

Analisis Efektivitas Pola Komunikasi pada Perusahaan Event Organizer PT. BeCom Solo

Wildan hafiz¹, Rosyihan ihza firdaus², Sentot Imam Wahjono³

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Corresponding Author Wildan hafiz, E-Mail: wildanwnhz1@gmail.com

Published: June, 2025

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of organizational communication patterns at PT. Berlian Communication (BeCom) Solo, a company engaged in event organizing and marketing events. A descriptive qualitative approach was used, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The findings reveal that PT. BeCom applies two main communication patterns: the wheel pattern and the star pattern. Communication occurs bidirectionally through both formal and informal media such as meetings, WhatsApp, and email, with active employee involvement in idea development and event execution. The study also identifies internal conflicts, including compensation issues, cultural clashes, and structural tensions, which negatively affect organizational performance, particularly in terms of productivity and employee loyalty. Conflict resolution strategies include employee involvement in decision-making, cross-cultural training, and accurate human resource mapping. Overall, the communication patterns implemented at PT. BeCom play a crucial role in enhancing coordination, work effectiveness, and fostering a participatory and adaptive work environment..

Keywords: Organizational Communication, Communication Patterns, Internal Conflict, Event Organizer

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan kebutuhan dasar manusia sebagai makhluk sosial yang berperan penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam konteks organisasi. Dalam organisasi, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi, namun juga menjadi fondasi utama dalam membangun koordinasi, kolaborasi, serta pengambilan keputusan yang efektif. Komunikasi organisasi yang baik mampu memperkuat hubungan antar individu dan unit kerja, meminimalkan kesalahpahaman, serta meningkatkan produktivitas dan pencapaian tujuan bersama.

Goldhaber (dalam Zahara, 2018) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung untuk menghadapi lingkungan yang dinamis dan tidak pasti. Hal ini sejalan dengan pendapat Clappitt (2017) yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi mencakup aliran informasi secara *top-down*, *bottom-up*, dan integratif untuk mengurangi kesalahpahaman serta menyelesaikan permasalahan internal.

Penelitian ini menemukan bahwa PT. BeCom menggunakan dua pola komunikasi utama, yaitu pola komunikasi roda dan pola komunikasi bintang (DeVito dalam Fitriani, 2017). Pola roda menggambarkan komunikasi terpusat pada pimpinan sebagai sumber informasi utama yang

menyampaikan pesan kepada anggota tim, sementara pola bintang memungkinkan interaksi terbuka dan timbal balik antar seluruh anggota tim. Penggunaan pola ini menunjukkan adanya keseimbangan antara kontrol dari pimpinan dan kolaborasi dari anggota organisasi.

PT. Berlian Communication (BeCom) Solo adalah perusahaan yang bergerak di bidang *event organizer* dan marketing event yang telah berdiri sejak tahun 2001. Sebagai penyelenggara berbagai acara berskala lokal hingga nasional, PT. BeCom dituntut untuk memiliki sistem komunikasi internal yang efektif dan responsif dalam menyelaraskan berbagai divisi yang terlibat, mulai dari tim kreatif, pemasaran, administrasi hingga manajemen puncak. Keberhasilan dalam mengelola event yang kompleks membutuhkan koordinasi yang erat dan pola komunikasi yang adaptif.

Berdasarkan beberapa permasalahan diatas, Melalui pendekatan studi kasus, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana konflik internal terjadi dalam konteks nyata sebuah Organisasi, apa saja faktor pemicunya, serta bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja organisasi. maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Efektivitas Pola Komunikasi Pada Perusahaan Event Organizer PT. Becom Solo”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan literatur review dengan desain deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai pola komunikasi organisasi berdasarkan berbagai studi terdahulu yang telah dipublikasikan dalam jurnal-jurnal ilmiah. Literatur review memungkinkan peneliti mengkaji dan mensintesis hasil-hasil penelitian sebelumnya tanpa melakukan pengumpulan data lapangan secara langsung, sehingga dapat memberikan gambaran teoretis yang kuat dan komprehensif. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual bagaimana pola komunikasi organisasi diterapkan dalam konteks perusahaan, khususnya dalam industri event organizer seperti PT. BeCom Solo.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber akademik, termasuk jurnal ilmiah nasional dan internasional, buku teks, dan laporan penelitian yang relevan. Literatur yang dipilih memenuhi kriteria tertentu, yakni membahas pola komunikasi organisasi, relevan dengan konteks organisasi bisnis atau event organizer, serta diterbitkan dalam sepuluh tahun terakhir untuk menjaga relevansi informasi. Pengumpulan data dilakukan melalui pencarian di database ilmiah seperti Google Scholar, ScienceDirect, ResearchGate, serta portal jurnal nasional seperti SINTA, dengan menggunakan kata kunci seperti "organizational communication patterns," "internal communication in event management," dan "communication effectiveness in organizations."

Analisis data dilakukan menggunakan metode analisis konten tematik, di mana peneliti mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari literatur yang ditelaah. Proses analisis ini mengikuti model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan

penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi informasi yang relevan dari berbagai sumber, kemudian disajikan dalam bentuk narasi tematik yang menggambarkan kecenderungan atau pola-pola tertentu dalam komunikasi organisasi, dan akhirnya ditarik kesimpulan berdasarkan sintesis hasil studi. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis yang mendalam terkait praktik komunikasi organisasi di lingkungan perusahaan event organizer

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Organisasi

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pola komunikasi organisasi di PT. BeCom Solo. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan bahwa komunikasi antara pimpinan dan karyawan berjalan secara terbuka, fleksibel, dan berlangsung melalui berbagai saluran, baik formal maupun informal. Direktur PT. BeCom Solo menjelaskan bahwa komunikasi dilakukan secara langsung melalui rapat rutin, maupun secara tidak langsung melalui media digital seperti WhatsApp dan email. Komunikasi informal juga terbangun melalui kegiatan seperti gathering atau makan bersama setelah penyelenggaraan event besar.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi antara pimpinan dan karyawan bersifat dua arah dan kolaboratif. Karyawan tidak hanya menerima arahan, tetapi juga diberi ruang untuk memberikan ide dan masukan, terutama saat merancang suatu event. Misalnya, tim kreatif menyampaikan ide kepada pimpinan, yang kemudian memberikan masukan atau persetujuan sebelum ide tersebut diteruskan ke divisi lain. Hal ini mencerminkan pola komunikasi yang tidak kaku dan bersifat partisipatif, yang menjadi kekuatan dalam menjaga sinergi antar bagian di dalam perusahaan.

Permasalahan lain juga berkaitan dengan rendahnya keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan, yang berkontribusi pada kurangnya rasa memiliki terhadap pekerjaan. Hal ini berdampak negatif pada motivasi kerja dan loyalitas karyawan. Sebagai alternatif dari kenaikan gaji, solusi yang ditawarkan adalah pemberian fasilitas tambahan seperti jaminan kesehatan dan pendidikan, serta pelibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan, yang dapat meningkatkan tanggung jawab dan rasa memiliki terhadap pekerjaan mereka.

Dari segi pola komunikasi, ditemukan bahwa PT. BeCom Solo menerapkan dua pola utama, yaitu pola komunikasi roda dan pola komunikasi bintang. Pola roda terlihat dari posisi sentral pemimpin sebagai pusat komunikasi yang mengarahkan informasi kepada seluruh karyawan. Di sisi lain, pola bintang muncul dari adanya komunikasi terbuka antar anggota tim, terutama saat pelaksanaan event, di mana kolaborasi dan pertukaran informasi antar divisi menjadi kunci kesuksesan acara.

Selain itu, keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan menjadi salah satu ciri komunikasi yang sehat dalam organisasi. Karyawan tidak hanya menjadi pelaksana, tetapi juga turut menyumbangkan pemikiran, terutama dalam menyusun strategi pelaksanaan acara. Pemimpin perusahaan menyadari bahwa

karyawan yang berhadapan langsung dengan klien dan realita lapangan memiliki wawasan praktis yang penting dalam menentukan arah keputusan.

Temuan ini sejalan dengan teori Goldhaber (dalam Zahara, 2018) yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi melibatkan pertukaran pesan dalam jaringan yang saling bergantung untuk menciptakan efektivitas. Selain itu, teori DeVito tentang pola komunikasi juga terkonfirmasi dalam praktik PT. BeCom, yang menunjukkan dinamika antara komunikasi terpusat dan terbuka antaranggota. Komunikasi yang dilakukan secara dua arah, serta penggunaan media yang fleksibel dan adaptif, menunjukkan bahwa organisasi ini telah membangun sistem komunikasi yang mendukung efisiensi kerja.

Dengan demikian, pola komunikasi yang diterapkan oleh PT. BeCom Solo berperan penting dalam menjaga kelancaran kerja tim, meningkatkan efektivitas koordinasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang terbuka dan partisipatif. Hal ini menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan perusahaan dalam menjalankan berbagai event berskala besar dan mempertahankan reputasinya di tengah persaingan industri.

Jenis dan Bentuk konflik internal Organisasi

Salah satu bentuk konflik internal yang terjadi di PT. Ruyung Karya Mandiri adalah konflik antar individu dan manajemen, yang berakar pada ketidakpuasan terhadap kompensasi kerja. Banyak karyawan merasa bahwa gaji yang diberikan terlalu rendah dibandingkan dengan beban kerja yang harus mereka tanggung. Ketidakpuasan ini menyebabkan loyalitas karyawan menurun dan mendorong mereka untuk mencari pekerjaan di tempat lain yang menawarkan gaji dan tunjangan lebih tinggi. Bentuk konflik ini tergolong dalam konflik laten (tersembunyi) yang kemudian berkembang menjadi konflik terbuka saat karyawan mulai keluar secara massal atau menunjukkan penurunan kinerja, yang berdampak langsung pada efektivitas operasional perusahaan.

Bentuk konflik lainnya yang menonjol adalah konflik budaya antara tenaga kerja lokal dan tenaga kerja asing (expatriat). Konflik ini muncul ketika perusahaan bekerja sama dengan pihak luar negeri, seperti hotel di Dubai, dan mengirim delegasi dari luar negeri ke Jakarta untuk proses seleksi tenaga kerja. Karena perbedaan budaya komunikasi di mana pihak asing berbicara dengan nada tinggi yang dianggap normal oleh mereka, namun dianggap kasar oleh karyawan lokal muncullah kesalahpahaman yang menimbulkan ketegangan dalam interaksi kerja. Konflik ini tergolong dalam konflik antar kelompok (intergroup conflict) yang disebabkan oleh perbedaan nilai, norma, dan persepsi antar budaya yang tidak dikelola secara efektif.

Selain konflik interpersonal dan budaya, terdapat pula konflik struktural, yang timbul akibat kurangnya pelibatan karyawan dalam pengambilan keputusan perusahaan. Karyawan merasa bahwa mereka hanya sebagai pelaksana tanpa diberi ruang untuk berkontribusi dalam keputusan yang menyangkut pekerjaan mereka sendiri. Hal ini menyebabkan menurunnya rasa memiliki, rendahnya

motivasi, serta timbulnya sikap apatis terhadap kebijakan perusahaan. Bentuk konflik ini muncul karena adanya ketimpangan kekuasaan dan komunikasi satu arah dalam struktur organisasi, yang menimbulkan jarak antara manajemen dan karyawan.

Dampak Konflik Terhadap Kinerja Organisasi

Konflik internal yang terjadi di PT. Ruyung Karya Mandiri memberikan dampak langsung terhadap penurunan produktivitas kerja. Tingginya angka keluar-masuk karyawan (turnover) membuat perusahaan harus terus-menerus melakukan proses rekrutmen dan pelatihan ulang terhadap karyawan baru. Proses ini tidak hanya menyita waktu, tetapi juga mengganggu kontinuitas operasional, terutama ketika perusahaan sedang menghadapi permintaan tinggi akan pengiriman tenaga kerja. Karyawan baru yang belum memahami sistem kerja secara menyeluruh membutuhkan waktu adaptasi yang berdampak pada keterlambatan penyelesaian tugas dan menurunnya efisiensi.

Selain itu, konflik antarbudaya yang terjadi antara karyawan lokal dan expatriat menyebabkan gangguan dalam komunikasi dan kolaborasi tim. Kesalahpahaman yang disebabkan oleh perbedaan gaya komunikasi, seperti intonasi dan ekspresi verbal, menciptakan ketegangan dan rasa tidak nyaman di lingkungan kerja. Akibatnya, suasana kerja menjadi kurang kondusif dan mempengaruhi semangat kerja karyawan lokal. Jika tidak segera ditangani, konflik semacam ini dapat menciptakan siklus kerja yang tidak harmonis dan menurunkan kualitas layanan atau output perusahaan, terutama dalam konteks kerja sama internasional.

Dampak lainnya terlihat dalam menurunnya loyalitas dan motivasi karyawan, yang berakibat pada meningkatnya kecenderungan untuk bekerja secara minimalis (bekerja sekadar menggugurkan kewajiban). Ketika karyawan merasa tidak dihargai, baik dari segi finansial maupun psikologis (seperti kurang dilibatkan dalam pengambilan keputusan), maka komitmen terhadap organisasi akan melemah. Hal ini menciptakan iklim kerja yang pasif dan menghambat terciptanya inovasi atau inisiatif baru dari karyawan. Jika dibiarkan berlarut-larut, konflik seperti ini dapat mengancam kinerja jangka panjang organisasi secara menyeluruh.

Respons dan Strategi Penyelesaian konflik

Dalam menghadapi tingginya tingkat turnover karyawan akibat rendahnya gaji, PT. Ruyung Karya Mandiri tidak hanya mempertimbangkan solusi dalam bentuk kenaikan gaji, melainkan juga mengevaluasi pendekatan non-finansial sebagai strategi penyelesaian. Salah satu respons yang disarankan adalah dengan melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan. Dengan memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat dan dilibatkan dalam kebijakan operasional tertentu, perusahaan berharap dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap pekerjaan. Strategi ini bertujuan untuk

menciptakan hubungan kerja yang lebih demokratis dan partisipatif, yang pada akhirnya dapat memperkuat loyalitas karyawan.

Terkait dengan konflik budaya antara staf lokal dan expatriat, perusahaan disarankan untuk mengadakan sosialisasi dan pelatihan lintas budaya. Edukasi ini penting untuk memperkenalkan karakteristik budaya kerja mitra asing, seperti gaya komunikasi, etika, dan cara pengambilan keputusan. Dengan membekali karyawan lokal dan ekspatriat dengan pemahaman yang lebih baik tentang perbedaan budaya, kesalahpahaman yang selama ini menjadi sumber konflik dapat diminimalisir. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip manajemen konflik interkultural yang mendorong adaptasi dan toleransi dalam lingkungan kerja multinasional.

Selain itu, strategi jangka panjang yang dapat diterapkan adalah melalui pemetaan sumber daya manusia (SDM). Dengan melakukan pemetaan yang akurat, perusahaan dapat mengetahui potensi dan kompetensi masing-masing karyawan, serta menempatkannya sesuai dengan spesifikasi pekerjaan. Ini tidak hanya mengurangi konflik peran, tetapi juga mendorong efektivitas kerja yang lebih tinggi. Penguatan sistem penilaian kinerja, pelatihan berkelanjutan, serta pemberian insentif atau penghargaan kepada karyawan berprestasi juga menjadi bagian penting dari strategi penyelesaian konflik yang bersifat preventif dan berkelanjutan dalam menjaga stabilitas organisasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi yang diterapkan di PT. BeCom Solo memainkan peranan penting dalam mendukung efektivitas kerja dan pencapaian tujuan organisasi. Perusahaan mengadopsi dua pola komunikasi utama, yaitu pola komunikasi roda dan pola komunikasi bintang, yang memberikan keseimbangan antara kontrol dari pimpinan dan partisipasi aktif dari karyawan. Komunikasi berlangsung secara dua arah, terbuka, dan fleksibel, baik melalui saluran formal (rapat, SOP) maupun informal (WhatsApp, email, gathering), yang mendukung kelancaran koordinasi antar divisi.

Meskipun pola komunikasi cukup efektif, beberapa konflik internal organisasi tetap terjadi, baik dalam bentuk konflik interpersonal, budaya, maupun struktural. Permasalahan utama seperti ketidakpuasan terhadap kompensasi, perbedaan budaya kerja, dan rendahnya partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan berdampak pada menurunnya motivasi, loyalitas, dan produktivitas kerja.

Dampak dari konflik ini mencakup tingginya turnover karyawan, gangguan dalam kolaborasi tim lintas budaya, serta berkurangnya inisiatif dan inovasi dari karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik perlu diimbangi dengan kebijakan internal yang mendukung kesejahteraan dan partisipasi karyawan secara menyeluruh.

Sebagai respons terhadap konflik tersebut, strategi penyelesaian yang direkomendasikan mencakup:

- Pelibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan,

- Pelatihan lintas budaya, serta
- Pemetaan dan pengelolaan SDM berbasis kompetensi.

Dengan pendekatan yang lebih partisipatif, adaptif, dan strategis, PT. BeCom Solo dapat memperkuat komunikasi organisasi sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, produktif, dan kompetitif di tengah dinamika industri event organizer yang terus berkembang..

DAFTAR PUSTAKA

DeVito, J. A. (dalam Fitriani, R.). (2017). *Komunikasi Interpersonal*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Fitriani, R. (2017). Analisis Pola Komunikasi dalam Organisasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 134–145.

Goldhaber, G. M. (dalam Zahara, A.). (2018). *Organizational Communication: Communication and Culture in Organizational Contexts*. Bandung: Alfabeta.

Mahbob, M. H., Wan Mahmud, W. A., & Mohamad, B. (2022). Employee Engagement and Communication Effectiveness in Organizational Settings. *Journal of Communication Studies*, 14(1), 27–38.

Michienzi, M., Andreassi, L., & Ricci, A. (2021). Digital Communication in Organizations: From Email to Social Media. *Journal of Business Communication Research*, 8(3), 111–125.

Wahjono, S. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi dalam Era Digital. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 10(1), 45–57.

Zahara, A. (2018). Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Dinamika Lingkungan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(1), 55–62.