Jurnal Sarjana Ilmu Komunikasi (J-SIKOM)
Volume 7, No.2, November 2026
E-ISSN : 2722-5550

E-ISSN: 2722-5550
DOI. 10.36085/j-sikom.v7i2.10962

Pola Komunikasi Organisasi *Supervisor* Operasional dalam Penyampaian Instruksi Kerja pada PT Global Twin Star

Ikhsan Achmad Rivai[1], Ken Norton Hutasoit [2], Zaldy Handi Aditia[3]
Universita Bina Sarana Informatika [1,2,3]
achmadrivai321@gmail.com

INFO ARTIKEL
Diterima: 3 July 2026
Disetujui: 17 July 2026
Diterbitkan: 02 Nov 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the organizational communication patterns of operational supervisors in delivering work instructions, interdivisional communication coordination, and communication barriers in the operational process at PT Global Twin Star. This study employed a qualitative approach using a case study method. Informants were selected through purposive sampling, involving three participants: an operational supervisor, a graphic design staff member, and a production team staff member. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation and analyzed using the Miles and Huberman model through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that organizational communication occurs through downward, upward, and horizontal communication. Interdivisional coordination takes place through technical coordination, work revision processes, and sequential interdependence between the graphic design division and the production team. Communication barriers include unclear information and differences in understanding, delays in communicating information changes, and insufficient confirmation during work implementation. This study concludes that organizational communication effectiveness is influenced by information clarity, interdivisional coordination, and feedback and clarification during work implementation.

Keywords: *organizational communication, communication patterns, interdivisional coordination, communication barriers, work instructions*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi organisasi *supervisor* operasional dalam penyampaian instruksi kerja, koordinasi komunikasi antardivisi, serta hambatan komunikasi pada proses operasional di PT Global Twin Star. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yang melibatkan tiga informan, yaitu *supervisor* operasional, staf divisi desain grafis, dan staf tim produksi. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi berlangsung melalui komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*), dan komunikasi horizontal (*horizontal communication*). Koordinasi antardivisi berlangsung melalui koordinasi teknis, proses revisi pekerjaan, serta ketergantungan kerja (*sequential interdependence*) antara divisi desain grafis dan tim produksi. Hambatan komunikasi meliputi ketidakjelasan informasi dan perbedaan pemahaman, keterlambatan penyampaian perubahan informasi, serta kurangnya konfirmasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi dipengaruhi oleh kejelasan informasi, koordinasi antardivisi, serta umpan balik dan klarifikasi dalam pelaksanaan pekerjaan.

Kata kunci: komunikasi organisasi, pola komunikasi, koordinasi antardivisi, hambatan komunikasi, instruksi kerja

PENDAHULUAN

Komunikasi organisasi menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan pekerjaan, terutama pada perusahaan yang melibatkan koordinasi antarunit kerja. Melalui komunikasi yang efektif, informasi, instruksi kerja, dan koordinasi dapat disampaikan secara jelas sehingga anggota organisasi memahami tugas dan tanggung jawabnya. Sebaliknya, ketidakjelasan informasi dapat menyebabkan miskomunikasi, kesalahan pelaksanaan pekerjaan, serta hambatan koordinasi antarbagian. Oleh karena itu, keberhasilan penyampaian instruksi kerja tidak hanya bergantung pada kejelasan pesan, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi dan pemahaman bersama antarunit kerja (Agatha syafitri, 2024; Meliza Putri Darudono & Nadia Itona Siregar, 2023).

PT Global Twin Star merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia solusi utilitas tenaga listrik dengan aktivitas operasional yang melibatkan *supervisor* operasional, divisi desain grafis, dan tim produksi. Dalam proses kerja, *supervisor* operasional menyampaikan instruksi kepada divisi desain grafis sebagai dasar penyusunan desain, kemudian hasil desain digunakan oleh tim produksi sebagai acuan pengerjaan. Keterkaitan proses tersebut menunjukkan bahwa setiap unit kerja memiliki hubungan yang saling bergantung sehingga komunikasi organisasi dan koordinasi antarbagian menjadi aspek penting dalam mendukung kelancaran pekerjaan (Dian Wijaya et al., 2024; Wahyu Al Aziz & Riswanto, 2025).

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang di PT Global Twin Star, ditemukan bahwa proses penyampaian instruksi kerja dan koordinasi antarbagian masih menghadapi beberapa kendala. Kendala tersebut terlihat dari revisi desain yang berulang, perubahan instruksi selama proses pekerjaan, serta perbedaan pemahaman antara divisi desain grafis dan tim produksi terhadap informasi teknis yang diberikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses komunikasi organisasi belum sepenuhnya mampu menciptakan kesamaan pemahaman antarbagian dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan operasional.

Penelitian mengenai komunikasi organisasi dalam penyampaian instruksi kerja telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Wahyu Al Aziz & Riswanto (2025) menemukan bahwa komunikasi antara pimpinan dan karyawan berperan dalam membantu pemahaman instruksi

kerja. Sementara itu, Muhamad Dovan Permana Putra (2025) menunjukkan bahwa pola komunikasi formal dan informal mendukung hubungan kerja antara pimpinan dan bawahan serta berkontribusi terhadap produktivitas organisasi. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas kerja perusahaan.

Namun, penelitian sebelumnya masih memiliki keterbatasan karena lebih banyak berfokus pada hubungan komunikasi antara pimpinan dan bawahan. Kajian mengenai bagaimana pola komunikasi organisasi *supervisor* operasional berhubungan dengan koordinasi antar divisi serta hambatan komunikasi dalam proses kerja yang melibatkan beberapa unit organisasi masih belum banyak dibahas. Padahal, dalam lingkungan kerja yang memiliki keterkaitan proses seperti divisi desain grafis dan tim produksi, keberhasilan pekerjaan tidak hanya dipengaruhi oleh hubungan vertikal, tetapi juga oleh komunikasi horizontal dan mekanisme koordinasi antarbagian.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan dengan menganalisis komunikasi organisasi secara lebih menyeluruh melalui tiga aspek, yaitu pola komunikasi *supervisor* operasional dalam penyampaian instruksi kerja, koordinasi komunikasi antar divisi, dan hambatan komunikasi dalam proses operasional perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi organisasi *supervisor* operasional dalam penyampaian instruksi kerja, koordinasi komunikasi antar divisi, serta hambatan komunikasi yang terjadi pada proses operasional di PT Global Twin Star.

KAJIAN PUSTAKA

Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran informasi antaranggota maupun antarunit organisasi untuk mendukung koordinasi, penyampaian tugas, pengambilan keputusan, dan pencapaian tujuan organisasi. Melalui proses tersebut, organisasi membangun pemahaman bersama dalam pelaksanaan pekerjaan. R. Wayne Pace & Don F. Faules (1989) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses penciptaan dan pertukaran pesan antarunit komunikasi yang saling bergantung dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi organisasi berperan dalam memperkuat koordinasi kerja, mengurangi kesalahpahaman, serta menjaga keterhubungan antarunit sehingga aktivitas organisasi dapat berlangsung secara efektif (Nia Robiah Monika & Trisnawati Kusumawardhani, 2023; Tine Silvana Rachmawati & Lutfi Khoerunnisa,

2023). Dalam penelitian ini, komunikasi organisasi dipahami sebagai proses pertukaran informasi antara *supervisor* operasional, divisi desain grafis, dan tim produksi dalam mendukung penyampaian instruksi kerja, koordinasi antar divisi, serta pelaksanaan pekerjaan di PT Global Twin Star.

Organizational Communication Flow Theory

Organizational Communication Flow Theory yang dikemukakan oleh R. Wayne Pace & Don F. Faules (1989) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi berlangsung melalui arus komunikasi yang memungkinkan pesan disampaikan, diterima, dan dipahami oleh anggota organisasi dalam mencapai tujuan bersama. Arus komunikasi tersebut terdiri atas komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*), komunikasi horizontal (*horizontal communication*), dan komunikasi lintas saluran (*cross channel communication*). Penelitian ini memfokuskan analisis pada komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal karena ketiga bentuk komunikasi tersebut sesuai dengan hubungan komunikasi antara *supervisor* operasional, divisi desain grafis, dan tim produksi di PT Global Twin Star.

Komunikasi ke bawah berkaitan dengan penyampaian instruksi kerja, arahan, dan informasi dari *supervisor* kepada bawahan. Komunikasi ke atas berfungsi sebagai sarana penyampaian laporan, umpan balik, dan kendala dari bawahan kepada *supervisor*. Sementara itu, komunikasi horizontal mendukung pertukaran informasi dan koordinasi antarunit kerja yang memiliki kedudukan setara dalam pelaksanaan pekerjaan (R. Wayne Pace & Don F. Faules, 1989). Penelitian Meldasari Said et al. (2023) juga menunjukkan bahwa ketiga arus komunikasi tersebut berperan dalam membangun hubungan komunikasi yang efektif di dalam organisasi. Berdasarkan konsep tersebut, *Organizational Communication Flow Theory* digunakan sebagai landasan untuk menganalisis pola komunikasi organisasi *supervisor* operasional melalui komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal dalam penyampaian instruksi kerja, koordinasi antardivisi, serta hambatan komunikasi pada proses operasional di PT Global Twin Star.

Koordinasi Komunikasi

Koordinasi komunikasi antardivisi merupakan proses penyelarasan informasi, tugas, dan aktivitas kerja antarbagian organisasi untuk mendukung pencapaian tujuan bersama. Melalui koordinasi komunikasi, setiap unit kerja dapat memahami informasi yang

diperlukan serta menyesuaikan aktivitasnya dengan kebutuhan unit lain sehingga pelaksanaan pekerjaan berlangsung secara efektif. Richard L. Daft (2016) menjelaskan bahwa hubungan kerja antarunit organisasi dapat berbentuk *sequential interdependence*, yaitu kondisi ketika hasil pekerjaan suatu unit menjadi masukan bagi unit lainnya. Selain itu, koordinasi antardivisi didukung oleh *horizontal linkage*, yaitu mekanisme yang memungkinkan pertukaran informasi dan koordinasi antarunit kerja yang memiliki keterkaitan dalam pelaksanaan pekerjaan.

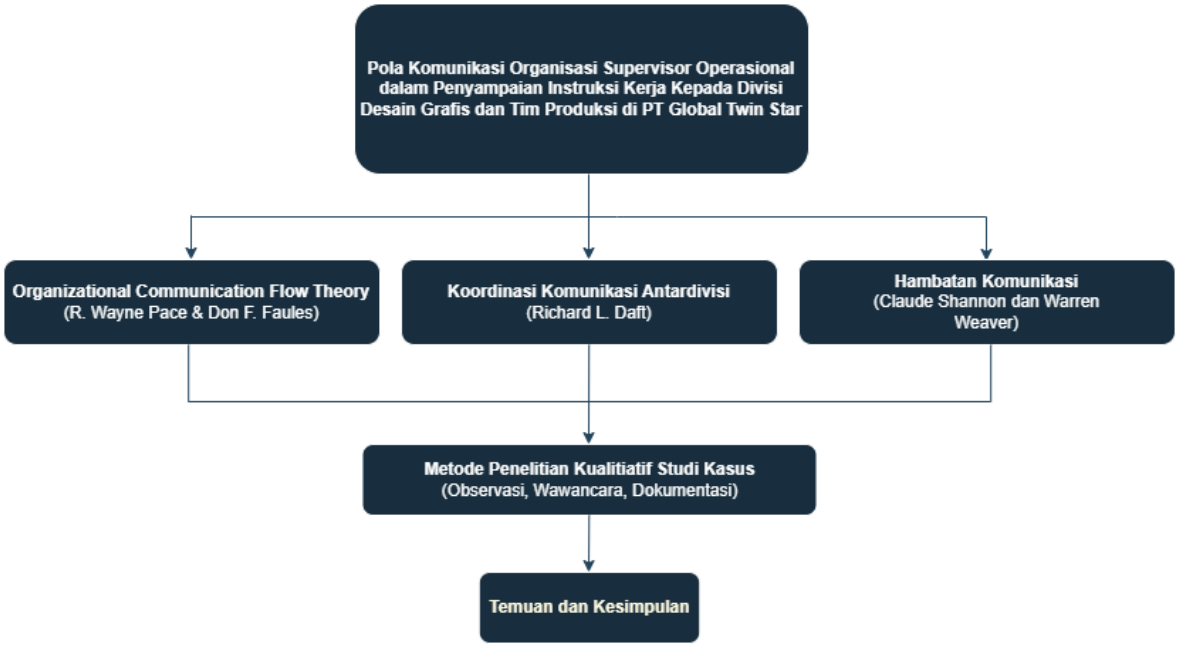
Sejalan dengan hal penelitian, Rashidah Kasauli et al. (2020) menjelaskan bahwa koordinasi antartim memerlukan mekanisme komunikasi yang mampu membangun pemahaman bersama antarunit kerja. Rifka Aqifah et al. (2025) juga menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berperan dalam mendukung koordinasi kerja serta memperlancar penyampaian informasi antaranggota organisasi. Dalam penelitian ini, koordinasi komunikasi antardivisi dipahami sebagai proses pertukaran informasi antara divisi desain grafis dan tim produksi dalam menyelaraskan pelaksanaan pekerjaan di PT Global Twin Star. Hubungan kerja kedua divisi menunjukkan adanya *sequential interdependence*, yaitu hasil pekerjaan divisi desain grafis menjadi masukan bagi tim produksi. Oleh karena itu, koordinasi komunikasi diperlukan untuk mendukung penyampaian informasi, penyesuaian pekerjaan, dan sinkronisasi hasil kerja antardivisi.

Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi merupakan kondisi yang menyebabkan proses penyampaian dan penerimaan pesan tidak berlangsung secara efektif sehingga informasi yang diterima dapat berbeda dari maksud yang disampaikan. Dalam organisasi, hambatan komunikasi dapat memengaruhi pemahaman informasi, mengganggu koordinasi, dan menyebabkan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan pekerjaan. Claude E. Shannon & Warren Weaver (1963) menjelaskan bahwa gangguan dalam proses komunikasi disebut sebagai *noise*, yaitu segala bentuk gangguan yang dapat memengaruhi penyampaian pesan sehingga menimbulkan perubahan atau perbedaan pemaknaan antara pesan yang dikirimkan dan pesan yang diterima.

Dalam konteks organisasi, Nurul Nabiha Kamal Bahrain et al. (2023) menjelaskan bahwa hambatan komunikasi dapat menghambat pertukaran informasi, menurunkan efektivitas koordinasi, serta memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Sejalan dengan hal tersebut, Gunawan & Indri Hapsari Susilowati (2021) menyatakan bahwa efektivitas

komunikasi dipengaruhi oleh kejelasan penyampaian informasi sehingga perbedaan pemahaman antaranggota organisasi dapat diminimalkan. Dalam penelitian ini, hambatan komunikasi dipahami sebagai gangguan yang muncul dalam proses penyampaian instruksi kerja dan koordinasi antara *supervisor* operasional, divisi desain grafis, dan tim produksi di PT Global Twin Star. Hambatan tersebut meliputi ketidakjelasan informasi, keterlambatan penyampaian perubahan informasi, serta perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan pekerjaan yang berpotensi memengaruhi koordinasi dan kelancaran proses operasional perusahaan.



Gambar 1. Bagan Konseptual

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah disusun, penelitian ini berangkat dari proposisi bahwa pola komunikasi organisasi *supervisor* operasional dalam penyampaian instruksi kerja berkaitan dengan koordinasi komunikasi antardivisi serta hambatan komunikasi yang muncul dalam pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan. *Organizational Communication Flow Theory* digunakan untuk menganalisis komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal sebagai bentuk arus komunikasi organisasi dalam penyampaian instruksi kerja. Selanjutnya, konsep koordinasi komunikasi menjelaskan keterkaitan hubungan kerja antara divisi desain grafis dan tim produksi dalam pelaksanaan pekerjaan, sedangkan konsep hambatan komunikasi digunakan untuk menganalisis berbagai gangguan yang memengaruhi penyampaian dan pemahaman informasi. Berdasarkan proposisi tersebut, penelitian ini menganalisis keterkaitan antara

pola komunikasi organisasi, koordinasi komunikasi antardivisi, dan hambatan komunikasi dalam proses operasional di PT Global Twin Star.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memahami secara mendalam pola komunikasi organisasi *supervisor* operasional dalam penyampaian instruksi kerja, koordinasi komunikasi antardivisi, serta hambatan komunikasi pada proses operasional di PT Global Twin Star. Penelitian dilaksanakan di PT Global Twin Star, Serpong, Kota Tangerang Selatan. Observasi awal dilakukan selama kegiatan magang pada periode 8 November 2025 hingga 30 Januari 2026 dengan observasi *partisipan moderat*, yaitu peneliti terlibat dalam aktivitas kerja namun tetap berperan sebagai pengamat. Selanjutnya, pengumpulan data utama melalui wawancara mendalam dan dokumentasi dilakukan pada Juni 2026. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan dan pemahaman terhadap fenomena yang diteliti. Penelitian melibatkan tiga informan yang terdiri atas Rudjito (40 tahun) selaku *Supervisor* Operasional dengan masa kerja 12 tahun sebagai informan kunci, Khafids Fadhil Ihsan (27 tahun) dari Divisi Desain Grafis dengan masa kerja 2 tahun, dan Alvian Vieto Yohara (25 tahun) dari Tim Produksi dengan masa kerja 2 tahun sebagai informan pendukung. Ketiga informan dipilih karena terlibat secara langsung dalam penyampaian instruksi kerja, koordinasi antardivisi, proses revisi pekerjaan, dan pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi terstruktur, observasi *partisipan moderat*, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pola komunikasi organisasi, koordinasi komunikasi antardivisi, dan hambatan komunikasi. Observasi dilakukan untuk memahami proses penyampaian instruksi kerja, interaksi antarbagian, serta aktivitas koordinasi selama pelaksanaan pekerjaan. Dokumentasi yang digunakan meliputi struktur organisasi perusahaan, hasil desain grafis, dokumentasi briefing kerja, dokumentasi proses produksi, dan foto kegiatan wawancara sebagai data pendukung penelitian. Analisis data menggunakan model Matthew B. Miles et al. (2020) melalui tahapan *data condensation*, *data display*, serta *conclusion drawing/verification*. Kredibilitas data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan *member checking*. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari *supervisor* operasional, divisi desain grafis, dan tim produksi, sedangkan triangulasi teknik

dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. *Member checking* dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti telah sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini menemukan tiga tema utama yang berkaitan dengan komunikasi organisasi *supervisor* operasional di PT Global Twin Star. Ketiga tema tersebut meliputi (1) pola komunikasi organisasi *supervisor* operasional dalam penyampaian instruksi kerja, (2) koordinasi komunikasi antardivisi dalam pelaksanaan pekerjaan, dan (3) hambatan komunikasi dalam proses operasional perusahaan. Hasil kategorisasi data menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi *supervisor* operasional berlangsung melalui komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*), dan komunikasi horizontal (*horizontal communication*). Selain itu, koordinasi komunikasi antardivisi mencakup koordinasi teknis pekerjaan, koordinasi dalam proses revisi pekerjaan, dan ketergantungan kerja antardivisi. Sementara itu, hambatan komunikasi meliputi ketidakjelasan informasi dan perbedaan pemahaman, perubahan dan keterlambatan informasi, kurangnya konfirmasi dan tekanan waktu, serta dampak hambatan komunikasi terhadap proses operasional perusahaan.

Tabel 1. Hasil Pengodean dan Kategorisasi Temuan Penelitian

Tema Utama	Kategori	Temuan Penelitian	Sumber Data
Pola komunikasi organisasi *supervisor* operasional dalam penyampaian instruksi kerja	Komunikasi ke bawah (*downward communication*)	Penyampaian instruksi kerja dilakukan oleh *supervisor* operasional secara bertahap dengan memprioritaskan divisi desain grafis sebagai acuan awal sebelum diteruskan kepada tim produksi.	I1, I2, I3
	Komunikasi ke atas (*upward communication*)	Divisi desain grafis dan tim produksi menyampaikan klarifikasi, laporan, serta kendala pekerjaan kepada *supervisor* ketika terdapat informasi yang belum dipahami secara jelas.	I1, I2, I3

	Komunikasi horizontal (*horizontal communication*)	Komunikasi langsung berlangsung antara divisi desain grafis dan tim produksi untuk membahas kebutuhan teknis serta menyesuaikan pelaksanaan pekerjaan.	I1, I2, I3
Koordinasi komunikasi antardivisi	Koordinasi teknis pekerjaan	Koordinasi dilakukan melalui pertukaran informasi mengenai ukuran, jalur kabel, posisi komponen, spesifikasi teknis, material, dan kebutuhan finishing pekerjaan.	I1, I2, I3
	Koordinasi proses revisi pekerjaan	Perubahan dan revisi pekerjaan disampaikan melalui pembaruan informasi agar hasil pekerjaan tetap sesuai dengan kebutuhan klien.	I1, I2, I3
	Ketergantungan kerja antardivisi	Tim produksi memiliki ketergantungan terhadap hasil desain grafis karena desain menjadi dasar pelaksanaan pekerjaan operasional.	I1, I2, I3
Hambatan komunikasi dalam proses operasional	Ketidakjelasan informasi dan perbedaan pemahaman	Hambatan komunikasi muncul akibat gambar kerja yang kurang rinci, penjelasan instruksi yang belum jelas, serta perbedaan interpretasi antara desain grafis dan tim produksi.	I1, I2, I3
	Perubahan dan keterlambatan informasi	Perubahan permintaan klien dan keterlambatan penyampaian revisi menyebabkan penggunaan informasi kerja yang belum diperbarui.	I2, I3
	Kurangnya konfirmasi dan tekanan waktu	Tidak semua anggota melakukan konfirmasi ulang terhadap instruksi yang diterima, sementara tekanan waktu menyebabkan komunikasi berlangsung kurang optimal.	I1
	Dampak hambatan komunikasi	Hambatan komunikasi menyebabkan revisi pekerjaan, pembongkaran hasil kerja, keterlambatan penyelesaian	I1, I2, I3

		pekerjaan, serta peningkatan biaya operasional.	

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian (2026)

Keterangan: I1 merupakan Supervisor *Operasional, I2 merupakan anggota Tim Desain Grafis, dan I3 merupakan anggota Tim Produksi.*

Pola Komunikasi Organisasi *Supervisor* Operasional dalam Penyampaian Instruksi Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi *supervisor* operasional dalam penyampaian instruksi kerja di PT Global Twin Star berlangsung melalui komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*), dan komunikasi horizontal (*horizontal communication*). Ketiga bentuk komunikasi tersebut menggambarkan proses pertukaran informasi antara *supervisor* operasional, divisi desain grafis, dan tim produksi. Dalam proses tersebut, *supervisor* operasional berperan sebagai pengarah utama dalam penyampaian instruksi kerja, sedangkan komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal mendukung proses klarifikasi, penyampaian masukan, serta penyesuaian informasi selama pelaksanaan pekerjaan.

Komunikasi ke Bawah (*Downward Communication*)

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi ke bawah (*downward communication*) menjadi bentuk arus komunikasi yang dominan dalam penyampaian instruksi kerja di PT Global Twin Star. Komunikasi ini berlangsung ketika *supervisor* operasional menyampaikan arahan kepada divisi desain grafis dan tim produksi. Penyampaian instruksi dilakukan secara bertahap, dimulai dari memahami kebutuhan pekerjaan klien, menerjemahkan kebutuhan tersebut menjadi instruksi kerja, kemudian menyampaikan arahan kepada divisi desain grafis sebelum diteruskan kepada tim produksi. Informan I1 menjelaskan:

> "*Biasanya saya pertama-tama lihat dulu kebutuhan dari kliennya, dari situ baru saya breakdown pekerjaannya. Nanti saya sampaikan ke tim, terutama ke desain dulu, saya jelasin konsepnya*." (*Rudjito, wawancara pribadi, 2026*).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa *supervisor* operasional tidak hanya menyampaikan tugas, tetapi juga menerjemahkan kebutuhan pekerjaan menjadi instruksi yang dapat dipahami oleh setiap bagian. Divisi desain grafis menjadi penerima instruksi awal

karena hasil desain digunakan sebagai acuan bagi tim produksi. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan I1:

> "*Lebih sering ke desain dulu ya. Karena dari desain itu nanti jadi acuan buat produksi. Jadi kalau desainnya belum fix, produksi juga belum bisa jalan. Makanya saya lebih dulu briefing ke tim desain, baru setelah itu hasilnya diteruskan ke produksi*." (*Rudjito, wawancara pribadi, 2026*).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa *supervisor* operasional berperan sebagai pusat penyampaian instruksi kerja yang menghubungkan kebutuhan klien dengan pelaksanaan pekerjaan. Instruksi yang diberikan tidak hanya berupa pembagian tugas, tetapi juga mencakup penjelasan konsep dan kebutuhan teknis agar setiap bagian memiliki pemahaman yang sama sebelum pekerjaan dilaksanakan.

Temuan ini sejalan dengan konsep *downward communication* menurut R. Wayne Pace & Don F. Faules (1989), yaitu penyampaian pesan dari pihak yang memiliki kedudukan lebih tinggi kepada anggota organisasi pada tingkat yang lebih rendah. Dalam penelitian ini, komunikasi ke bawah berfungsi sebagai mekanisme penyampaian instruksi kerja, arahan, dan informasi pendukung dari *supervisor* operasional kepada divisi desain grafis dan tim produksi. Sejalan dengan itu, Meldasari Said et al. (2023) menjelaskan bahwa komunikasi ke bawah mendukung koordinasi kerja dengan memastikan anggota organisasi memahami tugas dan tanggung jawabnya. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi ke bawah tidak hanya berfungsi sebagai proses penyampaian instruksi dari atasan kepada bawahan, tetapi juga sebagai mekanisme yang mendukung koordinasi antardivisi melalui penyampaian informasi kerja secara bertahap sesuai kebutuhan masing-masing bagian.

Dengan demikian, komunikasi ke bawah di PT Global Twin Star menunjukkan bahwa *supervisor* operasional berperan sebagai pengarah utama dalam penyampaian instruksi kerja sehingga informasi yang diterima divisi desain grafis dan tim produksi dapat menjadi dasar pelaksanaan pekerjaan operasional.

Komunikasi ke Atas (*Upward Communication*)

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi ke atas (*upward communication*) berlangsung melalui proses klarifikasi, penyampaian laporan, serta penyampaian kendala dari divisi desain grafis dan tim produksi kepada *supervisor* operasional. Komunikasi ini menjadi sarana bagi anggota organisasi untuk memberikan umpan balik terhadap instruksi

kerja sekaligus menyampaikan kebutuhan penyesuaian selama pelaksanaan pekerjaan. Informan I2 menjelaskan:

> "*Saya tanya ulang ke supervisor ya, biar nggak salah. Kadang juga minta contoh atau referensi tambahan, supaya desain yang dibuat sesuai sama yang dimaksud*." (*Khafids Fadhil Ihsan, wawancara pribadi, 2026*).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi ke atas berfungsi sebagai proses klarifikasi untuk memastikan kesesuaian pemahaman terhadap instruksi kerja sebelum diterjemahkan ke dalam bentuk desain. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan I3:

> "*Biasanya kami tanya ke supervisor atau langsung ke tim desain. Biar nggak salah pas ngerjain. Soalnya kalau salah dari awal, nanti bisa repot di tengah jalan*." (*Alvian Vieto Yohara, wawancara pribadi, 2026*).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi ke atas tidak hanya digunakan untuk mengajukan pertanyaan, tetapi juga menjadi sarana penyampaian kendala teknis selama pelaksanaan pekerjaan. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi ke atas belum selalu berjalan secara optimal karena tidak semua anggota organisasi melakukan konfirmasi ketika menerima instruksi yang belum dipahami. Informan I1 menjelaskan:

> "*Biasanya ada yang nanya, tapi nggak semua juga. Ada yang langsung jalan tanpa konfirmasi. Kadang hasilnya jadi nggak sesuai sama yang dimaksud karena dari awal belum disamakan pemahamannya*." (*Rudjito, wawancara pribadi, 2026*).

Temuan ini sejalan dengan konsep *upward communication* menurut R. Wayne Pace & Don F. Faules (1989), yaitu proses penyampaian pesan dari anggota organisasi kepada pihak yang memiliki kedudukan lebih tinggi sebagai bentuk penyampaian laporan, umpan balik, masukan, dan informasi mengenai kondisi pekerjaan. Sejalan dengan itu, Meldasari Said et al. (2023) menjelaskan bahwa komunikasi ke atas membantu organisasi memperoleh informasi dari anggota yang terlibat langsung sehingga proses koordinasi dapat berlangsung lebih efektif. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi ke atas tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian umpan balik kepada *supervisor* operasional, tetapi juga sebagai mekanisme untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan pekerjaan melalui proses klarifikasi dan penyampaian kendala yang dihadapi anggota organisasi. Meskipun demikian, efektivitas komunikasi ke atas dipengaruhi oleh kesediaan anggota organisasi untuk melakukan konfirmasi ketika menerima instruksi yang belum dipahami.

Dengan demikian, komunikasi ke atas di PT Global Twin Star menunjukkan bahwa umpan balik dari divisi desain grafis dan tim produksi menjadi bagian penting dalam menjaga kesesuaian pelaksanaan pekerjaan. Meskipun komunikasi ini telah berjalan melalui proses klarifikasi dan penyampaian kendala, peningkatan kesadaran anggota organisasi untuk melakukan konfirmasi terhadap instruksi yang belum dipahami tetap diperlukan agar kesamaan pemahaman dalam pelaksanaan pekerjaan dapat terjaga.

Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi horizontal (*horizontal communication*) berlangsung antara divisi desain grafis dan tim produksi dalam pelaksanaan pekerjaan operasional di PT Global Twin Star. Komunikasi ini terjadi karena kedua divisi memiliki keterkaitan pekerjaan yang memerlukan pertukaran informasi mengenai hasil desain, kebutuhan teknis, serta penyesuaian gambar kerja selama proses produksi. Informan I2 menjelaskan:

> "*Koordinasinya biasanya setelah desain sudah jadi. Nanti kita kasih ke produksi, terus kalau ada yang kurang jelas dari mereka, biasanya mereka nanya langsung ke kita*." (*Khafids Fadhil Ihsan, wawancara pribadi, 2026*).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi horizontal menjadi sarana pertukaran informasi antara divisi desain grafis dan tim produksi untuk memastikan hasil pekerjaan sesuai dengan kebutuhan operasional. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan I3:

> "*Kalau ada gambar yang nggak jelas, kita langsung tanya ke desain. Tapi nggak selalu intens sih, jadi kadang masih ada miss*." (*Alvian Vieto Yohara, wawancara pribadi, 2026*).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi horizontal membantu penyelesaian permasalahan teknis melalui proses klarifikasi antarbagian. Namun, komunikasi ini belum selalu berlangsung secara optimal karena lebih sering dilakukan ketika muncul permasalahan, sehingga perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan pekerjaan masih dapat terjadi.

Temuan ini sejalan dengan konsep *horizontal communication* menurut R. Wayne Pace & Don F. Faules (1989), yaitu proses pertukaran pesan antarindividu atau unit organisasi yang memiliki tingkat hierarki yang sama untuk mendukung koordinasi pekerjaan dan penyelesaian masalah. Sejalan dengan itu, Meldasari Said et al. (2023) menjelaskan

bahwa komunikasi horizontal berperan dalam memperkuat hubungan kerja melalui pertukaran informasi dan koordinasi antarbagian yang memiliki keterkaitan pekerjaan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi horizontal tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi antardivisi, tetapi juga sebagai mekanisme untuk menyelaraskan kebutuhan teknis dan menjaga kesinambungan pelaksanaan pekerjaan yang melibatkan divisi desain grafis dan tim produksi. Namun, komunikasi yang lebih sering dilakukan ketika muncul permasalahan menunjukkan bahwa koordinasi antardivisi masih bersifat reaktif dibandingkan preventif.

Dengan demikian, komunikasi horizontal di PT Global Twin Star menunjukkan bahwa hubungan kerja antara divisi desain grafis dan tim produksi tidak hanya bergantung pada instruksi *supervisor* operasional, tetapi juga memerlukan interaksi langsung antarbagian untuk menyamakan pemahaman dan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan.

Koordinasi Komunikasi Antar Divisi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi komunikasi antardivisi di PT Global Twin Star berlangsung melalui pertukaran informasi antara divisi desain grafis dan tim produksi untuk mendukung pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan. Koordinasi tersebut bertujuan memastikan informasi pekerjaan, kebutuhan teknis, dan perubahan pekerjaan dipahami secara konsisten oleh setiap bagian yang terlibat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa koordinasi komunikasi antardivisi berlangsung melalui koordinasi teknis pekerjaan, koordinasi dalam proses revisi pekerjaan, serta ketergantungan kerja antardivisi yang mendukung kesesuaian informasi selama pelaksanaan pekerjaan.

Koordinasi Teknis Antar Divisi

Berdasarkan hasil penelitian, koordinasi teknis antar divisi di PT Global Twin Star berlangsung melalui pertukaran informasi mengenai kebutuhan teknis pekerjaan antara divisi desain grafis dan tim produksi. Koordinasi tersebut dilakukan untuk memastikan hasil desain dapat diterapkan sesuai dengan kebutuhan proses produksi. Informan I2 menjelaskan bahwa penyesuaian desain dilakukan berdasarkan kebutuhan produksi:

> "*Biasanya kita sesuaikan dulu sama kebutuhan produksinya. Kadang dari produksi ada masukan soal ukuran atau posisi komponen, jadi desainnya perlu disesuaikan lagi*." (*Khafids Fadhil Ihsan, wawancara pribadi, 2026*).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa koordinasi teknis berlangsung melalui pertukaran informasi mengenai hasil desain dan kebutuhan teknis produksi sehingga setiap bagian memiliki pemahaman yang sama sebelum proses produksi dilaksanakan. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan I3:

> "*Yang paling sering ditanyakan biasanya ukuran, posisi komponen, jalur kabel, sama detail yang ada di gambar. Kalau kurang jelas biasanya kita konfirmasi dulu ke desain*." (*Alvian Vieto Yohara, wawancara pribadi, 2026*).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa koordinasi antara divisi desain grafis dan tim produksi berlangsung melalui hubungan horizontal antarunit yang melakukan pertukaran informasi untuk menyesuaikan aktivitas kerja yang saling berkaitan. Pertukaran informasi mengenai ukuran, posisi komponen, spesifikasi teknis, material, dan kebutuhan finishing menjadi bagian dari proses koordinasi untuk menjaga kesesuaian hasil kerja.

Temuan ini sejalan dengan konsep *horizontal linkage* yang dikemukakan oleh Richard L. Daft (2016), yaitu mekanisme hubungan horizontal antarunit organisasi yang memungkinkan pertukaran informasi dan koordinasi dalam menyelesaikan pekerjaan yang saling berkaitan. Sejalan dengan itu, Rashidah Kasauli et al. (2020) menjelaskan bahwa koordinasi antartim membutuhkan mekanisme komunikasi yang membangun pemahaman bersama sehingga organisasi mampu mengelola keterkaitan pekerjaan dan mengurangi kesalahan akibat perbedaan pemahaman. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa koordinasi teknis tidak hanya berfungsi sebagai proses pertukaran informasi antardivisi, tetapi juga sebagai mekanisme untuk menyelaraskan kebutuhan teknis antara hasil desain dan pelaksanaan produksi. Melalui koordinasi tersebut, divisi desain grafis dan tim produksi dapat menyesuaikan informasi teknis sebelum pekerjaan dilaksanakan sehingga potensi kesalahan dalam proses produksi dapat diminimalkan.

Dengan demikian, koordinasi teknis antar divisi di PT Global Twin Star menunjukkan bahwa komunikasi antara divisi desain grafis dan tim produksi menjadi faktor penting dalam memastikan informasi teknis dapat diterapkan secara tepat sehingga hasil desain sesuai dengan kebutuhan proses produksi.

Koordinasi dalam Proses Revisi Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, koordinasi dalam proses revisi pekerjaan di PT Global Twin Star berlangsung melalui penyampaian pembaruan informasi antara divisi desain grafis dan tim produksi. Proses revisi dilakukan ketika terdapat perubahan kebutuhan pekerjaan

dari klien maupun penyesuaian teknis sehingga gambar kerja perlu diperbarui sebelum proses produksi dilanjutkan. Informan I2 menjelaskan:

> "*Kalau ada perubahan dari klien biasanya kita revisi dulu gambarnya. Setelah itu baru kita kasih lagi ke produksi supaya yang dikerjakan sesuai dengan gambar yang terbaru*." (*Khafids Fadhil Ihsan, wawancara pribadi, 2026*).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa koordinasi dalam proses revisi dilakukan melalui pembaruan gambar kerja sebelum digunakan kembali sebagai acuan produksi agar divisi desain grafis dan tim produksi menggunakan informasi yang sama dalam pelaksanaan pekerjaan. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan I3:

> "*Kalau ada revisi biasanya kita tunggu informasi terbaru dari desain. Karena kalau masih pakai gambar yang lama takutnya nanti pengerjaannya salah atau harus dibongkar lagi*." (*Alvian Vieto Yohara, wawancara pribadi, 2026*).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi revisi menjadi bagian penting dalam menjaga kesesuaian antara hasil desain dan pelaksanaan produksi. Keterlambatan penyampaian informasi terbaru berpotensi menyebabkan penggunaan acuan kerja yang sudah tidak sesuai sehingga meningkatkan potensi pekerjaan ulang.

Temuan ini sejalan dengan konsep *sequential interdependence* yang dikemukakan oleh Richard L. Daft (2016), yaitu kondisi ketika hasil pekerjaan suatu unit menjadi masukan bagi unit lainnya dalam proses kerja organisasi. Dalam penelitian ini, perubahan pada hasil desain memengaruhi proses produksi sehingga koordinasi komunikasi diperlukan agar setiap bagian dapat menyesuaikan aktivitas kerja berdasarkan informasi terbaru. Sejalan dengan itu, Rashidah Kasauli et al. (2020) menjelaskan bahwa koordinasi antartim memerlukan mekanisme pertukaran informasi yang mampu membangun pemahaman bersama dalam mengelola perubahan pekerjaan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa koordinasi dalam proses revisi tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme penyampaian pembaruan informasi, tetapi juga sebagai upaya untuk menjaga kesesuaian informasi yang digunakan oleh divisi desain grafis dan tim produksi. Melalui koordinasi tersebut, setiap perubahan kebutuhan pekerjaan dapat segera diterapkan sehingga pelaksanaan produksi tetap mengacu pada informasi yang telah diperbarui.

Dengan demikian, koordinasi dalam proses revisi pekerjaan di PT Global Twin Star menunjukkan bahwa pembaruan informasi menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran hubungan kerja antara divisi desain grafis dan tim produksi. Penyampaian revisi

secara tepat membantu mengurangi kesalahan pengerjaan, mencegah penggunaan informasi yang sudah tidak sesuai, serta mendukung penyelesaian pekerjaan sesuai kebutuhan klien.

Ketergantungan Kerja Antar Divisi

Berdasarkan hasil penelitian, hubungan kerja antara divisi desain grafis dan tim produksi di PT Global Twin Star menunjukkan adanya ketergantungan pekerjaan dalam pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan. Ketergantungan tersebut terlihat dari hasil pekerjaan divisi desain grafis yang menjadi dasar bagi tim produksi dalam menjalankan proses pengerjaan. Informan I1 menjelaskan:

> "*Kalau dari desain belum selesai atau belum sesuai, produksi juga belum bisa jalan. Karena mereka pakai gambar itu sebagai acuan untuk pengerjaan*." (*Rudjito, wawancara pribadi, 2026*).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa hasil pekerjaan divisi desain grafis menjadi masukan awal bagi tim produksi sebelum pekerjaan dilaksanakan sehingga kelengkapan dan kejelasan informasi desain menjadi dasar dalam mendukung kelancaran proses produksi. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan I3:

> "*Memang kita tergantung sama gambar dari desain. Kalau gambarnya belum jelas atau belum final, kita juga belum bisa lanjut pengerjaan karena takut nanti ada perubahan lagi*." (*Alvian Vieto Yohara, wawancara pribadi, 2026*).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketepatan dan kelengkapan informasi desain menjadi faktor yang memengaruhi kesiapan tim produksi dalam menjalankan pekerjaan. Hubungan kerja tersebut memiliki karakteristik *sequential interdependence*, yaitu kondisi ketika hasil (*output*) dari satu unit organisasi menjadi masukan (*input*) bagi unit lainnya. Dalam penelitian ini, hasil pekerjaan divisi desain grafis menjadi *input* bagi tim produksi sehingga keterlambatan atau ketidaksesuaian informasi desain dapat memengaruhi proses produksi.

Temuan ini sejalan dengan konsep Richard L. Daft (2016) yang menjelaskan bahwa ketergantungan antarunit kerja membutuhkan koordinasi agar setiap bagian dapat menjalankan aktivitasnya secara efektif. Sejalan dengan itu, Rashidah Kasauli et al. (2020) menjelaskan bahwa organisasi memerlukan mekanisme koordinasi untuk membangun pemahaman bersama antarunit yang memiliki fungsi berbeda sehingga informasi pekerjaan dapat diterapkan secara tepat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ketergantungan kerja antar divisi tidak hanya menggambarkan hubungan antara hasil pekerjaan divisi desain

grafis dan proses produksi, tetapi juga menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan pekerjaan bergantung pada kesiapan setiap divisi dalam menyediakan dan memanfaatkan informasi yang dibutuhkan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi dan koordinasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam menjaga kesinambungan proses kerja antardivisi.

Dengan demikian, ketergantungan kerja antar divisi di PT Global Twin Star menunjukkan bahwa divisi desain grafis dan tim produksi memiliki hubungan kerja yang saling berkaitan dalam pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan. Ketergantungan tersebut menjadikan komunikasi dan koordinasi antarbagian sebagai faktor penting untuk memastikan informasi pekerjaan dipahami, dikoordinasikan, dan digunakan secara tepat sehingga mendukung kelancaran proses produksi.

Hambatan Komunikasi dalam Proses Operasional Perusahaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi dalam proses operasional di PT Global Twin Star muncul ketika informasi yang disampaikan belum dipahami secara seragam oleh pihak yang terlibat dalam pekerjaan. Hambatan tersebut terjadi dalam penyampaian instruksi kerja, koordinasi antardivisi, dan penyesuaian informasi teknis. Temuan penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi meliputi ketidakjelasan informasi dan perbedaan pemahaman, keterlambatan penyampaian perubahan informasi, serta kurangnya konfirmasi dalam pelaksanaan pekerjaan yang memengaruhi koordinasi antardivisi.

Ketidakjelasan Informasi dan Perbedaan Pemahaman

Berdasarkan hasil penelitian, hambatan komunikasi terjadi ketika informasi yang diterima belum memberikan pemahaman yang sama terhadap kebutuhan pekerjaan. Kondisi tersebut terutama muncul saat divisi desain grafis dan tim produksi menerjemahkan instruksi kerja maupun gambar kerja sebagai acuan pelaksanaan pekerjaan. Informan I3 menjelaskan:

> "*Kadang dari gambar ada yang kurang jelas, jadi kita harus tanya lagi ke desain. Kalau tidak ditanyakan takutnya nanti pas dikerjakan hasilnya beda sama yang dimaksud*." (*Alvian Vieto Yohara, wawancara pribadi, 2026*).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa ketidakjelasan informasi mendorong perlunya klarifikasi sebelum pekerjaan dilaksanakan agar setiap bagian memiliki pemahaman yang sama terhadap instruksi dan kebutuhan pekerjaan. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan I2:

> "*Kadang yang kita maksud di gambar sudah jelas menurut kita, tapi ternyata dari produksi ada bagian yang masih belum dipahami. Jadi harus dijelaskan lagi*." (*Khafids Fadhil Ihsan, wawancara pribadi, 2026*).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa hambatan komunikasi tidak hanya disebabkan oleh kurangnya informasi, tetapi juga oleh perbedaan pemahaman antara pihak yang menyampaikan dan menerima pesan. Perbedaan interpretasi tersebut dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan dan meningkatkan kebutuhan klarifikasi antardivisi.

Temuan ini sejalan dengan konsep *noise* yang dikemukakan oleh Claude E. Shannon & Warren Weaver (1963), yaitu gangguan dalam proses komunikasi yang menyebabkan pesan yang diterima tidak selalu sama dengan pesan yang dikirimkan. Dalam penelitian ini, ketidakjelasan gambar kerja dan perbedaan interpretasi menjadi bentuk *noise* yang memengaruhi kesamaan pemahaman antara divisi desain grafis dan tim produksi. Sejalan dengan itu, Nurul Nabiha Kamal Bahrain et al. (2023) menjelaskan bahwa hambatan komunikasi dapat mengganggu pertukaran informasi, memengaruhi efektivitas koordinasi, serta menghambat pelaksanaan pekerjaan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ketidakjelasan informasi tidak hanya berkaitan dengan isi pesan yang disampaikan, tetapi juga dengan perbedaan cara setiap divisi memahami dan menerjemahkan informasi tersebut dalam pelaksanaan pekerjaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesamaan pemahaman menjadi faktor penting untuk mendukung koordinasi dan mengurangi potensi kesalahan selama proses operasional.

Dengan demikian, hambatan komunikasi berupa ketidakjelasan informasi dan perbedaan pemahaman di PT Global Twin Star menunjukkan bahwa keberhasilan penyampaian pesan tidak hanya bergantung pada informasi yang diberikan, tetapi juga pada kesamaan interpretasi antara pihak yang menyampaikan dan menerima pesan. Oleh karena itu, proses klarifikasi menjadi penting untuk memastikan pemahaman yang sama sebelum pekerjaan dilaksanakan.

Keterlambatan Penyampaian Perubahan Informasi

Berdasarkan hasil penelitian, hambatan komunikasi dalam proses operasional di PT Global Twin Star juga muncul ketika terjadi keterlambatan penyampaian perubahan informasi pekerjaan. Hambatan tersebut terjadi saat terdapat perubahan kebutuhan dari klien maupun penyesuaian teknis, tetapi informasi terbaru belum segera diterima oleh seluruh pihak yang menggunakannya sebagai acuan pekerjaan. Informan I2 menjelaskan:

> "*Kadang kalau ada perubahan dari klien, kita harus revisi dulu. Yang jadi kendala kalau informasinya belum sampai ke semua bagian, nanti bisa beda antara gambar yang baru sama yang sudah dikerjakan*." (*Khafids Fadhil Ihsan, wawancara pribadi, 2026*).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterlambatan penyampaian perubahan informasi dapat menyebabkan perbedaan acuan kerja antarbagian sehingga setiap divisi berpotensi menggunakan informasi yang tidak lagi sesuai dengan kondisi pekerjaan terbaru. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan I3:

> "*Kalau ada perubahan biasanya kita tunggu gambar terbaru dari desain. Karena kalau belum ada informasi terbaru, kita masih mengacu ke gambar yang lama*." (*Alvian Vieto Yohara, wawancara pribadi, 2026*).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keterlambatan penyampaian informasi memengaruhi kesesuaian pelaksanaan pekerjaan karena setiap bagian belum menerima pembaruan informasi pada waktu yang sama. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan dan kebutuhan penyesuaian ulang.

Temuan ini sejalan dengan konsep *noise* yang dikemukakan oleh Claude E. Shannon & Warren Weaver (1963), yaitu gangguan dalam proses komunikasi yang menyebabkan pesan tidak diterima secara efektif oleh penerima. Dalam penelitian ini, keterlambatan penyampaian perubahan informasi menjadi bentuk noise yang menghambat kesamaan informasi antardivisi. Sejalan dengan itu, Nurul Nabiha Kamal Bahrain et al. (2023) menjelaskan bahwa hambatan komunikasi dapat terjadi ketika informasi tidak tersampaikan secara efektif kepada anggota organisasi sehingga memengaruhi koordinasi dan pelaksanaan pekerjaan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keterlambatan penyampaian perubahan informasi tidak hanya berkaitan dengan lambatnya penyebaran informasi, tetapi juga memengaruhi kesamaan acuan kerja yang digunakan oleh setiap divisi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi secara tepat waktu menjadi bagian penting dalam menjaga koordinasi antardivisi agar setiap perubahan pekerjaan dapat segera diimplementasikan sesuai kebutuhan operasional.

Dengan demikian, keterlambatan penyampaian perubahan informasi di PT Global Twin Star menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam penyebaran informasi menjadi faktor penting untuk menjaga kesesuaian pekerjaan antardivisi. Penyampaian informasi secara tepat waktu membantu memastikan setiap bagian menggunakan acuan kerja yang sama sehingga potensi kesalahan dan pekerjaan ulang dapat diminimalkan.

Kurangnya Konfirmasi dan Tekanan Waktu dalam Pelaksanaan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, hambatan komunikasi dalam proses operasional di PT Global Twin Star juga muncul ketika anggota organisasi tidak selalu melakukan konfirmasi terhadap instruksi kerja yang diterima. Kondisi tersebut menyebabkan proses penyamaan pemahaman tidak selalu berlangsung secara optimal sebelum pekerjaan dilaksanakan. Informan I1 menjelaskan:

> "*Biasanya ada yang nanya, tapi nggak semua juga. Ada yang langsung jalan tanpa konfirmasi. Kadang hasilnya jadi nggak sesuai sama yang dimaksud karena dari awal belum disamakan pemahamannya*." (*Rudjito, wawancara pribadi, 2026*).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa hambatan komunikasi tidak hanya berasal dari penyampaian informasi, tetapi juga dari kurangnya umpan balik penerima pesan. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa tekanan waktu dalam penyelesaian pekerjaan menyebabkan proses klarifikasi tidak selalu dilakukan secara optimal. Informan I3 menjelaskan:

> "*Kadang kalau sudah dikejar waktu, yang penting jalan dulu. Tapi kalau ternyata ada yang kurang sesuai, nanti baru diperbaiki lagi*." (*Alvian Vieto Yohara, wawancara pribadi, 2026*).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kurangnya konfirmasi dan tekanan waktu dapat mengurangi efektivitas komunikasi karena proses klarifikasi tidak selalu dilakukan sebelum pekerjaan dimulai. Kondisi tersebut meningkatkan potensi perbedaan pemahaman serta kebutuhan penyesuaian ulang selama pelaksanaan pekerjaan.

Temuan ini sejalan dengan konsep Claude E. Shannon & Warren Weaver (1963) yang menjelaskan bahwa *noise* dalam proses komunikasi dapat menyebabkan pesan yang diterima tidak sepenuhnya sesuai dengan maksud pengirim. Dalam penelitian ini, kurangnya konfirmasi dan tekanan waktu menjadi faktor yang menghambat penyamaan pemahaman antardivisi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya konfirmasi tidak hanya mengurangi kesempatan untuk memastikan kesesuaian pemahaman, tetapi juga meningkatkan kemungkinan terjadinya perbedaan interpretasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, tekanan waktu menyebabkan anggota organisasi lebih memprioritaskan penyelesaian pekerjaan dibandingkan proses klarifikasi sehingga efektivitas komunikasi antardivisi menjadi kurang optimal.

Dengan demikian, kurangnya konfirmasi dan tekanan waktu di PT Global Twin Star menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi dipengaruhi oleh keterlibatan anggota organisasi dalam memberikan umpan balik serta melakukan klarifikasi sebelum pekerjaan dilaksanakan.

Dampak Hambatan Komunikasi

Berdasarkan keseluruhan temuan penelitian, hambatan komunikasi di PT Global Twin Star berdampak pada pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan. Ketidakjelasan informasi dan perbedaan pemahaman, keterlambatan penyampaian perubahan informasi, serta kurangnya konfirmasi dalam pelaksanaan pekerjaan memengaruhi efektivitas koordinasi antara *supervisor* operasional, divisi desain grafis, dan tim produksi. Kondisi tersebut meningkatkan kebutuhan klarifikasi, penyesuaian pekerjaan, serta potensi terjadinya kesalahan dalam proses operasional. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa berbagai bentuk hambatan komunikasi tersebut saling berkaitan dan memengaruhi proses koordinasi antardivisi. Hambatan yang terjadi pada satu tahapan komunikasi dapat berdampak pada tahapan pekerjaan berikutnya sehingga efektivitas pelaksanaan operasional bergantung pada kejelasan informasi, ketepatan penyampaian perubahan, serta keterlibatan anggota organisasi dalam melakukan konfirmasi.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi tidak berdiri sendiri, tetapi saling berkaitan dalam memengaruhi efektivitas komunikasi organisasi. Oleh karena itu, kejelasan informasi, ketepatan penyampaian perubahan, dan proses konfirmasi menjadi faktor penting untuk menjaga koordinasi antardivisi serta mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi organisasi *supervisor* operasional dalam penyampaian instruksi kerja di PT Global Twin Star berlangsung melalui komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*), dan komunikasi horizontal (*horizontal communication*). *Supervisor* operasional berperan sebagai pengarah utama dalam penyampaian instruksi kerja, sedangkan komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal mendukung proses klarifikasi, penyampaian masukan, serta penyesuaian informasi selama pelaksanaan

pekerjaan. Koordinasi komunikasi antardivisi berlangsung melalui koordinasi teknis, koordinasi dalam proses revisi pekerjaan, serta ketergantungan kerja antara divisi desain grafis dan tim produksi. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa hasil desain menjadi dasar bagi proses produksi sehingga komunikasi dan koordinasi berperan penting dalam menjaga kesesuaian informasi selama pelaksanaan pekerjaan. Penelitian ini juga menemukan bahwa hambatan komunikasi meliputi ketidakjelasan informasi dan perbedaan pemahaman, keterlambatan penyampaian perubahan informasi, serta kurangnya konfirmasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi tidak hanya ditentukan oleh penyampaian pesan, tetapi juga oleh proses pemaknaan dan umpan balik antaranggota organisasi.

Secara akademik, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap kajian komunikasi organisasi dengan memperkuat penerapan teori arus komunikasi organisasi R. Wayne Pace & Don F. Faules serta konsep *sequential interdependence* Richard L. Daft dalam menjelaskan hubungan antara penyampaian instruksi kerja, koordinasi antardivisi, dan konsep *noise* Claude E. Shannon & Warren Weaver yang menjelaskan hambatan komunikasi. Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan pentingnya penyampaian informasi yang jelas, proses konfirmasi, dan koordinasi yang berkelanjutan untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional perusahaan. Secara manajerial, hasil penelitian dapat menjadi pertimbangan bagi *supervisor* operasional dalam memperjelas instruksi kerja, memperkuat mekanisme klarifikasi, serta meningkatkan koordinasi ketika terjadi perubahan pekerjaan guna mengurangi perbedaan interpretasi dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan studi kasus pada satu perusahaan dengan fokus pada hubungan komunikasi antara *supervisor* operasional, divisi desain grafis, dan tim produksi. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian dengan melibatkan lebih banyak unit kerja atau membandingkan pola komunikasi organisasi pada perusahaan dengan karakteristik operasional yang berbeda.

REFERENCES

Agatha syafitri. (2024). *PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN SERVICE RESTO AYAM PENYET CABE HIJAU MEDAN SUNGGAL*. https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/25594/1/208530034%20-%20Agatha%20Syafitri%20-%20Fulltext.pdf?utm_source=chatgpt.com

Claude E. Shannon, & Warren Weaver. (1963). *THE MATHEMATICAL THEORY OF COMMUNICATION*.

Dian Wijaya, Agustina Multi Purnomo, & Maria Fitriah. (2024). *Analisis penerapan gaya komunikasi supervisor di divisi produksi*. https://repository.unida.ac.id/4612/1/ANALISIS%20PENERAPAN%20GAYA%20KOMUNIKASI%20SUPERVISOR%20DI%20DIVISI%20PRODUKSI%20%281%29.pdf

Gunawan, & Indri Hapsari Susilowati. (2021). EFEKTIVITAS KOMUNIKASI KESELAMATAN PADA PEKERJA DI LAPANGAN PRODUKSI MINYAK DAN GAS PT XYZ. *Kesehatan Masyarakat*, *5*(2).

Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, & Johnny Saldana. (2020). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Fourth Edition*.

Meldasari Said, YAnuar Bachtiar, & Khairillah Masdulhak. (2023). How Organizational Communications Influence the Satisfaction of The Employees Who Work from Home. *Journal of International Conference Proceedings*. https://doi.org/https://doi.org10.32535/jicp.v6i3.2421

Meliza Putri Darudono, & Nadia Itona Siregar, M. S. (2023). IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI PADA KANTOR BALAI SERTIFIKASI DAN PERBENIHAN TANAMAN HUTAN. *Jurnal Bina Manajemen*.

Muhamad Dovan Permana Putra. (2025). Pola Komunikasi Organisasi Antara Pemimpin dan Bawahan PT. Barat Karya Indonesia Dalam Meningkatkan Produktivitas Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. https://jurnal.stisipwidyapuri-smi.ac.id/index.php/jurnalika/article/view/197/209

Nia Robiah Monika, & Trisnawati Kusumawardhani. (2023). PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PT. KEIHIN INDONESIA. *INTERPRETASI Jurnal Ilmu Komunikasi*, *3*(2).

Nurul Nabiha Kamal Bahrain, Siti Najah Raihan Sakrani, & Anisafina Maidin. (2023). Communication Barriers in Work Environment: Understanding Impact and Challenges. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, *13*(11). https://doi.org/10.6007/ijarbss/v13-i11/19498

R. Wayne Pace, & Don F. Faules. (1989). *ORGANIZATIONAL COMMUNICATIONSECOND EDITION*. https://archive.org/details/organizationalcoOOpace_0

Rashidah Kasauli, Rebekka Wohlrab, Eric Knauss, Jan-Philipp Steghöfer, Jennifer Horkof, & Salome Maro. (2020). Charting coordination needs in large-scale agile organisations with boundary objects and methodological islands. *Proceedings - 2020 IEEE/ACM*

International Conference on Software and System Processes, ICSSP 2020, 51–60. https://doi.org/10.1145/3379177.3388897

Richard L. Daft. (2016). *Organization Theory & Design*.

Rifka Aqifah, Ilham Riyadi, & Dian Muhtadiah. (2025). ANALISIS POLA KOMUNIKASI ORGANISASI KARYAWAN DI DIVISI HUMAS PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI SULSELBAR MAKASSAR. *Journal of Government Studies*.

Tine Silvana Rachmawati, & Lutfi Khoerunnisa. (2023). *Kualitas Kepemimpinan dalam Menciptakan Iklim Komunikasi Organisasi untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai*. http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/jkp

Wahyu Al Aziz, & Riswanto. (2025). Efektivitas komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan dalam penyampaian instruksi kerja di PT Bukit Angkasa Makmur. *Jurnal Sarjana Ilmu Komunikasi (J-SIKOM)*, *6*(1), 137–147. https://doi.org/10.36085/jsikom.v6i1.8280