peristiwa, atau sekelompok individu yang berkaitan dengan konteks tertentu. Studi kasus bertujuan untuk menggali pemahaman mendalam dan makna dari kasus yang diteliti (Sugiyono, 2016). Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. adapun data primer diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara pada Direksi dan Karyawan CV. Citra Gemilang yang memiliki

informasi relevan di lapangan, sementara observasi melibatkan peneliti untuk memerhatikan objek penelitian. Lalu, untuk data sekunder berasal dari literatur, dokumen, dan sumber lain yang telah ada sebelumnya. Ini termasuk buku, jurnal, dan laporan penelitian yang relevan dengan topik penelitian.



Gambar 2. Siklus Proses Analisis Data  
Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

Proses pengumpulan data adalah tahap kunci dalam penelitian, dan dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam konteks alamiah. Data primer diperoleh melalui teknik observasi, wawancara. Dalam keseluruhan penelitian ini, metode kualitatif digunakan untuk memahami fenomena dalam konteks alamiahnya. Pendekatan studi kasus digunakan dengan pengumpulan data primer dan sekunder melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang objek penelitian. (Sugiyono, 2012)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

**Komunikasi Vertikal ke bawah**

Tabel 1. Hasil Penelitian Komunikasi Vertikal Ke Bawah

Komunikasi Vertikal Ke Bawah di CV Citra Gemilang				
Hal yang Dikomunikasikan	Jenis Komunikasi Vertikal Ke Bawah di CV Citra Gemilang	Media Komunikasi Vertikal Ke Bawah di CV Citra Gemilang	Hambatan Komunikasi Vertikal Ke Bawah di CV Citra Gemilang	Upaya yang Dilakukan Vertikal Ke Bawah di CV Citra Gemilang
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi pekerjaan sehari-hari</li> <li>Pengkoordinasian pekerjaan</li> <li>Pembagian tugas</li> <li>Pemberian informasi terkait</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komunikasi formal:</li> <li>Bahasa sehari-hari yang jelas dan mudah dimengerti</li> <li>Biasanya terjadi dalam situasi resmi, seperti rapat perusahaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Media lisan:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓Percakapan tatap muka</li> <li>✓Rapat bulanan</li> </ul> </li> <li>Media elektronik:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ WhatsApp</li> <li>✓ Email</li> <li>✓ Telepon</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terlambatnya atasan dalam menerima laporan pekerjaan dari bawahan</li> <li>Karyawan tidak tepat waktu dalam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan teguran dan nasihat kepada karyawan yang tidak aktif dalam membaca pesan di grup chat</li> </ul>



Komunikasi Vertikal Ke Bawah di CV Citra Gemilang				
Hal yang Dikomunikasikan	Jenis Komunikasi Vertikal Ke Bawah di CV Citra Gemilang	Media Komunikasi Vertikal Ke Bawah di CV Citra Gemilang	Hambatan Komunikasi Vertikal Ke Bawah di CV Citra Gemilang	Upaya yang Dilakukan Vertikal Ke Bawah di CV Citra Gemilang
pekerjaan yang harus dilakukan setiap hari	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komunikasi informal:</li> <li>Bahasa sehari-hari yang sama</li> <li>Ciptakan lingkungan komunikasi yang santai dan akrab</li> <li>Meningkatkan ikatan tim dan mempermudah pertukaran informasi</li> </ul>		melaksanakan pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengutamakan keterlibatan dan responsifnya karyawan terhadap informasi yang disampaikan</li> </ul>

Pada hasil penelitian komunikasi vertikal ke bawah ini, komunikasi ini melibatkan aliran informasi dari jabatan berotoritas tinggi ke berotoritas rendah. Fokus utama komunikasi ini adalah informasi seputar pekerjaan sehari-hari, koordinasi tugas, pembagian tanggung jawab, dan pemberian informasi terkait pekerjaan kepada bawahan. Jenis komunikasi yang digunakan melibatkan komunikasi formal dan informal. Komunikasi formal mengikuti struktur organisasi dan aturan yang jelas, sedangkan komunikasi informal lebih menekankan pada hubungan individu. Keduanya memiliki dampak positif pada kinerja organisasi, termasuk pemahaman yang lebih baik, hubungan yang lebih dekat, dan pertukaran informasi yang lebih efektif.



Gambar 3. Alur Komunikasi Vertikal Ke Bawah

Penelitian ini melibatkan dua informan, yaitu Direktur (DW) dan Manajemen Operasional (FJ) di CV Citra Gemilang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi vertikal ke bawah memiliki dampak signifikan pada kinerja organisasi. Meskipun terdapat hambatan dalam komunikasi, kinerja organisasi tetap berjalan baik. Implementasi komunikasi sehari-hari telah berhasil dalam memperbaiki pemahaman saling memahami di

antara pihak-pihak terkait. Teori yang mendukung temuan ini adalah teori komunikasi organisasi, yang menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dalam menjaga kinerja organisasi yang baik. Teori ini mencakup gagasan bahwa komunikasi yang baik memungkinkan aliran informasi yang tepat dari puncak organisasi (manajemen tinggi) ke bawahan, yang pada gilirannya berkontribusi pada keberhasilan operasional dan kepuasan kerja. (Novita & Sari, 2022)

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Said et al. (2023), yang menunjukkan bahwa komunikasi vertikal ke bawah berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa peningkatan komunikasi ke bawah berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja. Ini sesuai dengan konsep bahwa komunikasi efektif dari manajemen ke bawahan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Dengan demikian, kesimpulannya, implementasi komunikasi yang efektif, khususnya dalam komunikasi vertikal ke bawah, di CV Citra Gemilang telah memberikan dampak positif pada kepuasan kerja karyawan. Upaya manajemen dalam mengatasi kendala komunikasi harus terus ditingkatkan untuk menjaga efisiensi operasional dan mencapai tujuan organisasi yang lebih optimal. Selain itu, hasil penelitian ini mendukung teori komunikasi organisasi dan temuan sebelumnya yang menegaskan peran penting komunikasi vertikal ke bawah dalam konteks organisasi.



**Komunikasi Vertikal Ke Atas**

Tabel 2. Hasil Penelitian Komunikasi Vertikal Ke Atas

Komunikasi Vertikal Ke Atas di CV Citra Gemilang				
Hal yang Dikomunikasikan	Jenis Komunikasi Vertikal Ke Atas di CV Citra Gemilang	Media Komunikasi Vertikal Ke Atas di CV Citra Gemilang	Hambatan Komunikasi Vertikal Ke Atas di CV Citra Gemilang	Upaya yang Dilakukan Vertikal Ke Atas di CV Citra Gemilang
<ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan pekerjaan, program kerja, tugas harian, koordinasi pekerjaan, informasi terbaru, dan kadang-kadang hal-hal di luar pekerjaan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komunikasi formal dalam situasi rapat atau pertemuan formal.</li> <li>Komunikasi informal dalam interaksi sehari-hari dengan bahasa Banjar atau Bahasa Indonesia.</li> <li>Pentingnya mematuhi aturan dan etika komunikasi formal dengan atasan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penggunaan media lisan sebagai bentuk komunikasi sehari-hari yang lebih dominan.</li> <li>Penggunaan media tertulis dalam situasi-situasi tertentu, misalnya laporan pekerjaan.</li> <li>Penggunaan media elektronik seperti WhatsApp dan email untuk mempercepat proses komunikasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kesibukan atasan sebagai hambatan utama yang mengakibatkan respons lambat.</li> <li>Adanya kegiatan dinas yang membuat atasan sulit dijangkau oleh bawahan.</li> <li>Dampak negatif hambatan komunikasi terhadap aliran informasi dan pemahaman.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menggunakan media elektronik seperti telepon dan WhatsApp untuk menghubungi atasan.</li> <li>Menunggu momen yang tepat dan bersabar ketika atasan sedang sibuk.</li> <li>Mengatur jadwal pertemuan atau waktu khusus yang disediakan oleh atasan.</li> </ul>

Dalam pelaksanaan komunikasi vertikal ke atas di CV Citra Gemilang, interaksi terjadi antara staf dengan manajer, manajer dengan direktur, dan direktur dengan direktur utama. Konsep ini sesuai dengan teori Pace dan Faules yang menjelaskan bahwa komunikasi ke atas mengacu pada aliran informasi dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) menuju tingkat yang lebih tinggi (atasan) (Pace, R. W., & Faules, 2006). Hal yang dikomunikasikan dalam komunikasi vertikal ke atas di CV Citra Gemilang mencakup masalah-masalah pekerjaan, seperti laporan pekerjaan, program kerja, tugas harian, koordinasi pekerjaan, dan informasi terbaru. Komunikasi ini berfokus pada laporan pekerjaan, pekerjaan rutin harian, dan koordinasi pekerjaan dengan atasan.



Gambar 4. Alur Komunikasi Vertikal Ke Atas

Penerapan komunikasi vertikal ke atas yang efektif memiliki dampak positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan komunikasi yang baik antara karyawan dan atasan, informasi penting dapat disampaikan dengan tepat dan tepat waktu. Laporan pekerjaan yang jelas memungkinkan atasan untuk memahami perkembangan proyek, mengidentifikasi masalah, dan mengambil tindakan yang diperlukan. Koordinasi pekerjaan yang efektif juga memastikan bahwa tugas-tugas dapat diselesaikan dengan tepat dan efisien. Teori yang mendukung temuan ini adalah teori komunikasi organisasi, yang menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dalam menjaga kinerja organisasi yang baik. Teori ini mencakup gagasan bahwa komunikasi yang baik memungkinkan aliran informasi yang tepat dari bawahan ke atasan, yang pada gilirannya berkontribusi pada keberhasilan operasional dan kepuasan kerja.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Said et al. pada tahun, yang menunjukkan bahwa komunikasi vertikal ke atas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Dengan komunikasi yang



baik dari bawahan ke atasan, kepuasan kerja juga meningkat. Pendapat ahli, seperti yang diungkapkan oleh Sri Haryani pada tahun 2001 mengindikasikan bahwa dalam praktik komunikasi organisasi, hambatan-hambatan Seringkali terjadi. Dalam kasus CV Citra Gemilang, hambatan-hambatan tersebut mencakup kesibukan atasan dan kegiatan dinas yang dapat membuat atasan sulit dijangkau oleh bawahan (Sri Haryani, 2001). Untuk mengatasi hambatan ini, CV Citra Gemilang telah mengambil

langkah-langkah seperti memanfaatkan media elektronik dan kesabaran dalam menunggu momen yang tepat untuk komunikasi dengan atasan. Hal ini sesuai dengan pandangan Sri Haryani bahwa hambatan-hambatan dalam komunikasi organisasi dapat diatasi dengan strategi yang sesuai. Upaya manajemen dalam mengatasi kendala komunikasi perlu terus ditingkatkan untuk menjaga efisiensi operasional dan mencapai tujuan organisasi yang lebih optimal (Sri Haryani, 2001).

**Komunikasi Horizontal**

Tabel 3. Hasil Penelitian Komunikasi Vertikal Ke Atas

Komunikasi Horizontal di CV Citra Gemilang				
Hal yang Dikomunikasikan	Jenis Komunikasi Horizontal di CV Citra Gemilang	Media Komunikasi Komunikasi Horizontal di CV Citra Gemilang	Hambatan Komunikasi Horizontal di CV Citra Gemilang	Upaya yang Dilakukan Horizontal di CV Citra Gemilang
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengkoordinasian pekerjaan, kerja sama dalam tugas-tugas pekerjaan, dan berbagi informasi terkait pekerjaan.</li> <li>• Pengkoordinasian pekerjaan, kerja sama dalam tugas-tugas akuntansi, dan berbagi informasi terkait laporan keuangan.</li> <li>• Menjelaskan pentingnya komunikasi efektif dalam mencapai kinerja dan keberhasilan organisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menekankan pentingnya menjaga kesopanan dan etika dalam komunikasi informal.</li> <li>• Menggarisbawahi pentingnya menciptakan lingkungan kerja inklusif dan kolaboratif melalui komunikasi informal namun tetap menghormati.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Media komunikasi yang digunakan di CV Citra Gemilang: lisan, tertulis, dan elektronik.</li> <li>• Menyoroti bahwa komunikasi lisan dan elektronik paling sering digunakan dan dianggap efektif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengidentifikasi tantangan umum yang dihadapi dalam komunikasi horizontal: kesulitan dalam penjadwalan pertemuan, pemisahan fisik antar karyawan, kesalahpahaman pesan, dan tanggapan yang tertunda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menekankan pentingnya mengatasi tantangan komunikasi untuk meningkatkan proses organisasi yang lebih lancar.</li> <li>• Memanfaatkan komunikasi elektronik dan mengklarifikasi pesan jika diperlukan.</li> <li>• Menekankan pentingnya komunikasi terbuka, pendengaran aktif, dan pemahaman di antara karyawan.</li> </ul>

Pada CV Citra Gemilang, komunikasi horizontal terjadi antara individu yang memiliki tingkat otoritas yang setara dalam organisasi, seperti direktur dengan direktur, manajer dengan manajer, dan staf dengan staf. Mereka berkomunikasi untuk berkoordinasi dalam pekerjaan, berbagi informasi terkait rencana dan kegiatan, serta saling berkolaborasi. Ini sesuai dengan teori Pace dan Faules yang menyebutkan bahwa komunikasi

horizontal melibatkan pertukaran pesan di dalam unit kerja yang sama.



Gambar 5. Alur Komunikasi Horizontal (Antar Staff)



Gambar 6. Alur Komunikasi Horizontal (Antar Manajer)



Jenis komunikasi yang dominan di CV Citra Gemilang adalah komunikasi lisan dan media elektronik seperti WhatsApp, telepon, dan email. Komunikasi tertulis kurang umum digunakan. Dampak positifnya adalah meningkatnya efisiensi dan kolaborasi antar rekan kerja.

Kendala dalam komunikasi horizontal mencakup kesulitan dalam menyelaraskan jadwal bertemu dan lokasi yang berbeda. Upaya untuk mengatasi hambatan ini termasuk penggunaan media komunikasi elektronik dan penjelasan yang jelas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi horizontal di CV Citra Gemilang berjalan dengan baik, dan hambatan-hambatan tersebut tidak secara signifikan mengganggu kinerja organisasi. Ini sejalan dengan temuan Said et al. (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi horizontal berkontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja organisasi.

## KESIMPULAN

Dalam penelitian di CV Citra Gemilang, komunikasi vertikal dan horizontal memainkan peran vital. Komunikasi vertikal mencakup distribusi informasi dari manajemen atas ke tingkat operasional dan sebaliknya, memastikan aliran informasi yang tepat dan efisien melalui pertemuan tatap muka, WhatsApp, dan email. Upaya aktif dilakukan untuk mengatasi kendala seperti keterlambatan laporan dengan memberi teguran dan mendorong responsivitas karyawan. Komunikasi vertikal juga menekankan etika komunikasi formal dengan atasan. Di sisi lain, komunikasi horizontal melibatkan berbagi informasi dan kerja sama antar tim, terutama dalam bidang akuntansi. Tantangan seperti penjadwalan pertemuan dan kesalahpahaman pesan diatasi melalui penggunaan komunikasi elektronik dan komunikasi terbuka. Secara keseluruhan, komunikasi vertikal dan horizontal di CV Citra Gemilang menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, kolaboratif, dan produktif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cyrious, & Adriana, E. (2023). Faktor Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(3), 1–13.
- Erningsih, T. (2020). Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Denso Indonesia. *Jurnal Visi Komunikasi*, 19(02), 300. <https://doi.org/10.22441/visikom.v19i02.14215>
- Fatmawati, I., Saputra, B. R., Nur Agustin, I. N., Shofana, N., & Wardhani, N. I. (2021). Peran Komunikasi Dalam Peningkatan Kinerja Organisasi Di Pendidikan. *Improvement: Jurnal Ilmiah Untuk Peningkatan Mutu Manajemen Pendidikan*, 8(1), 1–17. <https://doi.org/10.21009/improvement.v8i1.18296>
- Klaresta, N. (2020). Peran Komunikasi Organisasi Di Kalangan Karyawan Seven Peaks Education Jakarta. *Institut Teknologi Dan Bisnis Kalbis*, 8(3).
- Lasswell, H. D. (1948). The structure and function of communication in society. *The Communication of Ideas*, 1948, 37–52.
- Maros, F. (2016). Model Komunikasi Massa.
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 5(1), 31. <https://doi.org/10.30659/jikm.5.1.31-41>
- Musliamin, M. (2018). Pengaruh Komunikasi Dalam Organisasi Untuk Kelancaran Kerja Di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bone. *Al-Din: Jurnal Dakwah Dan Sosial Keagamaan*, 4(2), 1–12. <https://doi.org/10.35673/ajdsk.v4i2.655>
- Novita, Y., & Sari, P. (2022). Model Komunikasi Verbal (Lasswell) Dalam Proses Pembelajaran IPS Sebagai Sarana Meningkatkan Sikap Evaluatif Terhadap Budaya Asing. *Edukasi*, 133–142.
- Nugroho, W. (2010). Modul Teori Komunikasi Verbal dan Nonverbal. Raja Graffido Perkasa.





- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2006). Komunikasi Organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan.
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. *Journal Educational Research and Social Studies*, 2, hal. 31.
- Sahadi, Neti Sunarti, & Endah Puspitasari. (2022). PENGEMBANGAN ORGANISASI (Tinjauan Umum Pada Semua Organisasi). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 399–412.  
<https://doi.org/10.25157/moderat.v8i2.2712>
- Said, M., Bachtiar, Y., & Masdulhak, K. (2023). How Organizational Communications Influence the Satisfaction of The Employees Who Work from Home. 6(3), 23–34.
- Sarosa, S. (2017). Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar Edisi 2. Jakarta: PT. Indeks. (S. Sarosa, Ed.; 2nd ed.). PT. INDEKS.
- Shonubi, A. O., & Akintaro, A. A. (2016). The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention The Impact Of Effective Communication On Organizational Performance. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 3(3), 1904–1914.  
<https://doi.org/10.18535/ijsshi/v3i3.1>
- Sihabuddin, S., Muktiyo, W., & Sudarmo, S. (2018). Komunikasi Organisasi Dinas Kesehatan dalam Program Eliminasi Malaria. *Jurnal Sosial Politik*, 4(1), 118.  
<https://doi.org/10.22219/sospol.v4i1.5210>
- Siregar, R. T., et al. (2021). Komunikasi Organisasi. Penerbit Widina.
- Sita Silambi Bida, J. M. R. R. M. (2022). Komunikasi Organisasi Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Toraja Utara Dalam Upaya Pengembangan Pariwisata. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(120), 52–59.
- Solihin, E. (2021). Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan. In *PustaKA Ellios* (pp. 1–55).
- Sri Haryani. (2001). Komunikasi Bisnis. Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan. Alfabeta.