

IMPLEMENTASI KOMUNIKASI VERTIKAL, HORIZONTAL, DAN DIAGONAL DALAM LINGKUNGAN KERJA DI CV KARUNIA MAKMUR ABADI

Maria Putri Patricia¹, Patricia Rachel Angeliony Vorst², Tri Prasetijowati³

¹²³ Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Januari 2026

Revised Januari 2026

Accepted Januari 2026

Available Januari 2026

mariaputrip@gmail.com
vorstrachell22@gmail.com
tprasetijowati@gmail.com

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute*

ABSTRAK

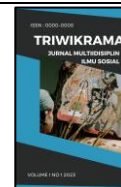
Komunikasi adalah bagian penting dalam sebuah organisasi karena menjadi dasar untuk melakukan koordinasi, bekerja sama, dan menyampaikan informasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal dalam lingkungan kerja di CV Karunia Makmur Abadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi vertikal berperan dalam penyampaian instruksi, kebijakan, dan laporan kerja antara pimpinan dan karyawan, meskipun masih ditemukan kendala yaitu kurangnya interaksi langsung serta perbedaan pemahaman. Komunikasi horizontal berlangsung antar karyawan dalam satu tingkat jabatan dan berfungsi untuk memperkuat koordinasi dan kerja sama antar karyawan, meskipun masih menghadapi hambatan berupa miskomunikasi. Komunikasi diagonal membantu mempercepat koordinasi lintas divisi dan mempercepat pekerjaan, namun tetap bergantung pada budaya kerja dan keterbukaan informasi. Secara keseluruhan, implementasi komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal yang berjalan dengan baik

dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mempercepat alur informasi, dan meminimalkan kesalahpahaman antar karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi perusahaan dalam pengelolaan komunikasi organisasi, serta manfaat teoritis bagi pengembangan kajian teori komunikasi organisasi.

Kata Kunci: Implementasi; Komunikasi Organisasi; Komunikasi Vertikal; Komunikasi Horizontal; Lingkungan Kerja.

ABSTRACT

Communication is a crucial part of an organization because it serves as the basis for coordination, collaboration, and information dissemination to achieve organizational goals. This study aims to describe the implementation of vertical, horizontal, and diagonal communication in the work environment at CV Karunia Makmur Abadi. This study used a qualitative approach with descriptive methods. Data were obtained through interviews, observations, and documentation. The results indicate that vertical communication plays a role in conveying instructions, policies, and work reports between leaders and employees, although obstacles such as a lack of direct interaction and differences in understanding persist. Horizontal communication occurs between employees at the same level and serves to strengthen coordination and cooperation among employees, although obstacles such as miscommunication still arise. Diagonal communication helps accelerate cross-divisional coordination and expedite work, but remains dependent on work culture and information transparency. Overall, the effective implementation of vertical, horizontal, and diagonal communication can create a conducive work environment, accelerate the flow of information, and minimize misunderstandings among employees. This research is expected to provide practical benefits for companies in managing organizational communication, as well as theoretical benefits for developing organizational communication theory.



Keywords: *Implementation; Organizational Communication; Vertical Communication; Horizontal Communication; Work Environment.*

1. PENDAHULUAN

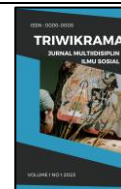
Komunikasi adalah proses bertukar informasi antara dua orang atau lebih, sehingga setiap orang perlu memiliki keterampilan untuk melakukannya dengan baik. Tidak hanya membuat pesan yang menarik, tetapi juga memastikan informasi dapat dipahami dengan benar. Istilah komunikasi sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari, meskipun tidak semua orang mampu memberi definisi yang sama tentangnya. Keakraban ini muncul karena komunikasi merupakan aktivitas yang dilakukan setiap orang hampir setiap waktu. Dengan demikian, komunikasi menjadi unsur yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia, dan semakin terlihat penting ketika kita memahami berbagai alasan mengapa manusia perlu berkomunikasi (Kadri, 2022).

Komunikasi melibatkan proses penyampaian dan pemaknaan pesan di antara berbagai unit yang ada dalam organisasi. Dalam praktiknya, komunikasi menjadi proses yang sangat penting karena memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi yang dibutuhkan agar organisasi dapat berjalan dengan baik. Karena itu, memahami komunikasi organisasi secara menyeluruh menjadi hal yang sangat diperlukan untuk menjaga kinerja dan efektivitas organisasi (Syafitri & Toni, 2024).

Komunikasi vertikal adalah bentuk komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam struktur organisasi, baik dari atas ke bawah maupun sebaliknya. Melalui komunikasi ini, arahan, kebijakan, umpan balik, serta evaluasi kinerja dapat tersampaikan secara sistematis sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi. Di sisi lain, komunikasi horizontal merupakan komunikasi antar individu atau kelompok dengan status sejajar dalam organisasi, yang berfungsi untuk koordinasi tugas, penyelesaian masalah, serta membangun kolaborasi antar departemen. Sementara itu, komunikasi diagonal terjadi ketika individu dari tingkatan yang berbeda berinteraksi langsung tanpa melalui jalur hierarki formal, yang sering kali mempercepat aliran informasi dan menciptakan respons yang lebih adaptif terhadap situasi kerja kompleks. Ketiga alur komunikasi ini sama-sama penting, meskipun memiliki karakteristik yang berbeda dalam praktiknya (Putri, 2024).

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji peran komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal dalam konteks organisasi. Misalnya, penelitian pada kantor kecamatan menunjukkan bahwa ketiga bentuk komunikasi tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja atau moral kerja karyawan secara simultan, sehingga menegaskan pentingnya alur komunikasi yang seimbang dalam organisasi pemerintahan (Lingga et al., 2023). Penelitian lain yang relevan dilakukan pada Rocky Plaza Hotel Padang, yang menganalisis pengaruh komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi vertikal (ke bawah) dan komunikasi horizontal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan komunikasi diagonal meskipun berpengaruh positif, tidak signifikan secara statistik. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa alur komunikasi dalam berbagai arah turut mempengaruhi efektivitas kinerja karyawan dalam struktur organisasi hotel tersebut (Winanda & Destiwati, n.d.).

Temuan-temuan penelitian sebelumnya tersebut memberikan gambaran empiris tentang bagaimana komunikasi organisasi dapat memengaruhi produktivitas dan dinamika kerja dalam berbagai konteks organisasi. Dalam konteks perusahaan seperti CV Karunia Makmur Abadi, yang bergerak sebagai distributor plastik dan kemasan makanan, hubungan antarlevel struktur pekerjaan baik secara vertikal, horizontal maupun diagonal sangat dibutuhkan agar penyampaian instruksi, koordinasi antardivisi, serta inovasi tugas dapat dilakukan tanpa hambatan birokrasi yang berlebihan. Implementasi komunikasi yang efektif dalam ketiga arah tersebut diharapkan dapat memperkuat iklim kerja, meminimalkan salah paham, serta meningkatkan performa organisasi secara umum.



TINJAUAN PUSTAKA

a. Komunikasi Organisasi

Menurut Kadri (2022), komunikasi dapat dijelaskan melalui dua sudut pandang, yaitu secara etimologis dan terminologis. Dari sisi etimologis, istilah ini berasal dari bahasa Latin, yakni “cum” yang berarti bersama atau dengan, dan “units” yang bermakna satu. Kedua kata tersebut membentuk istilah “communion”, yang dalam bahasa Inggris menggambarkan makna kebersamaan, kesatuan, dan hubungan.

Menurut Purwanto dalam Muslih (2020) secara terminologi, kata komunikasi berasal dari “communis” yang berarti “sama” atau “membuat menjadi sama”. Dalam arti luas, komunikasi adalah proses menyampaikan informasi kepada orang lain agar tercipta kesamaan makna, pesan, cara berpikir, atau persepsi. Ada juga definisi yang menjelaskan bahwa komunikasi merupakan proses saling bertukar informasi antarindividu melalui tindakan atau perilaku. Dalam proses komunikasi terdapat beberapa unsur penting yang tidak bisa dipisahkan, yaitu pengirim pesan (komunikator), penerima pesan (komunikan), dan saluran atau media yang digunakan. Secara lebih luas, komunikasi juga mencakup adanya tujuan yang ingin dicapai, pertukaran informasi berisi ide atau pendapat, penggunaan saluran baik personal maupun non-personal, pemakaian simbol atau tanda, serta upaya untuk mencapai tujuan tertentu dalam organisasi.

Komunikasi organisasi merupakan proses komunikasi yang berlangsung dalam ruang lingkup tertentu dan berfokus pada pencapaian tujuan organisasi. Sebagai salah satu cabang kajian dalam ilmu komunikasi, topik ini selalu relevan untuk dibahas karena organisasi terus menghadapi beragam tantangan dan dinamika. Hal ini membuat komunikasi dalam organisasi semakin penting untuk dipahami dan dikembangkan (Kadri, 2022).

b. Pola Komunikasi Organisasi

Menurut Pace & Faules (2010), pola komunikasi organisasi merupakan bentuk dan arah arus pesan yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan menurut Katz & Kahn (1978), pola komunikasi organisasi adalah aliran informasi, pertukaran peran, dan pemaknaan di antara unit-unit dalam sistem sosial organisasi. Terdapat 4 jenis pola komunikasi antara lain:

a. Komunikasi ke bawah (Downward Communication)

Komunikasi ke bawah merupakan proses penyampaian informasi dari pimpinan kepada karyawan sesuai dengan hierarki organisasi. Jenis komunikasi ini efektif untuk memberikan instruksi, arahan, serta pengawasan. Penyampiannya dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis, tergantung situasi dan kebutuhan. Pada jenis komunikasi ini, atasan memberikan arahan, instruksi, dan umpan balik kepada bawahan.

b. Komunikasi ke atas (Upward Communication)

Komunikasi ke atas adalah aliran informasi dari bawahan menuju atasan. Bentuknya biasanya berupa saran, gagasan, keluhan, laporan, atau pengaduan. Informasi tersebut dapat membantu pimpinan dalam mengambil keputusan, meskipun tetap perlu diverifikasi dengan data pendukung. Pada jenis komunikasi ini, bawahan memberikan umpan balik, mengajukan pertanyaan, dan memberikan laporan kepada atasan. Alur komunikasi ini harus terus dijaga agar informasi tetap mengalir terutama bagi pimpinan yang tidak terlibat langsung dalam operasional.

c. Komunikasi horizontal (Lateral Communication)

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang berlangsung antara individu atau kelompok yang berada pada tingkatan jabatan yang sama. Misalnya diskusi di antara sesama staf, antar manajer, atau antara direktur dan mitranya. Fokus komunikasi ini adalah koordinasi sehingga setiap pihak dapat saling bertukar informasi untuk mendukung pekerjaan.

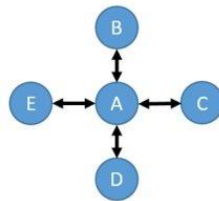
d. Komunikasi diagonal (Diagonal Communication)

Komunikasi diagonal adalah interaksi komunikasi antara individu atau kelompok yang berbeda divisi sekaligus berbeda tingkat jabatan, dengan kata lain komunikasi terjadi secara menyilang antara bawahan dari departemen yang berbeda. Pola komunikasi ini umum terjadi di organisasi besar yang memiliki ketergantungan tinggi antarunit. Keunggulannya adalah percepatan penyebaran informasi, namun kelemahannya adalah kemungkinan terjadinya penyimpangan alur informasi dari struktur formal (Admin, 2018).

c. Jaringan Komunikasi

Menurut Fred C. Lunenburg (2011), terdapat lima bentuk jaringan komunikasi, antara lain yaitu:

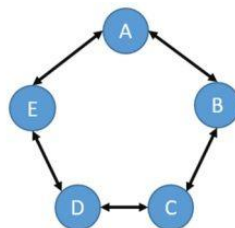
a. Roda (Wheel)



Sumber: <https://serupa.id/>

Dalam pola komunikasi roda, seluruh informasi terpusat pada satu orang, yaitu pemimpin. Pola ini biasanya digunakan ketika pemimpin memegang kendali penuh atas seluruh anggota. Semua informasi hanya berasal dari pemimpin sebagai pusat komunikasi. Pemimpin dapat menyampaikan pesan kepada setiap anggota, tetapi para anggota tidak saling berkomunikasi satu sama lain. Pada ilustrasi pola tersebut, A sebagai pusat dapat berkomunikasi dengan B, C, D, dan E, sedangkan B, C, D, dan E hanya bisa berkomunikasi dengan A.

b. Lingkaran (Circle)



Sumber: <https://serupa.id/>

Dalam pola komunikasi lingkaran, setiap anggota bisa berkomunikasi dengan orang yang berada di sebelah kiri dan kanannya. Pola ini menunjukkan bahwa arus informasi dapat dimulai oleh siapa saja. Misalnya, A dapat langsung berkomunikasi dengan E tanpa harus melewati B, C, atau D, sehingga jalur pesannya lebih singkat. Setelah itu, E dapat meneruskan pesan ke D, dan seterusnya.

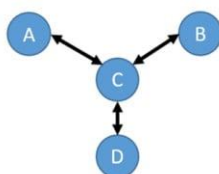
c. Rantai (Chain)



Sumber: <https://serupa.id/>

Dalam pola komunikasi rantai, setiap orang hanya dapat berkomunikasi dengan dua orang di dekatnya. Pemimpin mempercayakan penyampaian informasi kepada anggotanya, tetapi setiap anggota hanya bisa mengirim dan menerima pesan dari dua orang saja. Pola ini biasanya dipakai dalam pekerjaan yang berlangsung terus-menerus atau berurutan. Kekurangan dari pola rantai adalah anggota yang berada di posisi akhir sering kali menerima informasi yang tidak lengkap atau kurang tepat. Pada ilustrasi tersebut, A hanya dapat berbicara dengan B, lalu B meneruskan pesan itu ke C, dan seterusnya.

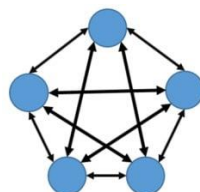
d. Huruf Y



Sumber: <https://serupa.id/>

Pola komunikasi ini hampir sama dengan pola rantai, tetapi ada dua anggota yang posisinya berada di luar rantai utama. Anggota A dan B bisa mengirim informasi kepada C, C dan D dapat saling bertukar informasi, tetapi D hanya dapat menerima pesan dari C dan tidak bisa mengirimkan informasi kembali. Dalam pola ini, informasi memang berasal dari satu sumber, tetapi saat disebarkan ke semua anggota, penyampaianannya tidak selalu harus melalui sumber utama atau bisa diteruskan melalui anggota lainnya.

e. Semua Saluran

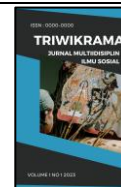


Sumber: <https://serupa.id/>

Pola semua saluran adalah bentuk pengembangan dari pola lingkaran, di mana semua anggota dapat saling berkomunikasi, berinteraksi, dan memberi umpan balik tanpa bergantung pada satu pusat atau pemimpin. Dalam pola ini tidak ada hierarki, sehingga bawahan bisa langsung berkomunikasi dengan atasan, dan sebaliknya. Pola ini biasanya dipakai dalam kegiatan seperti rapat, diskusi, atau kelompok yang bersifat partisipatif.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan implementasi komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal dalam lingkungan kerja di CV. Karunia Makmur Abadi. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap aktivitas kerja, wawancara mendalam



dengan informan yang dipilih melalui *purposive sampling*, yaitu supervisor, staf gudang, staf administrasi, marketing, dan pengiriman, serta dokumentasi berupa laporan harian, pesan koordinasi, dan catatan operasional perusahaan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles & Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Pola Komunikasi Vertikal dalam Organisasi

Komunikasi vertikal di CV. Karunia Makmur Abadi mencakup komunikasi dari pimpinan ke karyawan (*downward communication*) dan dari karyawan ke pimpinan (*upward communication*). Pola ini digunakan untuk menyampaikan instruksi, laporan, dan mendukung pengambilan keputusan dalam kegiatan operasional.

a. Komunikasi Vertikal ke Bawah (*Downward Communication*)

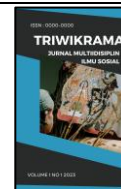
Komunikasi vertikal ke bawah dalam lingkungan kerja di CV. Karunia Makmur Abadi berlangsung secara rutin dalam aktivitas kerja sehari-hari, khususnya melalui briefing pagi. Briefing ini dipimpin secara bergantian dan diikuti oleh semua karyawan. Dalam kegiatan tersebut, supervisor menyampaikan berbagai informasi penting, seperti instruksi kerja, arahan pelaksanaan tugas, prioritas pesanan, jadwal pengiriman, stok opname, serta kebijakan operasional harian. Penyampaian informasi dilakukan secara langsung dan tegas, sesuai dengan karakteristik komunikasi *downward* yang bersifat instruktif. Berdasarkan hasil observasi peneliti, instruksi yang disampaikan dalam briefing pagi umumnya jelas, terarah, dan mudah dipahami oleh semua karyawan. Pola komunikasi ini membantu menciptakan keterturan pelaksanaan pekerjaan sehingga kegiatan operasional dapat berjalan lebih terstruktur. Hal ini juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu informan yang menyatakan sebagai berikut :

“Setiap pagi pasti ada arahan dari perwakilan pimpinan. Isinya soal pesanan masuk, stok barang, dan pengiriman. Arahan itu penting supaya kami tidak salah langkah.”

Dalam konteks teori Pace & Faules, komunikasi vertikal ke bawah yang berlangsung di CV. Karunia Makmur Abadi telah berfungsi dengan baik sebagai sarana pengawasan, pengarahan, dan penyampaian instruksi dari pimpinan kepada karyawan. Informasi yang disampaikan melalui briefing pagi terbukti mampu memberikan kejelasan tugas, meminimalkan kesalahan operasional kerja, serta menjaga koordinasi dalam lingkungan kerja. Dalam praktiknya, karyawan diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan dan menyampaikan kendala yang dihadapi di lapangan. Namun demikian, keputusan dan instruksi dari pimpinan tetap bersifat mengikat dan harus dilaksanakan oleh karyawan, meskipun dalam beberapa kondisi tidak sesuai dengan jadwal kerja yang telah direncanakan sebelumnya. Pola komunikasi ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat ruang dialog, komunikasi *downward* masih didominasi oleh otoritas pimpinan, sehingga proses pengambilan tetap bersifat top-down. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi fleksibilitas kerja dan berpotensi menimbulkan penyesuaian mendadak dalam pelaksanaan aktivitas kerja.

b. Komunikasi Vertikal ke Atas (*Upward Communication*)

Komunikasi *upward* merupakan salah satu komponen penting dalam komunikasi organisasi karena berfungsi sebagai sarana bagi karyawan untuk menyampaikan laporan dan kendala yang dihadapi dalam pekerjaan kepada pimpinan. Di CV. Karunia Makmur Abadi, komunikasi *upward* dilaksanakan melalui laporan rutin, baik secara lisan dan tertulis. Berdasarkan hasil observasi peneliti,



karyawan secara konsisten menyampaikan laporan harian terkait penjualan, stok barang, hasil stok opname, serta kendala teknis melalui grup WhatsApp internal perusahaan serta komunikasi langsung dengan supervisor untuk beberapa karyawan yang bersangkutan sebelum jam kerja berakhir.

Meskipun komunikasi ke atas dilakukan secara rutin, pesan yang disampaikan oleh karyawan masih didominasi oleh informasi faktual dan bersifat administratif. Karyawan cenderung fokus pada pelaporan data yang diminta oleh pimpinan, seperti jumlah barang masuk dan keluar, laporan keuangan perusahaan, laporan penjualan dan pembelian barang, hutang dan piutang perusahaan, kondisi gudang, serta keterlambatan pengiriman. Namun, penyampaian saran, gagasan maupun evaluasi terhadap pola kerja relatif jarang dilakukan. Hal ini tercermin dari hasil wawancara dengan salah satu staf gudang yang menyatakan :

“Kami biasanya melaporkan sesuai data yang diminta. Kalau soal ide atau saran, jarang disampaikan langsung kepada pimpinan, kecuali kalau memang sedang ada masalah.”

Pandangan serupa juga disampaikan oleh staf marketing, yang menjelaskan bahwa komunikasi ke atas bersifat formal dan hati-hati :

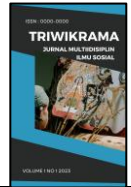
“Kalau laporan penjualan atau kendala pekerjaan pasti disampaikan. Tapi untuk memberi masukan, biasanya menunggu diminta dulu, karena takutnya salah beropini.”

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi upward di CV. Karunia Makmu Abadi masih dipengaruhi oleh hambatan psikologis dan budaya organisasi, seperti rasa sungkan, kekhawatiran akan penilaian pimpinan, serta adanya hierarki yang cukup kuat. Karyawan cenderung menjaga sikap dengan membatasi penyampaian pendapat yang bersifat kritis. Hal ini sejalan dengan pandangan Katz dan Kahn (1978) yang menyatakan bahwa komunikasi vertikal ke atas sering mengalami hambatan akibat perbedaan status, kekuasaan, dan norma budaya dalam organisasi.

Dari sisi implementasi, komunikasi ke atas di CV. Karunia Makmur Abadi telah berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan pekerjaan, namun belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai media umpan balik yang mendukung perbaikan kerja. Terbatasnya penyampaian gagasan dan evaluasi dari karyawan dapat menghambat proses pembelajaran organisasi dan mengurangi peluang perbaikan kerja secara berkelanjutan. Selain itu, rendahnya partisipasi karyawan dalam komunikasi ke atas dapat mengurangi rasa memiliki terhadap keputusan pimpinan. Oleh karena itu, perlu diciptakan sistem komunikasi yang lebih terbuka dan melibatkan karyawan, sehingga mereka merasa aman untuk menyampaikan pendapat serta masukan. Pimpinan berperan penting dalam membangun kepercayaan dan membuka ruang dialog, agar komunikasi ke atas tidak hanya berfungsi sebagai formalitas, tetapi juga menjadi sumber informasi bagi pengambilan keputusan dan pengembangan organisasi di CV. Karunia Makmur Abadi.

2. Implementasi Komunikasi Horizontal dalam Kolaborasi Kerja Karyawan

Komunikasi horizontal di CV. Karunia Makmur Abadi berlangsung antar karyawan dan antar divisi dengan posisi yang setara, seperti antara staf gudang dan admin, antar marketing, serta antar staf pengiriman. Pola komunikasi ini menjadi bagian penting dalam lingkungan kerja sehari-hari karena mendukung kelancaran aktivitas operasional kerja yang saling berkaitan, mulai dari pengecekan stok, pemrosesan pesanan, pembuatan invoice barang, hingga pengiriman barang. Dalam praktiknya, komunikasi horizontal membantu membangun koordinasi kerja dan mempercepat penyelesaian tugas yang membutuhkan kerja sama antar divisi.



Berdasarkan hasil observasi, komunikasi horizontal di perusahaan ini berlangsung cukup aktif, meskipun tingkat efektivitasnya berbeda antar divisi. Komunikasi horizontal ini memungkinkan karyawan bertukar informasi secara cepat, meskipun masih ditemukan beberapa hambatan, seperti miskomunikasi dalam penyampaian informasi, munculnya ego sektoral antar staf, serta belum adanya standar komunikasi tertulis yang sama di seluruh divisi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi horizontal telah berjalan, implementasinya belum sepenuhnya terstruktur.

Dalam lingkungan kerja sehari-hari, komunikasi horizontal di CV. Karunia Makmur Abadi dilakukan melalui berbagai bentuk, antara lain komunikasi langsung secara tatap muka antar staf gudang saat melakukan pengecekan barang, komunikasi melalui grup WhatsApp antara marketing, admin, dan staf gudang untuk konfirmasi pesanan pelanggan.

Hasil wawancara dengan salah satu staf marketing menunjukkan bahwa komunikasi horizontal berbasis media digital memiliki peran penting dalam mendukung pekerjaan mereka, sebagai berikut :

“Kalau ada pesanan baru, kami langsung koordinasi dengan admin atau gudang lewat grup. Lebih cepat dan langsung dapat respons.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi horizontal berbasis media digital melalui grup WhatsApp membantu mempercepat koordinasi dan mendukung pelayanan kepada pelanggan secara lebih efektif. Tanggapan cepat dari divisi lain menjadi faktor yang membantu marketing dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi horizontal memiliki fungsi koordinatif yang kuat dalam divisi marketing. Berikut juga disajikan wawancara dengan staff gudang, sebagai berikut :

“Kadang admin kirim data stok yang belum kami update. Jadi kami harus cek ulang. Kalau salah sedikit saja bisa mengganggu pengiriman.”

Dari hasil wawancara dengan staff gudang dapat diketahui bahwa masih terdapat adanya ketidaksinkronan data antara divisi gudang dan admin. Hambatan ini menandakan bahwa komunikasi horizontal antar divisi belum sepenuhnya terstruktur, dan sebagian besar masih bersifat informal. Hal ini berdampak pada meningkatnya risiko kesalahan operasional, terutama dalam hal pengiriman.

Secara keseluruhan, komunikasi horizontal di CV. Karunia Makmur Abadi sudah mendukung kolaborasi, terutama dalam divisi marketing yang menunjukkan respons cepat dan koordinasi yang baik. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa divisi lain seperti gudang dan admin masih menghadapi hambatan terkait sinkronisasi informasi. Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, perusahaan perlu menerapkan beberapa hal antara lain menerapkan SOP komunikasi antar divisi, membangun sistem pembaruan data stok, menyediakan platform informasi internal yang terdokumentasi. Dengan demikian, komunikasi horizontal tidak hanya mempercepat koordinasi, tetapi juga mampu meminimalisir kesalahan operasional pekerjaan dan meningkatkan kualitas kerja sama tim.

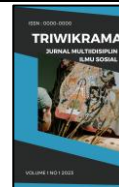
3. Implementasi Komunikasi Diagonal dalam Koordinasi Lintas Divisi

Komunikasi diagonal terjadi antara karyawan lintas divisi yang berbeda dan memiliki tingkat jabatan yang tidak sejajar. Pola komunikasi ini umumnya terjadi pada situasi yang membutuhkan respons cepat, misalnya ketika pelanggan melakukan perubahan pesanan mendadak atau terjadi keterlambatan pengiriman. Pola komunikasi diagonal yang paling sering terjadi di CV. Karunia Makmur Abadi adalah:

- a. Marketing → Pengiriman
- b. Admin → Staf gudang
- c. Supervisor → Pimpinan

Berikut disajikan wawancara dengan bagian pengiriman, sebagai berikut :

“Kalau ada perubahan alamat atau pelanggan complain, marketing bisa langsung hubungi kami. Tidak perlu lewat admin, supaya cepat.”



Temuan lapangan menunjukkan bahwa pola diagonal digunakan sebagai jalur alternatif ketika komunikasi secara vertikal atau horizontal tidak cukup cepat. Namun pola ini juga berisiko melewati struktur formal jika tidak dilaporkan secara administratif. Selain temuan dari divisi marketing dan gudang, wawancara dengan tim pengiriman dan staf administrasi juga memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai dinamika komunikasi horizontal di perusahaan. Berikut disajikan wawancara dengan staf administrasi sebagai berikut :

“Kalau masalah besar kami tetap lapor ke pimpinan dulu. Tapi kalau hanya permasalahan kecil, kami langsung koordinasi dengan bagian lain.”

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa staf administrasi menerapkan pola komunikasi yang fleksibel sesuai tingkat urgensi atau kepentingan yang ada. Untuk masalah yang memiliki dampak besar, seperti kesalahan data atau komplain pelanggan yang serius, staf administrasi tetap mengikuti jalur formal yaitu melalui konfirmasi dengan pimpinan. Hal ini menggambarkan bahwa struktur hierarki tetap dihormati dalam pengambilan keputusan yang kritis.

Namun, untuk perubahan operasional yang bersifat teknis dan mendesak, seperti revisi jumlah barang, perubahan waktu pengiriman, atau koordinasi teknis dengan gudang dan pengiriman, staf administrasi melakukan komunikasi diagonal secara langsung. Langkah ini bertujuan mempercepat proses dan mencegah terjadinya hambatan dalam alur distribusi. Dengan demikian, wawancara tersebut menunjukkan bahwa staf administrasi menggunakan komunikasi diagonal sebagai strategi efisiensi tanpa sepenuhnya mengabaikan struktur formal organisasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, komunikasi diagonal di CV. Karunia Makmur Abadi berfungsi sebagai jalur alternatif yang penting untuk mempercepat koordinasi, terutama ketika komunikasi vertikal atau horizontal tidak cukup cepat menangani situasi mendesak. Pola ini terlihat dari interaksi langsung antara marketing dan pengiriman untuk menangani perubahan alamat atau komplain pelanggan, serta koordinasi cepat antara admin dan gudang untuk memastikan akurasi pemrosesan pesanan. Bahkan staf gudang dapat berkomunikasi langsung dengan pimpinan saat terjadi masalah besar. Meskipun dapat mempercepat pekerjaan, komunikasi diagonal berisiko mengabaikan prosedur formal jika tidak dicatat, sehingga dapat menyebabkan informasi tidak selaras. Secara keseluruhan, komunikasi diagonal di perusahaan sudah berjalan baik, pencatatan yang jelas tetap diperlukan agar efisiensi tetap sejalan dengan konsistensi informasi dan koordinasi antar divisi.

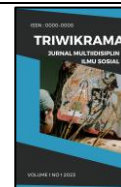
4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal di CV Karunia Makmur Abadi telah berjalan dan berperan penting dalam mendukung aktivitas kerja sehari-hari. Komunikasi vertikal, baik ke bawah maupun ke atas, menjadi sarana utama dalam penyampaian instruksi, pengarahan, serta pelaporan pekerjaan. Komunikasi ke bawah melalui briefing pagi memberikan kejelasan tugas dan mendukung keteraturan operasional, meskipun masih didominasi oleh pola top-down. Sementara itu, komunikasi ke atas telah berlangsung secara rutin dalam bentuk pelaporan faktual, namun belum dimanfaatkan secara optimal sebagai media penyampaian gagasan dan evaluasi dari karyawan.

Komunikasi horizontal berperan dalam memperkuat koordinasi dan kolaborasi antar karyawan maupun antar divisi, terutama dalam proses operasional yang saling berkaitan. Meskipun komunikasi ini berlangsung cukup aktif dan didukung oleh media digital, masih ditemukan kendala berupa miskomunikasi, ketidaksinkronan data, serta belum adanya standar komunikasi tertulis yang seragam.

Selain itu, komunikasi diagonal digunakan sebagai jalur alternatif untuk mempercepat koordinasi lintas divisi dan lintas jabatan, khususnya dalam kondisi mendesak. Pola komunikasi ini membantu



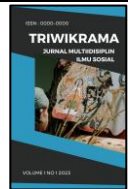
mempercepat alur kerja dan mengurangi hambatan birokrasi, namun berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian informasi apabila tidak disertai dengan pencatatan yang jelas. Secara keseluruhan, sistem komunikasi di CV. Karunia Makmur Abadi telah mendukung aktivitas kerja, namun masih memerlukan peningkatan agar lebih efektif dan terstruktur.

Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, CV. Karunia Makmur Abadi diharapkan dapat menciptakan iklim komunikasi yang lebih terbuka dengan mendorong karyawan untuk menyampaikan gagasan, masukan, dan evaluasi kerja secara aktif, khususnya melalui komunikasi ke atas. Selain itu, perlu disusun standar komunikasi tertulis yang jelas dan seragam untuk meminimalkan miskomunikasi serta meningkatkan keselarasan informasi antar divisi. Perusahaan juga diharapkan untuk memperkuat sistem dokumentasi dan pencatatan informasi, terutama dalam komunikasi diagonal, agar kecepatan koordinasi tetap sejalan dengan akurasi dan konsistensi informasi. Dengan pengelolaan komunikasi yang lebih terstruktur dan partisipatif, diharapkan efektivitas kerja, koordinasi organisasi, dan keberlanjutan kinerja perusahaan dapat semakin meningkat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2018). *Mengenal 4 Jenis Arah Komunikasi dalam Organisasi*. 168solution.Com. <http://www.168solution.com/news-info/mengenal-4-jenis-arrah-komunikasi-dalam-organisasi>
- Lingga, R. N., Broto, B. E., & Halim, A. (2023). The Effect of Horizontal Communication, Vertical Communication and Diagonal Communication on Employee Work Morale at the Sub-district Office, Rantau Utara. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(3), 362–372.
- Muslih, B. (2020). Urgensi komunikasi dalam menumbuhkan motivasi di era pandemi COVID-19. *PENATARAN: Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 5(1), 57–65.
- Putri, V. (2024). *Pengertian Komunikasi Vertikal, Horizontal, dan Diagonal*. Kompas.Com. https://www.kompas.com/skola/read/2024/06/11/100000669/pengertian-komunikasi-vertikal-horizontal-dan-diagonal?lgn_method=google&google_btn=onetap&utm_source=chatgpt.com
- Syafitri, V. P., & Toni, A. (2024). Komunikasi Organisasi dalam Proses Pembentukan Budaya Organisasi Melalui Agent Of Change. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 5(2), 1602–1610.
- Winanda, K., & Destiwati, R. (n.d.). Analysis of the Effect of Vertical, Horizontal and Diagonal Communication on Employee Performance (Quantitative Study AT Rocky Plaza Hotel Padang). *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 4(1), 619625.
- Dewi, N. M. P. U., Astrama, I. M., & Mashyuni, I. A. (2022). Pengaruh Komunikasi Vertikal Komunikasi Horizontal dan Komunikasi Diagonal terhadap Semangat Kerja Karyawan. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 2(2), 357-365. <https://doi.org/10.32795/vol4wamrtno1th24>
- Harmen, H., Wati, A., Hutapea, M. N., Tambunan, I. P., Aulia, D., Samuel, Z., & Hasibuan, N. A. P. (2024). Peningkatan Efektivitas Komunikasi Vertikal: Pendekatan Analisis Terhadap Dinamika Interaksi di Perusahaan PT Pos Medan. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 3(2), 991-999.
- Kadri, K. (2022). *Komunikasi manusia: Sejarah, konsep, praktik*. ALAMTARA Institute.
- Katz, Daniel & Kahn, Robert L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. Wiley.
- Liliweri, Alo. (2011). *Komunikasi Antarpribadi*. Kencana.
- Lunenburg, Fred C. (2011). *Network Patterns and Analysis: Underused Sources to Improve Communication Effectiveness*. *National Forum Of Educational Administration and Supervision Journal* 24.



-
- Admin. (2018). *Mengenal 4 Jenis Arah Komunikasi dalam Organisasi*. 168solution.Com. <http://www.168solution.com/news-info/mengenal-4-jenis-arrah-komunikasi-dalam-organisasi>
- Lingga, R. N., Broto, B. E., & Halim, A. (2023). The Effect of Horizontal Communication, Vertical Communication and Diagonal Communication on Employee Work Morale at the Sub-district Office, Rantau Utara. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(3), 362–372.
- Muslih, B. (2020). Urgensi komunikasi dalam menumbuhkan motivasi di era pandemi COVID-19. *PENATARAN: Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 5(1), 57–65.
- Putri, V. (2024). *Pengertian Komunikasi Vertikal, Horizontal, dan Diagonal*. Kompas.Com. https://www.kompas.com/skola/read/2024/06/11/100000669/pengertian-komunikasi-vertikal-horizontal-dan-diagonal?lgn_method=google&google_btn=onetap&utm_source=chatgpt.com
- Syafitri, V. P., & Toni, A. (2024). Komunikasi Organisasi dalam Proses Pembentukan Budaya Organisasi Melalui Agent Of Change. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 5(2), 1602–1610.
- Winanda, K., & Destiwati, R. (n.d.). Analysis of the Effect of Vertical, Horizontal and Diagonal Communication on Employee Performance (Quantitative Study AT Rocky Plaza Hotel Padang). *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 4(1), 619625.