

ANALISIS POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA TIM SALES DAN TIM OPERATION PADA
PAMERAN INDO DEFENCE 2024 EXPO & FORUMAnna Febianti¹, Susan Febriantina², Bayu Suhendry³Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta
anna_1712422029@mhs.unj.ac.id¹, susanfebriantina@unj.ac.id², bayusuhendry@unj.ac.id³**Abstract**

This study aims to analyze the organizational communication patterns between the Sales Team and the Operation Team during the implementation of the Indo Defence 2024 Expo & Forum, identify the communication barriers encountered, and examine the efforts made to overcome them. This study employed a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving four informants who were directly involved in the exhibition management process. Data analysis was conducted using NVivo 14 based on the Miles and Huberman data analysis model. The findings indicate that communication between the Sales Team and the Operation Team was carried out flexibly through direct communication for Operational needs and hierarchical communication for processes requiring approval. The communication barriers identified include technical and communication media constraints, human resource conditions and capacity, miscommunication, and differences in message interpretation. Efforts to overcome these barriers include regular coordination and evaluation, the utilization of communication media, and information standardization. This study is expected to provide input for companies in improving the effectiveness of organizational communication in exhibition management.

Keywords: organizational communication, communication patterns, cross-functional communication

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi organisasi antara Tim Sales dan Tim Operation pada pelaksanaan Indo Defence 2024 Expo & Forum, mengidentifikasi hambatan komunikasi yang terjadi, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap empat informan yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pameran. Analisis data dilakukan menggunakan NVivo 14 dengan mengacu pada model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara Tim Sales dan Tim Operation berlangsung secara fleksibel melalui komunikasi langsung untuk kebutuhan operasional serta komunikasi berjenjang untuk proses yang memerlukan persetujuan. Hambatan komunikasi yang ditemukan meliputi kendala teknis dan media

Article history

Received: Juli 2026

Reviewed: Juli 2026

Published: Juli 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed
under a [creative
commons attribution-
noncommercial 4.0
international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

komunikasi, kondisi dan kapasitas sumber daya manusia, miskomunikasi, dan perbedaan interpretasi pesan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut meliputi koordinasi dan evaluasi berkala, pemanfaatan media komunikasi, dan standarisasi informasi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi pada penyelenggaraan pameran.

Kata Kunci: komunikasi organisasi, pola komunikasi, komunikasi lintas fungsi

PENDAHULUAN

Koordinasi antardivisi kerja menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah organisasi dalam menjalankan aktivitasnya, terutama pada organisasi yang bergantung pada kerja sama lintas fungsi untuk mencapai tujuan bersama (Pace & Faules, 2018). Komunikasi organisasi berperan sebagai penghubung antardivisi tersebut karena melalui komunikasi, informasi, instruksi, dan koordinasi kerja dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan (Fatmawati, 2022).

PT Napindo Media Ashatama, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan pameran, menghadapi tantangan dalam komunikasi lintas fungsi khususnya dalam penyelenggaraan Indo Defence 2024 Expo & Forum. Dalam pelaksanaannya, Tim *Sales* dan Tim *Operation* dituntut untuk berkomunikasi secara intensif, mengingat kedua tim memiliki fungsi yang berbeda namun saling terkait dalam memastikan kelancaran acara, mulai dari proses penjualan hingga pelaksanaan teknis di lapangan.

Devito (2011) menjelaskan bahwa pola komunikasi dalam suatu kelompok kerja dapat terbentuk dalam beberapa jaringan, seperti pola roda, pola Y, pola rantai, pola lingkaran, dan pola semua saluran, yang masing-masing memengaruhi kecepatan penyampaian informasi serta tingkat kepuasan anggota kelompok. Pola-pola tersebut dapat berjalan secara efektif atau bahkan menimbulkan hambatan, tergantung pada bagaimana interaksi antar-tim dilakukan dalam praktiknya.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti, ditemukan indikasi bahwa komunikasi antara Tim *Sales* dan Tim *Operation* belum sepenuhnya berjalan optimal, yang berpotensi memengaruhi kelancaran koordinasi selama persiapan hingga pelaksanaan Indo Defence 2024 Expo & Forum. Penelitian mengenai pola komunikasi organisasi telah banyak dilakukan sebelumnya, namun penelitian ini memiliki fokus tersendiri, yaitu menganalisis pola komunikasi secara spesifik antara dua tim dengan fungsi berbeda dalam konteks penyelenggaraan pameran industri pertahanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi organisasi antara Tim *Sales* dan Tim *Operation*, mengidentifikasi hambatan komunikasi yang terjadi, serta menelaah upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut selama penyelenggaraan Indo Defence 2024 Expo & Forum.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan suatu fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan (Fadli, 2021). Penelitian dilaksanakan di Napindo Media Ashatama sebagai penyelenggara Indo Defence 2024 Expo & Forum.

Data primer diperoleh melalui wawancara terstruktur dan observasi terhadap aktivitas kerja kedua tim, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal perusahaan dan

literatur yang relevan dengan topik komunikasi organisasi. Selain wawancara dan observasi, peneliti juga melakukan dokumentasi serta studi kepustakaan untuk memperkuat data yang diperoleh di lapangan.

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu, sehingga data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat saling melengkapi dan memperkuat satu sama lain (Alfansyur & Mariyani, 2020). Proses analisis data mengikuti tahapan Miles dan Huberman, dimulai dari reduksi data, dilanjutkan dengan penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Seluruh tahapan tersebut dibantu dengan software NVivo 14 untuk mempermudah pengorganisasian, pengkodean, dan pengkategorian data secara lebih sistematis.

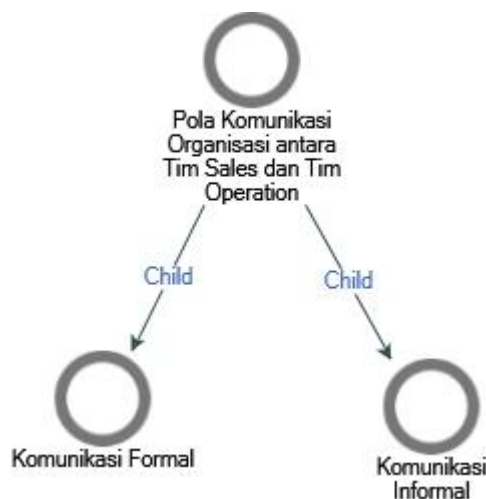
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Pola komunikasi organisasi yang terbentuk antara tim *Sales* dan tim *Operation* pada pameran Indo Defence 2024 Expo & Forum

Komunikasi antara Tim *Sales* dan Tim *Operation* pada pelaksanaan Indo Defence 2024 Expo & Forum berlangsung melalui alur yang berbeda sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Pada proses administrasi exhibitor, penyampaian informasi umumnya dilakukan secara bertahap sebelum diteruskan kepada pihak yang bertanggung jawab untuk menindaklanjuti kebutuhan tersebut. Mendrofa & Susriyanti (2025) menyatakan bahwa pola tersebut sejalan dengan karakteristik pola rantai karena informasi disampaikan melalui tahapan komunikasi yang terstruktur, sehingga setiap pihak memiliki kesempatan untuk mengelola dan meneruskan pesan sesuai dengan tugasnya.

Sementara itu, karakteristik pekerjaan yang dinamis membuat proses komunikasi tidak selalu mengikuti jalur yang berjenjang. Kondisi tersebut mencerminkan pola semua saluran yang memungkinkan setiap anggota tim berkomunikasi secara langsung tanpa harus melalui satu jalur komunikasi tertentu terlebih dahulu (Trianto, 2024).

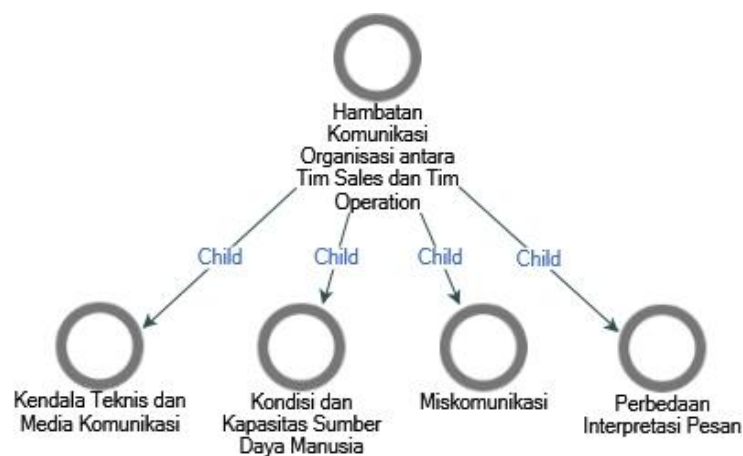


Berdasarkan hasil wawancara dan olah data menggunakan NVivo, maka dapat disimpulkan pola komunikasi antara Tim *Sales* dan Tim *Operation* selama pelaksanaan Indo Defence 2024 Expo & Forum terbentuk melalui kombinasi beberapa pola komunikasi. Sejalan dengan pendapat Aqifah et al. (2025), penggunaan lebih dari satu pola komunikasi dalam organisasi merupakan hal yang umum terjadi karena setiap situasi membutuhkan mekanisme komunikasi yang berbeda. Pada penelitian ini, pola rantai lebih banyak ditemukan dalam proses administrasi dan persetujuan yang berlangsung secara berjenjang,

sedangkan pola komunikasi semua saluran terlihat digunakan untuk kebutuhan koordinasi sehari-hari yang berlangsung secara langsung antar anggota tim. Kombinasi tersebut memungkinkan organisasi menjaga keteraturan informasi sekaligus mendukung kecepatan koordinasi selama penyelenggaraan pameran.

2. Hambatan yang dialami dalam proses komunikasi organisasi antara tim *Sales* dan tim *Operation* pada pameran Indo Defence 2024 Expo & Forum

Selama pelaksanaan Indo Defence 2024 Expo & Forum, koordinasi antara Tim *Sales* dan Tim *Operation* tidak terlepas dari berbagai hambatan komunikasi. Tingginya intensitas pekerjaan sejak tahap persiapan hingga berlangsungnya pameran menyebabkan proses penyampaian informasi tidak selalu berjalan secara optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi yang terjadi mencakup hambatan teknis, hambatan semantik, dan hambatan manusiawi.

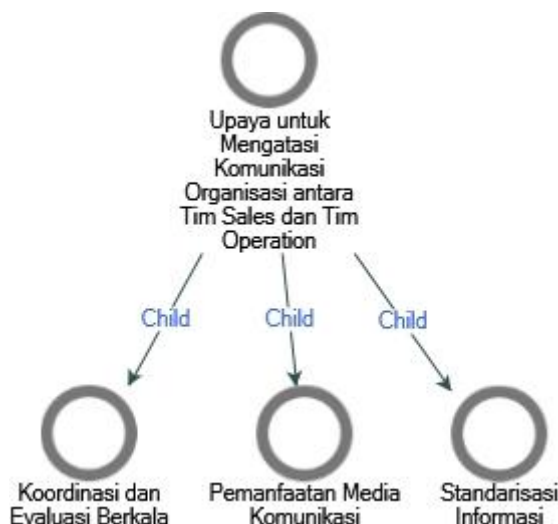


Berdasarkan temuan penelitian, hambatan komunikasi yang terjadi selama pelaksanaan Indo Defence 2024 Expo & Forum dipengaruhi oleh dinamika pekerjaan yang berlangsung di lapangan. Meningkatnya volume pekerjaan menjelang pameran menyebabkan intensitas pertukaran informasi menjadi lebih tinggi, sehingga informasi berpotensi terlambat diterima, terlewat, atau memerlukan konfirmasi kembali. Hal ini sejalan dengan temuan Nisa et al. (2025) yang menjelaskan bahwa hambatan teknis dapat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja yang padat, keterbatasan sarana komunikasi, serta tingginya beban kerja yang dihadapi pada periode tertentu.

Selain itu, tingginya aktivitas kerja juga berdampak pada kondisi fisik anggota tim yang pada akhirnya turut memengaruhi kelancaran koordinasi selama pameran berlangsung. Penelitian oleh Syafitri & Salito (2025) juga menunjukkan bahwa kondisi kelelahan dapat memengaruhi cara individu menerima dan merespons informasi.

3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam proses komunikasi organisasi antara tim *Sales* dan tim *Operation* pada pameran Indo Defence 2024 Expo & Forum.

Berbagai hambatan komunikasi yang terjadi selama penyelenggaraan *Indo Defence 2024 Expo & Forum* mendorong perusahaan melakukan sejumlah upaya untuk menjaga kelancaran koordinasi antar tim. Upaya tersebut dilakukan melalui penyamaan pemahaman terkait standar informasi, pelaksanaan koordinasi dan evaluasi secara berkala, serta optimalisasi penggunaan media komunikasi selama proses persiapan hingga pelaksanaan pameran.



Temuan penelitian menunjukkan bahwa berbagai upaya yang dilakukan perusahaan saling melengkapi dalam mengatasi hambatan komunikasi yang terjadi. Salah satunya adalah penyamaan standar informasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Kurniawan (2024), bahwa penyusunan standar komunikasi yang seragam dalam organisasi dapat membantu mengurangi perbedaan pemahaman yang muncul akibat penggunaan istilah atau informasi yang tidak dipersepsikan secara sama oleh setiap anggota.

Koordinasi dan evaluasi berkala juga berperan dalam mengidentifikasi permasalahan komunikasi sejak dini, sedangkan pemanfaatan media komunikasi mendukung kelancaran penyampaian informasi di tengah tingginya intensitas pekerjaan. Hal ini didukung oleh penelitian Mohamad et al. (2025) yang menambahkan bahwa efektivitas penyampaian informasi dipengaruhi oleh kesesuaian media komunikasi yang digunakan, terutama dalam mendukung kecepatan respons dan kelancaran pertukaran informasi. Dengan demikian, penanganan hambatan komunikasi antara Tim Sales dan Tim Operation selama Indo Defence 2024 Expo & Forum dilakukan secara fleksibel sesuai dengan kebutuhan dan dinamika pekerjaan yang berlangsung.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pola komunikasi organisasi antara Tim Sales dan Tim Operation pada pelaksanaan *Indo Defence 2024 Expo & Forum*, dapat disimpulkan sebagai berikut. *Pertama*, komunikasi antara Tim Sales dan Tim Operation berlangsung melalui kombinasi pola komunikasi rantai dan pola semua saluran yang digunakan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. *Kedua*, hambatan komunikasi yang ditemukan meliputi hambatan teknis, hambatan semantik, dan hambatan manusiawi yang dipengaruhi oleh tingginya intensitas pekerjaan selama pameran berlangsung. *Ketiga*, upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut meliputi penyamaan standar informasi, koordinasi dan evaluasi secara berkala, serta pemanfaatan media komunikasi untuk mendukung kelancaran pertukaran informasi. Dengan demikian, komunikasi yang adaptif dan didukung oleh koordinasi yang baik menjadi faktor penting dalam menjaga efektivitas kerja antara Tim Sales dan Tim Operation selama penyelenggaraan pameran.

DAFTAR PUSTAKA

Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian &*

- Pengembangan Pendidikan Sejarah, 5(2), 146-150.
<https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.3432>
- Aqifah, R., Riyadi, I., & Muhtadiah, D. (2025). Analisis Pola Komunikasi Organisasi Karyawan di Divisi Humas PT PLN (PERSERO) Unit Induk Distribusi Sulselbar Makassar. *KYBERNOLOGY: Journal of Government Studies*, 5(1), 1-20.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kybernology>
- Devito, J. A. (2011). *Komunikasi Antarmanusia* (5th ed.). Karisma Publishing.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33-54.
<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Fatmawati, I. (2022). Komunikasi Organisasi Dalam Hubungannya Dengan Kepemimpinan Dan Perilaku Kerja Organisasi. *Jurnal REVORMA*, 2(2).
- Kurniawan, F. T. (2024). Hambatan Komunikasi bagi Efektivitas Kinerja Pegawai (Studi pada Bagian Record Center DPRD. 6(2), 27. <https://doi.org/10.56521/attendant-dirgantara.v6i2.1312>
- 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>
- Mohamad, H., Mohamad, F., Alias, N. A., Hassan, I., & Fahme, N. M. (2025). The Role of Communication Channels and Communication Strategies in Malaysian Organizations. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 9(4).
<https://doi.org/10.47772/IJRISS>
- Nisa, L. S., Realitasana, V. G., Maharani, R. A. W., Solihin, M., & Hakiki, M. L. (2025). Sinergi : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Proses, Hambatan, Dan Efektivitas Komunikasi Menurut Perilaku Organisasi Di Dalam Restoran Mie Gacoan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 2025. <https://publikasi.ahlalkamal.com/index.php/sinergi>
- Pace, R. Wayne., & Faules, D. F. (2018). *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (D. Mulyana, Ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Edu Research: Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(3), 110-116. <https://doi.org/https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>
- Syafitri, D. A. R., & Salito. (2025). Komunikasi Dalam Organisasi: Konsep, Model, dan Hambatan. *AL MIDAD: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Studi Keislaman*, (1), 33-42.
<https://ejournal.staidhtulungagung.ac.id/index.php/almidad>
- Trianto, R. (2024). Pola Komunikasi Organisasi Perhimpunan Organisasi Pasien (POP) TB Indonesia. *Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 12(2).