

Pengaruh Pola dan Saluran Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Toko Sarana *Smartphone* di Kota Padang

Valennicia Mendrofa¹, Susriyanti²

^{1,2} Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, Indonesia

Received : 9 Desember 2025, Revised : 14 Desember 2025, Published : 21 Desember 2025

Corresponding Author

Nama Penulis: Valennicia Mendrofa

E-mail: valenniciamendrofa95.20@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menginvestigasi dampak penerapan pola dan saluran komunikasi organisasi terhadap kualitas kinerja pegawai di Toko Sarana *Smartphone*, Kota Padang. Studi ini menerapkan metode kualitatif deskriptif, di mana pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, serta penelusuran dokumen. Lingkup analisis mencakup berbagai model komunikasi yakni roda, lingkaran, rantai, pola Y, dan bintang serta penggunaan saluran komunikasi formal maupun informal. Temuan riset mengindikasikan bahwa implementasi strategi komunikasi yang tepat guna mampu mendongkrak kinerja karyawan melalui distribusi informasi yang presisi, kolaborasi tim yang solid, serta iklim kerja yang kondusif. Sebaliknya, kegagalan dalam membangun komunikasi yang efektif berpotensi memicu kesalahpahaman dan mereduksi produktivitas kerja. Oleh sebab itu, pemilihan pola dan saluran komunikasi yang relevan menjadi elemen krusial dalam optimalisasi kinerja sumber daya manusia di lingkungan organisasi.

Kata Kunci - komunikasi organisasi, pola komunikasi, saluran komunikasi, kinerja karyawan

Abstract

This study aims to investigate the influence of organizational communication patterns and channels on employee performance at the Sarana *Smartphone* Store in Padang City. Utilizing a descriptive qualitative method, data were gathered via observation, interviews, and documentation. The scope of the study encompasses communication patterns such as wheel, circle, chain, Y, and star, alongside formal and informal communication channels. The findings reveal that effective communication strategies enhance employee performance by ensuring clear information dissemination, fostering teamwork, and maintaining harmonious professional relationships. Conversely, ineffective communication may result in misunderstandings and a decline in productivity. Thus, the implementation of appropriate communication structures is vital for elevating employee performance within the organization.

Keywords - organizational communication, communication patterns, communication channels, employee performance

How to Cite : Mendrofa, V., & Susriyanti, S. (2025). Pengaruh Pola dan Saluran Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Toko Sarana *Smartphone* di Kota Padang. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 2(7), 1252–1265. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v2i7.676>

Copyright ©2025 Valennicia Mendrofa, Susriyanti Susriyanti

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



PENDAHULUAN

Dalam ekosistem organisasi, komunikasi berfungsi sebagai pilar fundamental yang menopang keberlangsungan operasional, tak terkecuali pada entitas bisnis menengah seperti Toko Sarana *Smartphone* di Padang. Pada lanskap organisasi kontemporer, aktivitas komunikasi bukan sekadar pertukaran kata, melainkan instrumen vital untuk mendistribusikan informasi, mengoordinasikan tugas, mempererat relasi internal, hingga membentuk budaya kerja perusahaan (Hidayat et al. 2023).

Efektivitas komunikasi menjamin keteraturan arus informasi, meminimalisir distorsi pesan, serta mempererat ikatan antarpegawai, yang pada akhirnya berkontribusi langsung pada peningkatan kinerja individu dan pencapaian target perusahaan (Simarmata and Abidin 2021). Di sisi lain, kegagalan komunikasi berisiko memicu konflik internal, demotivasi, distorsi instruksi, hingga terhambatnya penyelesaian pekerjaan.

Khususnya di sektor ritel seperti Toko Sarana *Smartphone*, performa karyawan sangat bergantung pada pemahaman tugas, sinergi antar-divisi, serta kelancaran informasi mengenai produk, layanan konsumen, ketersediaan stok, hingga layanan purnajual. Oleh karena itu, penerapan pola dan saluran komunikasi yang presisi menjadi krusial agar informasi dapat diterima dengan akurat.

Pola komunikasi merepresentasikan peta aliran informasi dalam organisasi. Model-model seperti roda, lingkaran, rantai, Y, dan bintang memiliki karakteristik unik terkait kecepatan distribusi pesan dan tingkat partisipasi anggota. Pemilihan pola yang tepat membantu organisasi dalam menyebarkan instruksi strategis maupun operasional secara optimal (Mahmud and Swarnawati 2020).

Selain pola, pemilihan saluran komunikasi juga vital. Saluran formal mencakup komunikasi vertikal (*downward* dan *upward*), horizontal, serta diagonal (Iriyanti et al. 2022). Komunikasi ke bawah umumnya berisi arahan pimpinan, sedangkan arus ke atas mewadahi aspirasi atau laporan bawahan. Komunikasi horizontal memfasilitasi koordinasi rekan sejawat, dan diagonal menghubungkan lintas divisi. Di luar itu, saluran informal yang spontan turut memengaruhi atmosfer kerja.

Di Toko Sarana *Smartphone*, intensitas interaksi antara manajemen, staf, dan konsumen menuntut dinamika komunikasi yang solid. Diperlukan standar komunikasi yang seragam terkait harga, produk, dan prosedur transaksi. Kegagalan sekecil apapun dalam penyampaian informasi dapat mencederai kepuasan pelanggan dan citra toko. Lebih lanjut, keragaman peran (kasir, teknisi, sales, admin) memerlukan koordinasi matang untuk mencegah *miss-communication* yang dapat menghambat produktivitas.

Penelitian ini didasari oleh kebutuhan untuk memahami dampak strategi komunikasi terhadap produktivitas dan kualitas layanan karyawan. Permasalahan utama yang diangkat adalah indikasi belum selarasnya pola komunikasi dengan kebutuhan operasional serta pemanfaatan saluran komunikasi yang belum maksimal. Tujuan akhirnya adalah merumuskan strategi perbaikan komunikasi yang relevan untuk mendongkrak kinerja karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai proses pertukaran pesan antar-elemen dalam struktur organisasi demi mencapai visi bersama. Fungsinya melampaui sekadar penyampaian berita, yakni mencakup aspek koordinasi, kontrol, motivasi, dan ekspresi budaya organisasi (Hendra Fajri 2020). Proses ini berjalan sistematis agar setiap anggota memahami wewenang dan kewajibannya. Mengingat organisasi terdiri dari unit-unit yang interdependen, komunikasi menjadi jembatan penghubung vital, baik secara formal maupun informal (Sumarni et al. 2023). Hambatan yang mungkin muncul meliputi kendala teknis (media), semantik (bahasa/symbol), dan manusiawi (psikologis), yang jika diabaikan dapat merusak efektivitas kerja.

Pola Komunikasi Organisasi

1. Pengertian Pola Komunikasi

Pola komunikasi merupakan sistem atau metode penyampaian pesan yang memastikan setiap individu mengerti peran dan keterkaitannya dengan orang lain (Mendrofa and Syafii 2019). Pola ini menentukan kecepatan arus informasi dan proses pengambilan keputusan. Pola komunikasi yang ideal mensyaratkan kredibilitas komunikator, kejelasan pesan, serta lingkungan yang kondusif untuk meminimalisir konflik dan menyamakan persepsi.

2. Jenis-Jenis Pola Komunikasi Organisasi

Dalam struktur organisasi, terdapat beberapa pola komunikasi yang umum digunakan (Collins et al. 2021):

a) Pola Komunikasi Roda (*Wheel Pattern*)

Pada pola ini, komunikasi terpusat pada satu orang sebagai pusat informasi. Pemimpin menjadi pusat kendali sehingga aliran informasi hanya bergerak ke dan dari pusat tersebut. Pola ini efektif dalam organisasi kecil atau tugas yang membutuhkan koordinasi cepat, namun berpotensi mengurangi kreativitas anggota lain.

b) Pola Komunikasi Lingkaran (*Circle Pattern*)

Setiap anggota dapat berkomunikasi dengan satu atau dua anggota terdekatnya. Pola ini memungkinkan pertukaran ide lebih merata, tetapi membutuhkan waktu lebih lama dalam penyampaian informasi.

c) Pola Komunikasi Rantai (*Chain Pattern*)

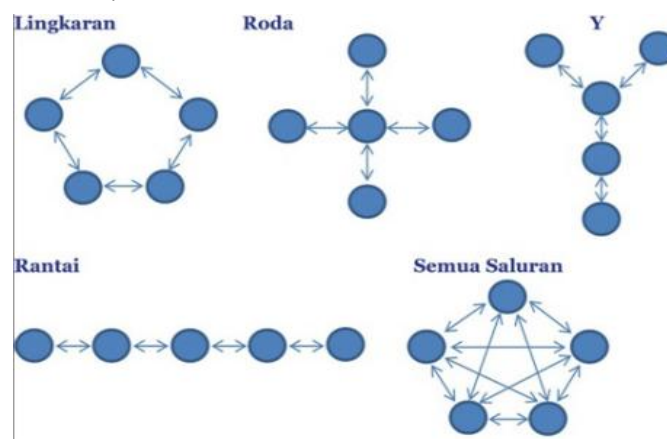
Pola ini mengikuti struktur hierarki organisasi. Informasi mengalir dari atasan ke bawahan secara berjenjang, atau sebaliknya. Pola ini sangat sesuai bagi organisasi yang memiliki struktur formal yang kuat.

d) Pola Komunikasi Y (*Y Pattern*)

Merupakan gabungan antara pola rantai dan roda. Terdapat seseorang yang memiliki peran sebagai penghubung tambahan, sehingga jalur komunikasi memiliki percabangan. Pola ini digunakan dalam organisasi yang memiliki beberapa sub-unit.

e) Pola Komunikasi Bintang / All-Channel (*Star Pattern*)

Seluruh anggota dapat berkomunikasi secara langsung tanpa batasan hierarki. Pola ini mendukung kerja kolaboratif dan keterbukaan, cocok bagi organisasi modern yang mengedepankan kerja tim dan inovasi.



Gambar 1 .
Pola Komunikasi

Dari lima pola yang ada pada gambar 1 diatas, kita bisa membaginya menjadi dua kategori. Yang pertama adalah berdasarkan tingkatan struktur, sementara yang kedua didasarkan

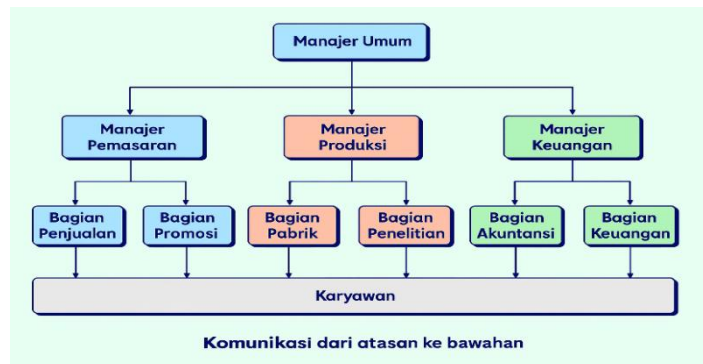
pada bentuknya. Baik tingkatan struktur maupun bentuk pola ini memiliki peran penting dalam proses komunikasi di dalam suatu organisasi untuk menentukan keberhasilan organisasi tersebut.

Saluran Komunikasi Organisasi

1. Saluran Komunikasi Formal

Saluran formal mengikuti prosedur, struktur, dan aturan organisasi.

a. Komunikasi dari Atas ke Bawah (*Top-Down / Downward Communication*)

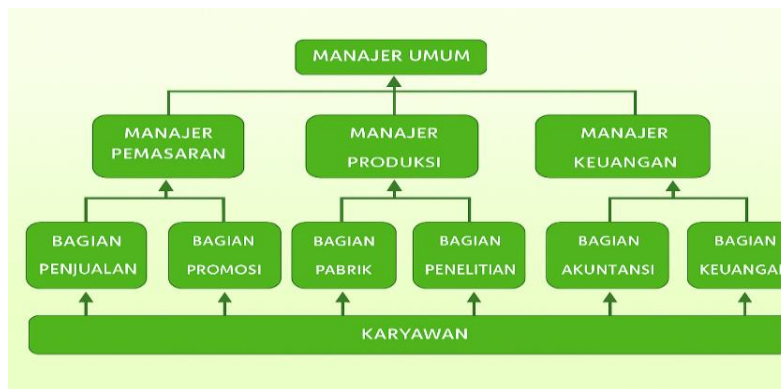


Gambar 2.

Komunikasi dari Atas ke Bawah

Komunikasi dari atas ke bawah (*top-down*) merupakan proses penyampaian instruksi, kebijakan, pengarahan, dan evaluasi dari pimpinan kepada karyawan. Contohnya: *briefing*, SOP, instruksi kerja, dan laporan hasil evaluasi.

b. Komunikasi dari Bawah ke Atas (*Bottom-Up / Upward Communication*)

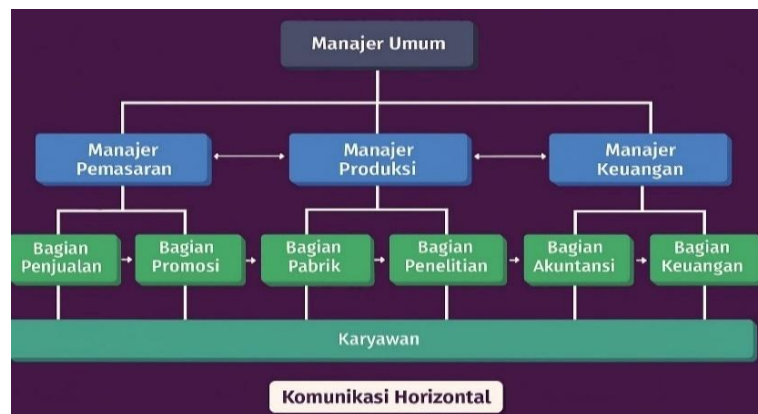


Gambar 3.

Komunikasi dari Bawah ke Atas

Komunikasi dari bawah ke atas (*bottom-up*) adalah aliran informasi dari karyawan tingkat bawah ke manajemen atau atasan di tingkat yang lebih tinggi. Proses ini memungkinkan karyawan untuk menyampaikan ide, umpan balik, saran, keluhan, dan laporan mereka kepada pihak manajemen. Tujuannya adalah untuk memberi masukan yang dapat membantu perusahaan membuat keputusan yang lebih baik, meningkatkan lingkungan kerja, dan memastikan keberhasilan komunikasi ke bawah yang telah disampaikan sebelumnya.

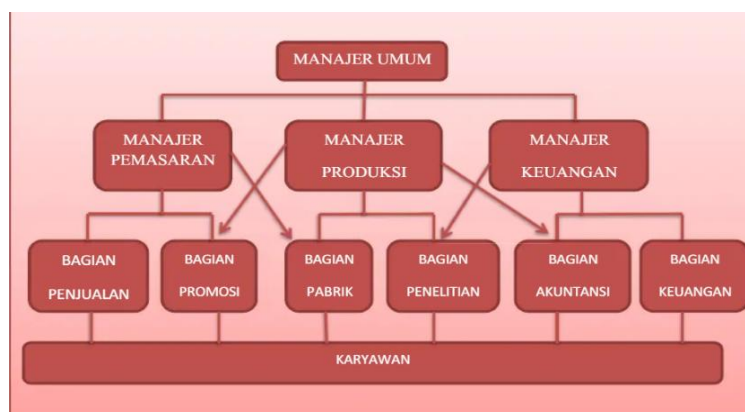
c. Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)



Gambar 4.
Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran informasi dan pesan antara individu atau departemen yang berada pada tingkat hierarki atau otoritas yang sama dalam suatu organisasi. Komunikasi ini, juga dikenal sebagai komunikasi lateral, penting untuk koordinasi kerja, pemecahan masalah, berbagi informasi, dan kolaborasi antar rekan sejawat.

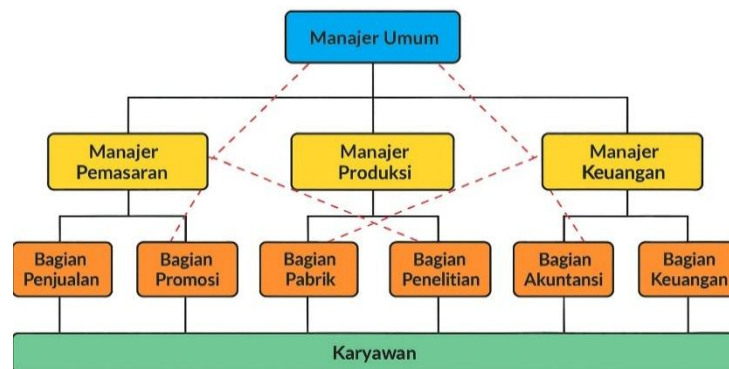
d. Komunikasi Diagonal (*Diagonal Communication*)



Gambar 5.
Komunikasi Diagonal

Komunikasi Diagonal adalah komunikasi yang terjadi antara staf atau karyawan pada divisi berbeda yang tidak berada pada level hierarki yang sama. Hal ini diperlukan dalam perusahaan yang membutuhkan koordinasi lintas departemen.

2. Komunikasi Informal (*Grapevine*)



Komunikasi Informal

Gambar 6.
Komunikasi Informal

Komunikasi informal adalah aliran informasi yang tidak mengikuti aturan formal, biasanya terjadi melalui percakapan santai, obrolan, atau diskusi spontan. Komunikasi ini terjadi secara cepat dan sering kali menjadi sarana untuk memperkuat hubungan interpersonal. Meskipun tidak formal, komunikasi informal mampu meningkatkan rasa kebersamaan dan memperkuat iklim kerja, namun perlu dikelola agar tidak menjadi sumber rumor atau informasi yang tidak akurat.

Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja terukur seseorang dibandingkan dengan standar yang ditetapkan (Towoliu et al. 2023). Aspek ini mencakup kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan kerjasama. Faktor penentunya meliputi efisiensi, disiplin, motivasi, pemahaman instruksi (komunikasi), serta lingkungan kerja.

2. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut berbagai artikel, kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

- Efektivitas dan efisiensi kerja
- Disiplin dan kepatuhan terhadap aturan
- Inisiatif dan motivasi kerja
- Kemampuan komunikasi dan pemahaman instruksi kerja
- Lingkungan kerja dan hubungan antar karyawan

3. Hubungan Pola dan Saluran Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Pola dan saluran komunikasi menentukan akurasi pemahaman karyawan terhadap tugas. Ketidaksihesuaian strategi komunikasi dapat memicu ambiguitas instruksi dan penurunan kinerja. Sebaliknya, pengelolaan pola dan saluran yang tepat akan mempermudah koordinasi dan penyelesaian target kerja.

METODE

Jenis Artikel

Artikel ini disusun menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam fenomena yang berkaitan

dengan pola komunikasi organisasi, saluran komunikasi, serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Pendekatan kualitatif dipilih karena artikel ini menekankan pemahaman konteks, makna, dan realitas sosial yang terjadi di lingkungan kerja Toko Sarana *Smartphone* di Kota Padang. Sumber data dalam artikel ini berasal dari pimpinan toko dan karyawan yang terlibat langsung dalam aktivitas operasional sehari-hari.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Penulis berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan dengan topik pembahasan. Keterlibatan langsung penulis memungkinkan diperolehnya data yang mendalam dan kontekstual sesuai dengan tujuan penulisan artikel.

1. Teknik Analisis Data

a) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dikelompokkan berdasarkan tema pembahasan, yaitu pola komunikasi organisasi, saluran komunikasi formal dan informal, serta kinerja karyawan. Data yang tidak relevan dengan fokus artikel disaring, kemudian dirangkum dalam bentuk catatan dan ringkasan.

b) Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan kategori tematik untuk memudahkan pemahaman pembaca. Penyajian data memberikan gambaran mengenai pola komunikasi yang diterapkan, jenis saluran komunikasi yang dominan, dinamika interaksi antara pimpinan dan karyawan, serta dampaknya terhadap kinerja karyawan.

c) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing / Verification*)

Kesimpulan disusun berdasarkan hasil interpretasi data yang telah dianalisis. Verifikasi dilakukan untuk memastikan keabsahan temuan melalui triangulasi sumber dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

PEMBAHASAN

Pola Komunikasi Organisasi di Toko Sarana *Smartphone*

Pola komunikasi merupakan alur yang menggambarkan arah pergerakan pesan dari pengirim ke penerima dalam suatu organisasi. Artikel ini menemukan bahwa Toko Sarana *Smartphone* menggunakan lima pola komunikasi utama, yaitu pola rantai, pola roda, pola lingkaran, pola Y, dan pola bintang.

Pola Komunikasi Rantai (*Chain Pattern*)

Pola rantai merupakan pola komunikasi yang paling sering muncul pada aktivitas operasional toko. Dalam pola rantai, informasi mengalir secara berjenjang dari pimpinan → karyawan senior → karyawan pelaksana. Struktur toko yang memiliki pimpinan, admin, sales, teknisi, dan kasir membuat pola ini sangat cocok digunakan pada aktivitas rutin. Karena aktivitas toko banyak yang bersifat rutin, pola rantai menjadi pola komunikasi dominan.

Pola rantai digunakan untuk:

- Pembagian jadwal dan *shift*,
- Penyampaian target penjualan,
- Instruksi penataan *display* produk,
- Laporan transaksi harian,
- Informasi pembaruan harga dan promo.

Kelebihan pola rantai:

- Instruksi yang diberikan lebih sistematis.
- Memudahkan pimpinan mengontrol aliran informasi.
- Karyawan memahami posisi dan tugas masing-masing.

Kelemahan pola rantai:

- Rentan terjadi distorsi pesan ketika melewati beberapa level.
- Memperlambat alur komunikasi saat toko sibuk.
- Ketergantungan tinggi pada karyawan senior sebagai perantara informasi.

Pola Komunikasi Roda (*Wheel Pattern*)

Pola roda muncul ketika pimpinan menjadi pusat kendali informasi dan mengambil keputusan secara langsung. Pada pola ini, karyawan tidak saling berkomunikasi secara horizontal, melainkan berkomunikasi langsung kepada pimpinan.

Situasi yang memunculkan pola roda:

- Pelanggan komplain terhadap kerusakan barang,
- Stok produk tertentu harus dicek langsung ke pimpinan,
- Ada perubahan harga dari supplier,
- Keputusan retur harus dibuat secara cepat,
- Ada pelanggan yang meminta diskon khusus.

Kelebihan pola roda:

- Keputusan cepat,
- Hambatan komunikasi rendah,
- Pelayanan menjadi lebih responsif.

Kelemahan pola roda:

- Pimpinan menjadi pusat beban komunikasi,
- Karyawan kurang mandiri dalam mengambil keputusan awal,
- Tidak cocok digunakan pada situasi normal karena melelahkan bagi pimpinan.

Pola Komunikasi Lingkaran (*Circle Pattern*)

Pola ini terlihat ketika karyawan saling berkomunikasi dengan karyawan lain yang berada dekat satu sama lain dalam struktur kerja, tanpa melibatkan pimpinan secara langsung. Namun secara keseluruhan, pola lingkaran membantu karyawan bekerja secara efektif dan kolaboratif.

Contoh aktivitas yang menunjukkan pola lingkaran:

- Koordinasi antara sales dan kasir mengenai pembayaran bundling.
- Diskusi antar teknisi terkait pemasangan tempered glass.
- Koordinasi antar karyawan untuk mengatur display produk.

Manfaat pola lingkaran:

- Meningkatkan kerja sama dan solidaritas.
- Mengurangi ketergantungan terhadap pimpinan.
- Karyawan lebih proaktif menyelesaikan masalah.

Risiko pola lingkaran:

- Kesepakatan antar karyawan belum tentu sesuai SOP.
- Informasi bisa tidak akurat jika tidak dikonfirmasi ke pimpinan.

Pola Komunikasi Y (*Y Pattern*)

Pola komunikasi Y ditemukan digunakan ketika seorang karyawan berperan sebagai penghubung antara pimpinan dan dua kelompok kerja. Pola ini merupakan gabungan dari pola rantai dan pola roda. Pola Y sangat efektif dalam toko yang memiliki bagian-bagian kerja saling bergantung seperti admin, sales, teknisi, dan kasir.

Pola Y muncul pada situasi seperti:

- Karyawan senior menjadi penghubung antara pimpinan → sales dan teknisi,
- Admin menjadi pusat penerimaan laporan dari kasir dan sales,
- Teknisi berkoordinasi dengan sales dan admin sekaligus,
- Satu karyawan bertugas menyampaikan instruksi kepada dua divisi berbeda.

Kelebihan pola Y:

- Mempercepat koordinasi lintas divisi,
- Mengurangi beban kerja pimpinan,
- Memperbaiki alur komunikasi teknis dan administratif.

Kelemahan pola Y:

- Potensi overload informasi pada koordinator,
- Risiko tumpang tindih instruksi jika tidak ada SOP jelas.

Pola Komunikasi Bintang (*All-Channel / Star Pattern*)

Pola komunikasi bintang ditemukan ketika semua karyawan saling berkomunikasi secara langsung tanpa batasan hierarki. Pola ini kuat muncul ketika toko berada dalam kondisi ramai. Pola bintang sangat cocok untuk lingkungan kerja retail karena mengandalkan kecepatan layanan.

Contoh situasi penggunaan pola bintang:

- Saat pelanggan banyak dan seluruh karyawan harus cepat berkoordinasi.
- Sales langsung berkomunikasi dengan teknisi saat pelanggan ingin cek spesifikasi.
- Admin dan kasir saling bertanya mengenai retur dan transaksi *bundling*.

Kelebihan pola bintang:

- Alur komunikasi cepat,
- Koordinasi responsif,
- Meningkatkan kerja tim,
- Pelayanan pelanggan lebih efisien.

Kelemahan pola bintang:

- Pimpinan kesulitan mengontrol semua alur komunikasi,
- Rawan kesalahan jika SOP tidak diikuti.

Saluran Komunikasi Organisasi

Saluran komunikasi merupakan jalur yang digunakan untuk menyampaikan pesan dalam organisasi. Penulis menemukan bahwa Toko Sarana *Smartphone* menggunakan saluran komunikasi formal dan informal secara bersamaan. Masing-masing saluran memiliki fungsi penting dalam mendukung koordinasi kerja dan kinerja karyawan.

1) Saluran Komunikasi Formal

Saluran formal adalah jalur komunikasi yang mengikuti aturan, prosedur, dan struktur organisasi.

A. Komunikasi dari Atas ke Bawah (*Top-Down / Downward Communication*)

Komunikasi *top-down* merupakan saluran komunikasi yang paling sering digunakan oleh pimpinan untuk menyampaikan:

- Instruksi kerja,
- SOP pelayanan pelanggan,
- Target penjualan harian,
- Aturan mengenai retur, garansi, dan persyaratan promosi,
- Pembagian *shift*,
- Evaluasi kerja.

Contoh konkret dari hasil observasi:

- Sebelum toko buka, pimpinan menyampaikan arahan: “Hari ini target kita 12 unit, fokus promosi bundling dan aksesoris premium.”
- Ketika ada promo dari *supplier*, pimpinan langsung memberikan penjelasan terkait harga baru dan skema *cashback*.

Dampak:

Saluran *top-down* membuat karyawan memahami apa yang harus dilakukan sehingga meningkatkan disiplin kerja. Namun, jika penyampaiannya terlalu cepat atau tidak detail, karyawan bisa salah interpretasi.

B. Komunikasi dari Bawah ke Atas (*Bottom-Up / Upward Communication*)

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa karyawan cukup aktif memberikan umpan balik, namun dalam beberapa kasus mereka merasa bahwa tidak semua masukan langsung ditindaklanjuti. Komunikasi *bottom-up* terjadi ketika karyawan menyampaikan:

- Laporan penjualan,
- Keluhan pelanggan,
- Masalah stok,
- Kondisi barang rusak,
- Saran perbaikan pelayanan.

Dampak:

Komunikasi *bottom-up* yang lancar membantu pimpinan mengetahui kondisi lapangan secara real time. Namun bila tidak ditanggapi tepat waktu, karyawan merasa suaranya tidak diperhatikan.

C. Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Komunikasi horizontal adalah komunikasi antar karyawan yang memiliki posisi setara. Komunikasi horizontal pada toko ini sangat aktif dan menjadi kekuatan utama dalam pelayanan.

Contoh nyata komunikasi horizontal adalah:

- Koordinasi antara sales dan teknisi saat pelanggan ingin mencoba fitur HP,
- Kerja sama antara kasir dan admin mengenai input transaksi,
- Tukar jadwal *shift* antar sales.

Dampak positif:

- Mempercepat pelayanan pelanggan,
- Mengurangi beban pimpinan,
- Meningkatkan kerja sama tim.

D. Komunikasi Diagonal (*Diagonal Communication*)

Komunikasi diagonal terjadi antar karyawan yang berbeda level dan berbeda divisi, misalnya:

- Teknisi langsung berkomunikasi dengan admin untuk meminta input data servis,
- Kasir bertanya pada teknisi saat pelanggan ingin memastikan kondisi barang,
- Sales menghubungi admin untuk cek stok di gudang.

Dampak:

Saluran diagonal mempercepat arus informasi dan mengurangi birokrasi. Ini sangat bermanfaat dalam toko retail yang dinamis.

2) aluran Komunikasi Informal (*Grapevine*)

Komunikasi informal terjadi di luar struktur formal, biasanya melalui percakapan santai atau komunikasi spontan. Meskipun begitu, saluran informal tetap menjadi elemen penting dalam keharmonisan tim.

Contoh komunikasi informal:

- Obrolan saat istirahat mengenai pengalaman menghadapi pelanggan,

- Pesan singkat antar karyawan terkait stok,
- Diskusi ringan sebelum toko buka tentang strategi penjualan.

Fungsi positif:

- Meningkatkan keakraban dan solidaritas,
- Menciptakan suasana kerja yang nyaman,
- Mempercepat penyebaran informasi ringan,
- Mengurangi stres kerja.

Risiko:

- Potensi munculnya rumor yang tidak akurat,
- Informasi yang tidak tersaring,
- Perbedaan pendapat yang bisa menimbulkan konflik kecil.

Hambatan Komunikasi yang Ditemukan di Toko Sarana Smartphone

Hasil dalam artikel ini menemukan tiga jenis hambatan utama: teknis, semantik, dan manusiawi. Hambatan ini sangat menentukan mengapa penyampaian instruksi terkadang tidak optimal.

1) Hambatan Teknis

Hambatan ini berkaitan dengan sarana komunikasi yang digunakan dalam operasional toko:

a. Keterlambatan sinkronisasi stok barang

Beberapa karyawan mengatakan bahwa stok pada sistem sering tidak sesuai dengan stok fisik. Ini menyebabkan karyawan memberikan informasi yang salah kepada pelanggan.

b. Gangguan perangkat kasir

Gangguan pada perangkat kasir bisa berupa lambat, *hang*, tidak responsif, atau error saat transaksi.

c. Aplikasi komunikasi internal lambat

Group WhatsApp toko kadang penuh pesan, sehingga pesan penting tertumpuk dan tidak terbaca.

Dampak:

Pelayanan menjadi lambat, keluhan pelanggan meningkat, dan kinerja karyawan ikut terpengaruh.

2) Hambatan Semantik

Hambatan semantik muncul karena perbedaan pemahaman mengenai istilah teknis *smartphone*. Karyawan baru atau yang kurang memahami teknologi sering memberikan informasi yang tidak konsisten kepada pelanggan.

Contohnya:

- Istilah *chipset*,
- Kapasitas ROM/RAM dan jenis baterai,
- *Refresh rate* layar,
- *Fast charging vs quick charging*.

Dampak:

Menurunnya kualitas pelayanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan.

3) Hambatan Manusiawi

Hambatan ini berkaitan dengan:

a. Perbedaan karakter antar karyawan

Perbedaan karakter karyawan dapat muncul dari beragam karakteristik seperti gaya kerja (ekstrovert/introvert), gaya berpikir (analitis, inovatif, kolaboratif), dan nilai-nilai pribadi. Hal ini memengaruhi kelancaran komunikasi.

b. Emosi dan tekanan kerja

Saat toko ramai, beberapa karyawan sulit mengontrol emosi sehingga komunikasi menjadi kurang efektif.

c. Senioritas

Beberapa karyawan senior kadang merasa lebih berpengalaman sehingga instruksi sering tidak dianggap penting oleh karyawan junior.

d. Kesalahpahaman persepsi

Informasi yang disampaikan secara cepat sering ditangkap berbeda oleh setiap karyawan.

Dampaknya:

- Konflik kecil,
- Miskomunikasi,
- Menurunnya kinerja tim secara keseluruhan.

Upaya Mengatasi Hambatan Komunikasi

1) *Briefing* Harian

Setiap pagi sebelum toko buka, pimpinan mengadakan *briefing* singkat mengenai:

- Target penjualan,
- *Display* produk,
- Promo yang berjalan,
- Pembagian tugas.

Briefing ini membantu menyamakan persepsi seluruh karyawan agar tidak terjadi kesalahan komunikasi.

2) *Pelatihan* Pemahaman Produk

Karena hambatan semantik cukup sering terjadi, pimpinan mulai memberikan penjelasan teknis produk secara berkala. Misalnya:

- Perbedaan RAM 4 GB dan 8 GB,
- Jenis layar IPS vs AMOLED,
- Fitur kamera *smartphone*,
- Perbedaan *fast charging* 30W, 33W, 67W.

3) Peningkatan Komunikasi Dua Arah

Pimpinan berusaha membuka ruang diskusi agar karyawan lebih berani memberikan saran dan keluhan. Hal ini mencegah terjadinya hambatan *bottom-up*.

4) Pemanfaatan Grup *WhatsApp*

Grup internal digunakan untuk:

- *Update* stok,
- Perubahan harga,
- Tuntunan retur,
- Koordinasi *shift*.

5) Pendekatan Interpersonal

Ketika ada konflik antar karyawan, pimpinan langsung memanggil kedua belah pihak dan menyelesaikannya dengan komunikasi terbuka. Hal ini mencegah konflik berlarut-larut.

Pengaruh Pola Komunikasi, Saluran Komunikasi, dan Kinerja Karyawan

Hasil dalam artikel ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan.

1) Pengaruh Pola Komunikasi terhadap Kinerja

- Pola rantai memastikan alur instruksi jelas → meningkatkan disiplin kerja.
- Pola roda memungkinkan keputusan cepat → meningkatkan kecepatan pelayanan.
- Pola lingkaran memperkuat kerja sama tim → meningkatkan kualitas interaksi layanan.

- Pola Y mempercepat koordinasi antar divisi → menurunkan kesalahan komunikasi.
 - Pola bintang mempercepat alur informasi → meningkatkan efisiensi saat toko ramai.
- 2) Pengaruh Saluran Komunikasi terhadap Kinerja
- *Top-down* : Memastikan standar pelayanan dilaksanakan dengan baik.
 - *Bottom-up* : Membantu pimpinan mengidentifikasi masalah lapangan.
 - Horizontal : Mempercepat koordinasi sehingga pelanggan tidak menunggu lama.
 - Diagonal : Mengurangi birokrasi dan mempercepat penyelesaian tugas.
 - Informal : Meningkatkan harmonisasi dan motivasi kerja.
- 3) Komunikasi Efektif Meningkatkan Kinerja
- Ketika komunikasi berjalan baik:
- Karyawan lebih cepat menyelesaikan tugas,
 - Kesalahan kerja menurun,
 - Pelayanan lebih ramah dan profesional,
 - Konflik berkurang,
 - Target penjualan lebih mudah dicapai,
 - Pelanggan merasa puas.

Ini sejalan dengan teori bahwa komunikasi organisasi berpengaruh langsung terhadap produktivitas, disiplin, dan kualitas kerja karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis, dapat disimpulkan bahwa pola dan saluran komunikasi organisasi memegang peranan vital dalam menentukan kualitas kinerja karyawan di Toko Sarana *Smartphone* Padang. Organisasi ini menerapkan lima pola komunikasi (rantai, roda, lingkaran, Y, bintang) secara fleksibel sesuai situasi lapangan. Pola rantai menjadi andalan operasional rutin, sementara pola roda dan bintang diaktifkan saat situasi mendesak. Sinergi antar-pola ini memperlancar arus informasi.

Demikian pula, saluran komunikasi formal dan informal berkontribusi signifikan. Komunikasi *top-down* menjamin kejelasan instruksi, sementara *bottom-up* mewedahi aspirasi karyawan. Saluran horizontal dan diagonal mempercepat koordinasi teknis, didukung oleh saluran informal yang menjaga harmoni tim. Meskipun terdapat hambatan teknis, semantik, dan manusiawi, upaya mitigasi melalui *briefing*, pelatihan, dan pendekatan personal telah dilakukan. Intinya, efektivitas sistem komunikasi berbanding lurus dengan peningkatan disiplin, kualitas layanan, kerjasama, dan pencapaian target toko.

DAFTAR PUSTAKA

- Hendra Fajri. (2020). "Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Pegawai pada Dinas Pariwisata dan di Kabupaten Kampar." *Uin Suska Riau* 1–106.
- Hidayat, M., Pratiwi, W., & Sitanggang, T. (2023). *Komunikasi dalam Organisasi*. KANGMAS: Karya Ilmiah Pengabdian Masyarakat, 4 (3), 113–116.
- Iriyanti, Hana et al.(2022). "Pola Komunikasi Organisasi Divisi Human Resource and General Affair dalam Pemeliharaan Aset Perusahaan Pada PT Semen Bosowa Maros." *Respon Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi* 3(1):129–39.
- Mahmud, Dzulfikar, and Aminah Swarnawati. (2020). "Pola Jaringan Komunikasi Organisasi pada Havara Organizer PT Havara Ruhama Ramadhani di Tangerang Selatan." *Perspektif Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Politik dan Komunikasi Bisnis* 4(1):50. doi:10.24853/pk.4.1.50-60.
- Mendrofa, Aperiaan Jaya, and Muhammad Syafii. (2019). "Eksistensi Komunitas Marga Parna di Kota Batam (Studi Kasus Komunitas Marga Parna di Batu Aji Kota Batam)." *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 1(1):3.

- Simarmata, Monika, and Sholihul Abidin. (2021). "Kinerja Karyawan PT Asuransi Sinarmas Kota Batam."
- Sumarni, Lilik et al. (2023). "Modul Komunikasi Organisasi Berbasis Case Method & Project Based." *Komunikasi Organisasi* 1–130.
- Towoliu, Gloria Trifena et al. (2023). "Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan serta Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sulawesi Utara." *Jurnal EMBA* 11(3):935–45.
- Wahyuningrum. (2008). "Efektivitas Saluran Komunikasi Organisasi." *Jurnal Manajemen Pendidikan* 8(2):1–14.