https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/semakom E-ISSN: 3032-1190
Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Komunikasi (SEMAKOM) Juli 2026, Vol.04, No. 02, Hal: 41 – 46

# Pola Komunikasi Organisasi dalam Mengatasi Hambatan Komunikasi di PT. Makmur Jaya Transindo

**[1]Adis Dewanti Rachmanda, [2]Widiyatmo Ekoputro, [3]A.A.I. Prihandari Satvikadewi**
[1,2,3]Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
adisdewanti8@gmail.com

**Abstrak**
Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pola komunikasi organisasi dalam mengatasi hambatan komunikasi di PT Makmur Jaya Transindo. Penelitian dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya hambatan komunikasi dalam aktivitas operasional perusahaan, seperti perubahan jadwal pengiriman secara mendadak, perubahan permintaan pelanggan, serta perbedaan pemahaman informasi antar bagian yang berpotensi menghambat koordinasi kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala Operasional, HRD, Supervisor, dan dua orang karyawan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di PT Makmur Jaya Transindo berlangsung melalui komunikasi langsung, telepon, briefing, serta koordinasi antar bagian. Hambatan komunikasi yang ditemukan meliputi informasi yang tidak tersampaikan secara lengkap, perubahan informasi yang berlangsung secara cepat, dan perbedaan pemahaman antar karyawan. Untuk mengatasi hambatan tersebut perusahaan melakukan konfirmasi ulang, koordinasi ulang, briefing, evaluasi, serta komunikasi langsung antar pihak yang terkait. Berdasarkan model pola komunikasi organisasi Pace dan Faules, pola komunikasi yang dominan diterapkan adalah pola komunikasi semua saluran (all channel) karena memungkinkan seluruh anggota organisasi berkomunikasi secara langsung sehingga mempercepat penyampaian informasi dan penyelesaian hambatan komunikasi dalam aktivitas operasional perusahaan.
**Kata kunci:** Pola Komunikasi Organisasi, Hambatan Komunikasi, All Channel, Komunikasi Organisasi, Logistik

***Abstract***
*This study aims to describe and analyze organizational communication patterns in overcoming communication barriers at PT Makmur Jaya Transindo. The research was motivated by the persistence of communication barriers in the company's operational activities, including sudden changes in delivery schedules, changes in customer requests, and differences in information interpretation among divisions that potentially hinder work coordination. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. The research informants consisted of the Head of Operations, HR Officer, Supervisor, and two employees selected using purposive sampling techniques. The findings indicate that organizational communication at PT Makmur Jaya Transindo takes place through direct communication, telephone conversations, briefings, and interdepartmental coordination. The communication barriers identified include incomplete information delivery, rapid information changes, and differences in understanding among employees. Based on the organizational communication pattern model proposed by Pace and Faules, the dominant communication pattern implemented in the company is the all-channel communication pattern. This pattern enables all organizational members to communicate directly with one another, thereby facilitating faster information exchange and supporting coordination in overcoming communication barriers within the company's operational activities.*

***Keyword:*** *Organizational Communication Pattern, Communication Barriers, All-Channel Communication, Organizational Communication, Logistics*

## Pendahuluan

Perkembangan industri logistik di Indonesia menunjukkan tren yang positif dan memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Tingginya aktivitas distribusi barang menuntut perusahaan logistik untuk bekerja secara cepat, tepat, dan efisien dalam menjalankan operasionalnya. Kondisi tersebut menjadikan komunikasi organisasi sebagai aspek penting dalam mendukung koordinasi kerja dan penyampaian informasi antar anggota organisasi. Komunikasi yang efektif memungkinkan informasi tersampaikan dengan jelas sehingga dapat mendukung kelancaran operasional perusahaan, sedangkan komunikasi yang tidak berjalan dengan baik berpotensi menimbulkan hambatan komunikasi yang mengganggu proses kerja organisasi.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang logistik dan transportasi darat adalah PT Makmur Jaya Transindo. Perusahaan ini melayani distribusi barang ke berbagai wilayah dan memiliki aktivitas operasional yang dinamis sehingga membutuhkan koordinasi yang cepat antar bagian. Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan Kepala Operasional dan HRD, masih ditemukan hambatan komunikasi dalam aktivitas operasional perusahaan, terutama ketika terjadi perubahan jadwal pengiriman secara mendadak, perubahan permintaan pelanggan, maupun perubahan tujuan pengiriman. Kondisi tersebut menyebabkan informasi harus disampaikan dengan cepat kepada berbagai pihak yang terlibat sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman dan miskomunikasi antar karyawan. Hambatan komunikasi tersebut dapat mengganggu koordinasi kerja dan memengaruhi kelancaran operasional perusahaan.

Dalam organisasi, pola komunikasi berperan penting dalam mengatur aliran informasi antar anggota organisasi. Menurut Pace dan Faules (2017), pola komunikasi organisasi dapat dilihat melalui berbagai bentuk jaringan komunikasi, yaitu pola roda (wheel), rantai (chain), lingkaran (circle), Y, dan semua saluran (all channel). Setiap pola memiliki karakteristik yang berbeda dalam proses penyampaian informasi dan koordinasi kerja. Oleh karena itu, pemahaman terhadap pola komunikasi organisasi menjadi penting untuk mengetahui bagaimana organisasi mengelola arus informasi dalam menghadapi hambatan komunikasi yang muncul selama aktivitas operasional.

Berdasarkan penelusuran penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian pola komunikasi organisasi lebih banyak membahas kaitannya dengan motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji pola komunikasi organisasi dalam mengatasi hambatan komunikasi pada perusahaan logistik masih relatif terbatas. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menganalisis pola komunikasi organisasi berdasarkan model jaringan komunikasi Pace dan Faules dalam konteks perusahaan logistik yang menghadapi hambatan komunikasi akibat perubahan informasi operasional. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pola komunikasi organisasi dalam mengatasi hambatan komunikasi di PT Makmur Jaya Transindo.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pola komunikasi organisasi yang diterapkan dalam mengatasi hambatan komunikasi di PT Makmur Jaya Transindo. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria memiliki pengalaman kerja minimal dua tahun, aktif terlibat dalam proses komunikasi organisasi, dan memahami aktivitas operasional perusahaan. Informan penelitian terdiri dari Kepala Operasional, HRD, Supervisor, dan dua orang karyawan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber untuk membandingkan informasi yang diperoleh dari masing-masing informan.

## Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di PT Makmur Jaya Transindo berlangsung secara intensif karena aktivitas operasional perusahaan bergerak di bidang logistik dan transportasi darat yang membutuhkan koordinasi secara cepat. Komunikasi melibatkan berbagai pihak yang saling berkaitan, mulai dari Kepala Operasional, HRD, supervisor, karyawan administrasi, pengurus lapangan, hingga driver. Dalam pelaksanaannya, komunikasi digunakan untuk menyampaikan informasi mengenai jadwal pengiriman, perubahan permintaan pelanggan, kondisi kendaraan, lokasi bongkar muat, serta berbagai informasi lain yang berkaitan dengan aktivitas operasional perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara, telepon menjadi media komunikasi yang paling sering digunakan dalam aktivitas kerja sehari-hari. Informan menjelaskan bahwa penggunaan telepon dinilai lebih efektif dibandingkan media lain karena mampu mempercepat penyampaian informasi, terutama ketika terjadi perubahan kondisi operasional yang membutuhkan respons segera. Selain telepon, komunikasi juga dilakukan secara langsung ketika diperlukan penjelasan yang lebih rinci terkait pekerjaan tertentu. Penggunaan kedua media tersebut menunjukkan bahwa perusahaan lebih mengutamakan kecepatan dan kejelasan informasi dalam menjalankan aktivitas operasional.

Dalam aktivitas operasional perusahaan, komunikasi tidak hanya dilakukan antara pimpinan dan karyawan, tetapi juga melibatkan berbagai bagian yang saling berkaitan. Informasi yang diterima dari pelanggan akan diteruskan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut. Kepala Operasional berperan dalam mengoordinasikan aktivitas operasional perusahaan, sementara supervisor membantu menyampaikan informasi kepada karyawan yang bertanggung jawab terhadap pekerjaan tertentu. Di sisi lain, HRD juga berperan dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan kebijakan perusahaan maupun kebutuhan administrasi karyawan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi menjadi bagian penting dalam menjaga kelancaran koordinasi kerja antar bagian.

Meskipun komunikasi berlangsung secara aktif, hambatan komunikasi masih ditemukan dalam aktivitas operasional perusahaan. Hambatan komunikasi umumnya terjadi ketika terdapat perubahan jadwal pengiriman secara mendadak, perubahan tujuan pengiriman, maupun perubahan permintaan pelanggan. Dalam kondisi tersebut, informasi harus segera

diteruskan kepada berbagai pihak yang terlibat sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua informasi dapat diterima dan dipahami dengan cara yang sama oleh setiap individu, sehingga pada beberapa situasi muncul miskomunikasi yang memengaruhi proses kerja.

Salah satu bentuk hambatan komunikasi yang ditemukan dalam penelitian ini adalah adanya perbedaan pemahaman mengenai kebutuhan kendaraan yang diminta pelanggan. Informasi yang diterima oleh bagian tertentu tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan yang dimaksud oleh pelanggan sehingga kendaraan yang dipersiapkan tidak sesuai dengan kebutuhan operasional di lapangan. Selain itu, ditemukan pula kasus perbedaan informasi mengenai lokasi bongkar muat barang yang menyebabkan keterlambatan proses pengiriman. Temuan tersebut menunjukkan bahwa hambatan komunikasi dapat muncul akibat informasi yang tidak tersampaikan secara lengkap maupun adanya perbedaan interpretasi terhadap informasi yang diterima.

Berdasarkan temuan penelitian, aktivitas komunikasi yang berlangsung di PT Makmur Jaya Transindo menunjukkan adanya keterhubungan komunikasi antar pihak yang terlibat dalam operasional perusahaan. Ketika terjadi perubahan jadwal pengiriman, perubahan permintaan pelanggan, maupun kendala operasional lainnya, informasi tidak hanya berhenti pada satu pihak, tetapi dapat diteruskan kepada pihak lain yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut. Setiap bagian memiliki kesempatan untuk menyampaikan informasi, menerima informasi, maupun melakukan klarifikasi apabila ditemukan ketidaksesuaian informasi yang diterima. Selain itu, koordinasi juga dilakukan secara langsung antar bagian untuk memastikan bahwa pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan kondisi operasional yang ada.

Jika dikaitkan dengan model pola komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh Pace dan Faules (2017), karakteristik komunikasi yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan kecenderungan pada pola komunikasi semua saluran (all channel). Temuan tersebut terlihat dari adanya komunikasi yang berlangsung antar berbagai pihak yang terlibat dalam aktivitas operasional perusahaan tanpa bergantung pada satu pusat komunikasi tertentu. Informasi dapat disampaikan secara langsung kepada pihak yang berkaitan dengan pekerjaan sehingga proses koordinasi dapat berlangsung lebih cepat. Pola komunikasi yang ditemukan juga tidak sepenuhnya menunjukkan karakteristik pola roda maupun pola rantai karena arus informasi tidak terpusat pada satu individu dan tidak selalu disampaikan secara berjenjang.

Pola komunikasi semua saluran menjadi pola yang paling dominan dalam aktivitas operasional PT Makmur Jaya Transindo. Pola ini terlihat ketika Kepala Operasional, HRD, supervisor, karyawan, pengurus lapangan, dan driver dapat saling bertukar informasi sesuai kebutuhan pekerjaan masing-masing. Pola komunikasi tersebut memungkinkan proses penyampaian informasi berlangsung lebih cepat, terutama ketika perusahaan menghadapi perubahan informasi yang memerlukan respons segera. Dengan demikian, pola komunikasi semua saluran menjadi pola komunikasi yang mampu menggambarkan aktivitas komunikasi organisasi di PT Makmur Jaya Transindo dalam menghadapi hambatan komunikasi yang muncul selama proses operasional perusahaan.

## Penutup

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi organisasi di PT Makmur Jaya Transindo berlangsung secara aktif dalam mendukung aktivitas operasional perusahaan. Komunikasi dilakukan melalui telepon dan komunikasi langsung yang digunakan untuk menyampaikan informasi terkait pembagian tugas, perubahan jadwal pengiriman, perubahan lokasi tujuan, serta berbagai kebutuhan operasional lainnya. Komunikasi tidak hanya berlangsung antara pimpinan dan karyawan, tetapi juga melibatkan koordinasi antar divisi yang saling berkaitan dalam proses operasional perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi masih ditemukan dalam aktivitas operasional perusahaan, terutama ketika terjadi perubahan informasi secara mendadak, perubahan permintaan pelanggan, serta perbedaan pemahaman terhadap informasi yang diterima. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan miskomunikasi yang dapat memengaruhi kelancaran proses operasional perusahaan.

Berdasarkan analisis menggunakan model pola komunikasi organisasi Pace dan Faules, pola komunikasi yang dominan diterapkan di PT Makmur Jaya Transindo adalah pola komunikasi semua saluran (all channel). Pola ini ditunjukkan oleh adanya komunikasi yang berlangsung secara langsung antar anggota organisasi tanpa bergantung pada satu pusat komunikasi tertentu. Kepala Operasional, HRD, supervisor, karyawan, pengurus, dan driver dapat berkomunikasi secara langsung sesuai kebutuhan pekerjaan. Pola komunikasi semua saluran memungkinkan proses pertukaran informasi berlangsung lebih terbuka dan cepat sehingga mampu mendukung koordinasi kerja pada perusahaan logistik yang memiliki tingkat dinamika operasional yang tinggi.

## Daftar Pustaka

Dian Prasetya, D. A. Z. (2025). Analisi Penerapan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja. Jurnal Ilmiah Indonesia, 5(1), 92–98.

Fadila, F., Safriani, Eliana, & Khaddafi, M. (2025). Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara (Data Collection In Qualitative Research: Interviews). Jurnal Intelek Insan Cendikia, 2(7), 13446–13449.

Fagun, R. I., & Adiguna, R. S. (2025). Analisis Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Karyawan PT . Jambi Event Organizer. Journal of Communication, 1(2), 168–179.

Firdaus, A. J., Siregar, E. S. F., Pratiwi, T., & Sahputra, D. (2021). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Organisasi. Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi, 3(2), 134–140. https://doi.org/10.31289/tabularasa.v3i2.637

Islami, A. N., Palupi, M. F. T., & Romadhan, M. I. (2021). Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Feva Indonesia. Representamen, 7(01), 60–68. https://doi.org/10.30996/representamen.v7i01.5127

King, D. (2023). Herzberg. Encyclopedia of Human Resource Management, Second Edition, 1(1), 167–168. https://doi.org/10.4337/9781800378841.h.4

Mutakhir, P. T. (2023). POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PERSPEKTIF TEORI MUTAKHIR. PRoListik Jurnal Ilmu Komunikasi, 8, 9–18.

Nurany, F., Prasetijowati, T., & Pitajeng, L. A. (2023). Pola Komunikasi Organisasi Untuk Meningkatkan Kesadaran Orangtua Terhadap Pentingnya Pendidikan Anak Usia Dini. Representamen, 9(01), 77–86. https://doi.org/10.30996/representamen.v9i01.8326

Pace, R. W., & Faules, D. F. (2017). Organizational Communication.

Prof. Lexy J. Moleong, M. . (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Developing Employability for Business.

Rahmawati, W., & Rasyid, E. (2020). Organizational Communication Dynamics in the Process of Integrated Information System in Muhammadiyah Healthcare Charity Venture. Komunikator, 12(1). https://doi.org/10.18196/jkm.121034