

A. PENDAHULUAN

Di era perkembangan organisasi yang semakin pesat, perusahaan *start-up* menghadapi tantangan unik dalam membangun budaya kerja yang kolaboratif. Dalam hal ini, komunikasi merupakan kunci kesuksesan dalam sebuah organisasi karena berperan penting sebagai penunjang keberhasilan suatu organisasi. Komunikasi menjadi bagian penting dalam membantu karyawan untuk membangun kerjasama (Rohillah & Sulistiana, 2025).

Dalam praktik komunikasi organisasi, perusahaan *start-up* ditandai dengan lingkungan kerja yang fleksibel, inovatif, dan kolaboratif (Rakhmaniar, 2023). Hal ini dapat dilihat dari struktur organisasi perusahaan *start-up* yang berbeda dengan perusahaan konvensional. Pada umumnya, perusahaan *start-up* memiliki struktur organisasi yang datar (*flat organization*), dengan hierarki yang minim dan hubungan komunikasi antar tim yang cenderung informal (Mahendra & Putra, 2025). Kondisi ini memungkinkan fleksibilitas dalam menciptakan budaya kolaboratif di antara karyawan. Namun, menurut Dacholfany dkk., (2025), terdapat kesulitan dalam membangun kolaborasi, khususnya dalam membangun kepercayaan di antara anggota organisasi.

Karyawan di perusahaan *start-up* umumnya menggunakan gaya komunikasi yang mudah dipahami dalam interaksi sehari-hari. Komunikasi informal adalah salah satu cara yang digunakan karyawan untuk berkomunikasi. Komunikasi informal dilakukan secara spontan, komunikasi ini terjadi melalui percakapan singkat yang berjalan di luar rapat atau pertemuan resmi, pada jam istirahat, saat bekerja dalam tim, atau komunikasi melalui platform digital. Komunikasi informal memungkinkan hubungan dan kerja sama antar-karyawan dapat meningkat berkat pertukaran informasi yang cepat, transparan, dan bersifat personal (Mahendra dan Putra, 2025).

Penelitian Fitonah dkk., (2025) telah menunjukkan bahwa komunikasi informal yang terbuka dan dilandaskan kepercayaan dapat berperan penting pada efektivitas kolaborasi lintas divisi dan mampu meningkatkan responsivitas organisasi. Selain itu, penelitian oleh Laksono dkk., (2022) menunjukkan bahwa efektivitas koordinasi kerja dan pengembangan budaya kerja yang kolaboratif keduanya dipengaruhi oleh

kualitas interaksi komunikasi di antara karyawan. Komunikasi informal dapat berperan sebagai jembatan untuk mendorong kolaborasi antar-karyawan.

Perusahaan *start-up* memiliki konsep kerja yang dinamis dan adaptif dengan karakteristik lintas divisi dan lintas generasi yang berbeda, kondisi ini menuntut adanya komunikasi informal yang berjalan efektif agar kolaborasi dapat terbentuk. Penelitian Ulfyah dkk., (2023) menyatakan bahwa komunikasi informal digunakan untuk melengkapi struktur, rencana, dan proses komunikasi dalam organisasi formal yang lebih eksplisit.

Namun demikian, komunikasi informal seringkali hanya digunakan sebagai pelengkap dari komunikasi formal, sehingga kehadirannya dirasa kurang memiliki peran pada pengelolaan organisasi khususnya dalam membangun budaya kolaboratif diantara karyawan. Di sisi lain, peneliti juga menemukan kurangnya penelitian mendalam tentang peran komunikasi informal dalam membentuk budaya kolaboratif yang menjadikan topik ini penting untuk diteliti. Celah inilah yang melandasi urgensi penelitian ini untuk mengkaji secara mendalam bagaimana komunikasi informal muncul, terjalin, dan berperan dalam membangun budaya kerja kolaboratif antar-karyawan pada lingkungan kerja.

Sejalan dengan hal ini, peneliti akan melihat peranan komunikasi informal yang terjadi pada perusahaan *start-up* KSP Consulting. KSP Consulting merupakan perusahaan konsultan maritim yang berdiri pada tahun 2024, perusahaan ini beroperasi dalam bidang jasa maritim, manajemen proyek, pelatihan teknis dan audit bisnis. Berdasarkan hasil observasi pra-riset, peneliti melihat kegiatan keseharian yang dilakukan oleh karyawan dalam berkoordinasi dan berkomunikasi. Dalam hal ini, KSP Consulting menerapkan model kerja tim yang menuntut kerja sama internal didalamnya, baik itu dalam satu divisi maupun lintas divisi.

Berdasarkan hasil wawancara pra-riset dengan direktur KSP Consulting pada tanggal 12 Desember 2025, diperoleh informasi bahwa KSP Consulting memiliki lingkungan kerja fleksibel yang ditandai dengan adanya kedekatan antar-karyawan dalam berkomunikasi. Namun demikian, ditemukan adanya potensi masalah yang muncul dari pola komunikasi informal saat proses bekerja.

Salah satunya adalah penyampaian pesan secara berantai yang seringkali menyebabkan distorsi informasi. Terdapat contoh lain, ketika atasan memberi tahu soal jadwal secara informal (tidak tertulis), tetapi informasi tidak diterima dengan jelas oleh masing-masing karyawan, sehingga terjadi perbedaan jadwal karena miskomunikasi atau intruksi kerja yang tidak konsisten. Dalam hal ini, komunikasi informal memiliki risiko ketika tidak dikelola dengan baik dalam temuan ini.

Pada temuan pada pra-riset dapat terlihat bahwa komunikasi informal digunakan sebagai pola komunikasi keseharian yang digunakan karyawan di KSP Consulting. Pola ini dapat mempermudah koordinasi kerja dan juga dapat menciptakan kedekatan antar-karyawan. Disisi lain, pola ini juga dapat menimbulkan perbedaan pemahaman ketika pesan disampaikan secara tidak tertulis dan disampaikan secara berantai. Dalam kondisi ini, dapat menunjukkan bahwa komunikasi informal dapat berperan sekaligus memiliki risiko dalam membentuk budaya kolaboratif.

Untuk menjaga ruang lingkup penelitian tetap terarah, fokus penelitian ini dibatasi pada kajian mengenai peran komunikasi informal dalam membentuk budaya kolaboratif antar-karyawan di lingkungan kerja perusahaan *start-up* KSP Consulting. Pada penelitian ini, tidak membahas secara mendalam aspek komunikasi formal, fokus penelitian hanya mencakup pola, bentuk, serta dinamika komunikasi informal yang terjadi dalam praktik kerja sehari-hari. Selain itu, penelitian ini berfokus dan berdasarkan pada pengalaman serta persepsi karyawan KSP Consulting sebagai pelaku komunikasi informal, sehingga tidak mencakup analisis terhadap perspektif klien (pihak eksternal). Batasan ini ditetapkan agar penelitian dapat memberikan pemahaman yang mendalam di objek penelitian KSP Consulting.

Melalui penelitian ini, akan dikaji secara mendalam bagaimana komunikasi informal muncul, terjalin, serta berperan dalam membentuk budaya kerja kolaboratif antar-karyawan pada perusahaan *start-up* berbasis proyek seperti KSP Consulting. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan studi komunikasi organisasi, serta kontribusi praktis bagi manajemen *start-up* dalam membangun budaya kolaboratif yang berkelanjutan.