

# Peran Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Di Pelabuhan Domestik Kabupaten Karimun

Wini trisnawanti \*, Tri Mardalena

Prodi Manajemen Kepelabuhan dan Pelayaran, Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Karimun; [winitrisnawanti61@gmail.com](mailto:winitrisnawanti61@gmail.com)

DOI: <https://doi.org/10.47134/jasim>

\*Correspondence: Wini trisnawanti

Email: [winitrisnawanti61@gmail.com](mailto:winitrisnawanti61@gmail.com)

Received: Juli 2025

Accepted: Juli 2025

Published: Juli 2026



**Copyright:** © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** Komunikasi yang efektif memiliki peranan penting dalam meningkatkan keselamatan dan kelancaran operasional pelabuhan. Sebagai pusat kegiatan logistik, transportasi, dan distribusi barang, pelabuhan memerlukan sistem komunikasi yang jelas, cepat, dan terstruktur agar setiap aktivitas operasional dapat berjalan secara aman dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pentingnya komunikasi dalam manajemen pelabuhan melalui pendekatan studi literatur. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka, yaitu menghimpun, menelaah, dan menganalisis berbagai sumber ilmiah seperti buku, jurnal, artikel, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan komunikasi organisasi dan manajemen pelabuhan. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi peran komunikasi dalam mendukung keselamatan kerja, koordinasi antarbagian, serta peningkatan kinerja operasional pelabuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas, terbuka, dan terstruktur mampu mengurangi potensi kesalahan kerja, meningkatkan koordinasi antarunit kerja, mempercepat pengambilan keputusan, serta menciptakan lingkungan kerja yang aman dan produktif. Selain itu, komunikasi efektif antar pemangku kepentingan pelabuhan, seperti operator terminal, perusahaan pelayaran, tenaga kerja bongkar muat, dan otoritas pelabuhan, yang didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi serta keterampilan interpersonal, memberikan kontribusi signifikan terhadap kelancaran proses operasional. Komunikasi yang efektif merupakan elemen strategis dalam manajemen pelabuhan untuk memastikan kegiatan operasional berjalan tepat waktu, aman, dan efisien. Oleh karena itu, pengelola pelabuhan perlu meningkatkan sistem komunikasi internal maupun eksternal secara berkelanjutan guna mendukung kinerja pelabuhan yang optimal.

**Keywords:** Peran, komunikasi efektif, Efisiensi Operasional, Pelabuhan domestik,

## Pendahuluan

Industri maritim merupakan penggerak utama perdagangan internasional dan perkembangan ekonomi global. Menurut data BPS tahun 2023, lebih dari 90% volume perdagangan dunia dilakukan melalui jalur laut. Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki lebih dari 110 pelabuhan niaga, menjadikan pelabuhan sebagai simpul penting logistik nasional. Namun, efektivitas operasional pelabuhan masih menghadapi tantangan besar, salah satunya adalah miskomunikasi antarunit kerja.

Perkembangan teknologi, perubahan regulasi, dan meningkatnya arus kapal menuntut koordinasi yang lebih cepat dan tepat. Di sinilah peran komunikasi menjadi kunci. Studi sebelumnya menekankan bahwa pelabuhan dengan sistem komunikasi yang

baik mampu meningkatkan produktivitas bongkar muat hingga 30% (Russo & Musolino, 2022). Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai komunikasi efektif dalam konteks pelabuhan menjadi hal yang sangat penting. Industri maritim merupakan penggerak dari keberlangsungannya perdagangan internasional serta tumbuh kembangnya perekonomian. Seiring perkembangan sistem dalam pengoperasian kapal menjadi sebuah tantangan bagi efisiensi serta keselamatan yang merupakan faktor utama di Pelabuhan. Untuk menyikapi perubahan tersebut manajemen kapal serta komunikasi merupakan solusi yang dapat menjanjikan peningkatan kelancaran operasional kapal di Pelabuhan. (Smith, 2020) "Pelabuhan yang inovatif tidak hanya digunakan sebagai tempat perpindahan barang, melainkan sebagai titik penghubung perdagangan internasional sehingga dapat membantu pertumbuhan ekonomi secara global". Seiring dengan berkembangnya perekonomian secara global membuat dinamika perdagangan semakin kompleks, sehingga Pelabuhan kontemporer mampu menyesuaikan diri dan meningkatkan efisiensi.

Manajemen Pelabuhan merupakan aspek penting dalam pengelolaan Pelabuhan dikarenakan yang mengelola Pelabuhan dan proses pengoperasian Pelabuhan merupakan tanggungjawab dari manajemen Pelabuhan, sehingga Pelabuhan membutuhkan sumberdaya yang memiliki keterampilan dalam berkomunikasi. Yang menjadi sumberdaya terpenting pada bagian manajemen ialah manusia, dimana manusia memiliki kedudukan sebagai atasan dan bawahan, sumberdaya ini disebut sebagai sumberdaya manusia. Sumberdaya manusia merupakan aspek penting dalam Perusahaan dan organisasi, karena sumberdaya manusia dapat meningkatkan nama sebuah Perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditargetkan melalui keahlian dan keterampilan setiap individual manusia.

Keterampilan sumberdaya manusia, merupakan keahlian yang dimiliki dari setiap orang atau tenaga kerja dalam menjalankan tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya. Biasanya keterampilan yang dimiliki setiap orang berbeda-beda, ada yang memiliki keahlian bernyanyi, ada yang mampu public speaking, mengarang cerita dan lain sebagainya. Jika dihubungkan dalam sebuah Perusahaan khususnya dunia manajemen yang diperlukan disini ialah orang yang mampu berkomunikasi atau public speaking karena diperlukan penyampaian informasi yang jelas agar penerima informasi tidak salah mengartikan maksud dari pemberi informasi.

Komunikasi merupakan peran penting untuk peningkatan efisiensi kinerja. Komunikasi yang efektif menjadi tolak ukur dalam keberlangsungan efektivitas kerja. Ada beberapa aspek yang melibatkan komunikasi yang baik diantaranya seperti aspek interpersonal, aspek intrapersonal, aspek kelompok, massa, dan organisasi. Manajemen kepelabuhan merupakan bagian penting dalam pengoperasian Pelabuhan dengan melibatkan berbagai pihak, selain itu, perubahan lingkungan di Pelabuhan yang tidak stabil menjadi sebuah pertimbangan, Adapun perubahan yang dimaksud seperti adanya perubahan cuaca, perkembangan teknologi, serta adanya perubahan peraturan yang baru, menyebabkan betapa pentingnya sebuah komunikasi, karena komunikasi yang efektif merupakan kunci untuk mengatasi persoalan ini. Menurut Gupta et al. (2019), dengan adanya perkembangan teknologi secara global, Pelabuhan kontemporer mampu menghadapi tantangan yang semakin canggih. Manajemen kapal yang baik serta komunikasi yang efektif merupakan kunci dalam mengatasi persoalan tersebut. Maka dari itu keterampilan

komunikasi yang baik sangat diperlukan dalam peningkatan efisiensi operasional Pelabuhan.

Dengan komunikasi yang efektif, seluruh penanggung jawab dapat berinteraksi secara terstruktur meskipun dalam kondisi yang sering berubah. Sebagai operator Pelabuhan, memiliki tanggungjawab untuk dapat berkomunikasi dengan operator kapal dalam memastikan barang dan pemindahannya dengan tepat waktu dan aman, sedangkan otoritas dari Pelabuhan memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan regulasi yang ketat.

Kesalahan dalam penyampaian informasi atau komunikasi yang mendatangkan kalimat- kalimat ambigu atau memiliki arti berganda dapat berdampak secara signifikan terhadap operasional Pelabuhan. Dimisalkan tidak adanya kejelasan dalam instruksi pengaturan lalu lintas kapal, atau ketidakjelasan dalam pemberian perintah dapat mengakibatkan penundaan dan berpengaruh terhadap rantai pasok secara menyeluruh. Kasus lain, apabila terjadinya kondisi darurat dan komunikasi tidak dijalankan dengan baik, maka dapat memperlambat tanggapan sehingga beresiko meningkatkan kerugian baik manusia maupun materi. Artikel ini akan mengkaji literatur terkait peran penting komunikasi dalam manajemen kepelabuhan. Terdapat beberapa aspek yang perlu diketahui dari komunikasi efektif dalam peningkatan efisiensi operasional di Pelabuhan, Adapun aspek yang perlu diperhatikan antara lain: (Supangat, 2024)

#### a. Komunikasi Dan Operasional Pelabuhan

Suatu komunikasi dapat dikatakan efektif apabila suatu lingkungan Pelabuhan terdapat adanya peningkatan dalam segi efisiensi operasional dengan adanya pengurangan waktu tunggu kapal dan terdapatnya proses yang dipercepat dalam proses bongkar muat. Optimalisasi dari pengkoordinasian yang baik dari berbagai sumber yang terlibat, termasuk dari segi operasional moda transportasi laut, struktur atau manajemen Pelabuhan, serta aturan kepemimpinan.

#### b. Komunikasi Dalam Manajemen Krisis

Dalam kondisi mencekam, sebuah komunikasi sangat diperlukan apalagi komunikasi yang efektif karena merupakan Langkah yang krusial. memberikan pendapatnya dalam situasi yang darurat atau krisis terhadap cuaca yang tidak bersahabat atau adanya tragedi kecelakaan, dengan adanya keahlian dalam berkomunikasi bisa mendapatkan proses yang cepat dan akurat sehingga dapat berpotensi mengurangi kerugian dan dapat dipastikan keselamatan individual serta fasilitas di Pelabuhan.

#### c. Aspek Interpersonal Dalam Komunikasi

Melihat betapa pentingnya sebuah komunikasi secara interpersonal pada manajemen Pelabuhan, sehingga, komunikasi yang interpersonal yang baik dari beberapa pekerja Pelabuhan bisa memperoleh sebuah peningkatan dari Kerjasama tim serta membantu untuk penyelesaian masalah yang lebih efektif.

#### d. Pengaruh Teknologi Terhadap Komunikasi

Pada masa perubahan, timbulnya pembaharuan dalam dunia industry ditandai dengan adanya digitalisasi industry 4.0 dengan inovasi teknologi informasi yang digunakan hamper menyeluruh pada aspek kehidupan. Industri 4.0 menetapkan rancangan internet of things, digital economy, big data, artificial intelligence, robotic, rekayasa

genetika, Dan lain sebagainya (Bidang et al., 2023). Dengan adanya pengaruh perubahan secara global ditandai adanya perubahan teknologi yang semakin canggih sehingga dapat membawa perubahan yang cukup signifikan dalam berkomunikasi di Pelabuhan. berpendapat bahwa dengan adanya penerapan sistem informasi serta sebuah penyampaian komunikasi yang berbasis teknologi bisa membantu

#### e. Komunikasi Dan keselamatan Kerja

Penelitian menyatakan bahwa komunikasi itu dapat dikatakan baik apabila dikaitkan dengan prosedur keselamatan kerja, dimana dengan komunikasi yang baik bisa mengurangi risiko terjadinya kecelakaan. Dari adanya beberapa penyampaian informasi dengan langkah yang sistematis terkait keselamatan dapat membantu untuk dipastikan bahwa semua tenaga kerja bisa memahami dan mematuhi protokol keselamatan. Maka, peneliti mengatakan bahwa sebuah komunikasi dapat dikatakan baik apabila dihubungkan dalam prosedur keselamatan kerja, peril diketahui bahwa sebuah komunikasi dapat dikatakan baik apabila dapat mengurangi risiko terjadinya kecelakaan. Dengan adanya penyampaian informasi yang tersruktur dalam keselamatan, bisa dipastikan seluruh tenaga kerja dapat memahami dan mematuhi protokol keselamatan. Hal ini, termasuk dalam pemahaman terhadap prosedur darurat, penggunaan peralatan pelindung diri, serta adanya tindakan pencegahan yang harus diperhatikan guna menghindari situasi yang berpotensi pada bahaya.

### Metodologi

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur (library research) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode ini dilakukan melalui kegiatan mengumpulkan, membaca, menelaah, dan menganalisis berbagai sumber pustaka yang relevan dengan topik penelitian secara sistematis. Menurut (Zed, 2014), studi literatur bertujuan untuk memperoleh pemahaman teoritis melalui analisis terhadap referensi yang berkaitan dengan masalah penelitian. Metode ini dipilih untuk mengkaji peran komunikasi efektif dalam meningkatkan efisiensi operasional di Pelabuhan Domestik Kabupaten Karimun. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, serta dokumen lain yang relevan. Menurut (Sugiyono, 2019), data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui sumber yang telah tersedia.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran pustaka dengan kata kunci seperti komunikasi efektif, efisiensi operasional, dan manajemen pelabuhan. Sumber yang diperoleh kemudian diseleksi berdasarkan relevansi dan kredibilitasnya. Teknik analisis data menggunakan Content Analysis (analisis isi), yaitu menganalisis isi berbagai referensi untuk menemukan informasi yang berkaitan dengan komunikasi efektif dan efisiensi operasional pelabuhan. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk memperoleh kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

### Hasil Dan Pembahasan

Kolaborasi antar syahbandar, operator terminal, agen kapal, dan instansi bea cukai menuntut sistem komunikasi yang efisien. Ketidakterpaduan informasi menyebabkan delay, penolakan berkas, bahkan penalty logistik. Komunikasi dua arah secara real-time

menjadi kunci utama. Pelabuhan Tanjung Priok, melalui New Priok Container Terminal 1 (NPCT1), berhasil menurunkan dwelling time dari hampir 7 hari menjadi sekitar 3 hari setelah fase pertama pengembangan terminal Komunikasi dalam digitalisasi Logistik Maritim. Penelitian Syaharani Eka Ramadhani dkk. (2024) dalam *scientica: jurnal ilmiah sains dan Teknologi menganalisis kasus keterlambatan penyandaran kapal di dermaga Internasional Jamrud Utara*. Beberapa penyebab utama adalah seperti kurangnya koordinasi antar shift, kekurangan petugas pandu, dan faktor cuaca atau fasilitas yang kurang memadai. Meskipun ini bukan murni miskomunikasi teknis, penulis menekankan bahwa koordinasi yang buruk dan komunikasi yang tidak efektif (terutama antar shift pandu dan kru kapal) dapat berpotensi memperburuk situasi dan menjadi pemicu utama keterlambatan alat berat dan armada.

Studi internasional menunjukkan bahwa miskomunikasi antar Master dan pilot saat persiapan sandar kapal dapat menyebabkan kerusakan asset sampai jutaan dolar dan kecelakaan besar lainnya. Misalnya pada insiden tahun 2018 dimkapal besar, kurangnya komunikasi jelas antara Master dan pilot menyebabkan kerusakan pelabuhan senilai USD 3,5 Juta dan kapal senilai USD 200 ribu. Di sisi lain, analisis Transportation Safety Board Of Canada mengaitkan sejumlah Grounding Kapal dengan kesalahan komunikasi di jembatan, khususnya pada manajemen sumberdaya jembatan yang tidak efektif dan komunikasi rencana lintasan yang lemah. Di Pelabuhan internasional, keragamann pekerja menjadi tantangan sendiri. Program pelatihan komunikasi multibahasa dan penggunaan visual signage terbukti meningkatkan pemahaman instruksi lapangan.

Dalam hal ini perlu adanya peningkatan komunikasi guna menjadikan kegiatan operasional berjalan dengan sesuai dengan prosedur yang diharpkan serta efektif dalam beroperasi. Strategi peningkatan komunikasi dalam operasional Pelabuhan dapat merujuk pada studi yang dilakukan oleh (Prameswari, 2025) dalam penelitian berjudul *Implementation Good Corporate Governance at PT Pelindo Multi Terminal Branch Tanjung Intan*. Diploma International Conference. Penelitian ini menjelaskan bagaimana dampak signifikan terhadap efisiensi operasional pelabuhan, termasuk aspek keamanan dan pengelolaan informasi. Studi tersebut mengusulkan empat strategi utama untuk meningkatkan efektivitas komunikasi di Pelabuhan:

- a. Pengembangan SOP komunikasi berbasis digital
- b. Integrasi dashboard informasi Bersama
- c. Pelatihan komunikasi teknis dan budaya kerja maritim
- d. Penguatan regulasi komunikasi oleh otoritas Pelabuhan

Berikut ini adalah identifikasi hambatan komunikasi dan solusinya berdasarkan temuan (Prameswari, 2025):

Tabel 1. Hambatan dan Solusi komunikasi di Pelabuhan

Hambatan	Dampak	Solusi
Bahasa Asing	Kesalahan Instruksi	Pelatihan komunikasi multibahasa dan penggunaan simbol universal.
Gangguan sinyal	Delay informasi	Peningkatan infrastruktur jaringan dan sistem komunikasi Cadangan.

SOP tidak jelas	Konflik Antarpihak	Digitalisasi dan standardisasi SOP lintas unit.
Sistem Manual	Data tidak sinkron	Implementasi <i>Port Community system (PCS)</i> dan digitalisasi penuh proses.

Strategi ini menunjukkan bahwa transformasi digital komunikasi pelabuhan, jika dilakukan secara sistematis dan terstruktur, mampu mengurangi risiko miskomunikasi serta meningkatkan keselamatan dan efisiensi secara signifikan (Prameswari, 2025).

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang efisiensi operasional pelabuhan. Komunikasi yang jelas, cepat, dan terkoordinasi mampu meningkatkan kelancaran arus informasi, memperkuat koordinasi antarbagian, meminimalkan kesalahan operasional, serta mendukung pengambilan keputusan secara tepat waktu. Dengan demikian, komunikasi yang baik menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan sistem operasional pelabuhan yang produktif, aman, dan efisien. Selain itu, pemanfaatan teknologi modern seperti Port Community System (PCS) dan Internet of Things (IoT), apabila didukung oleh kompetensi interpersonal sumber daya manusia, akan mampu menciptakan sistem pelabuhan yang adaptif, responsif, dan berdaya saing tinggi. Integrasi antara teknologi dan kemampuan komunikasi SDM menjadi kunci dalam menghadapi tantangan operasional pelabuhan yang semakin kompleks di era digital.

Oleh karena itu, pengelola pelabuhan perlu meningkatkan program pelatihan komunikasi bagi karyawan, memperkuat regulasi teknis operasional, serta mempercepat proses digitalisasi di seluruh pelabuhan Indonesia. Langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta daya saing sektor kepelabuhanan nasional secara berkelanjutan.

## Daftar Pustaka

- Ais, R. (2020). *Komunikasi Efektif Di Masa Pandemi Covid-19: Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Era 4.0 (Kkn-Dr)*. Makmood Publishing.
- Bidang, P., Pendidikan, M., & Wijayanto, K. (2023). *Pendidikan Pada Era Disrupsi Teknologi*.
- Hendriawan, A. (2021). *Jurnal Patria Bahari. Prototype Deteksi Ob*, 1(2), 53–57.
- Hidayati, N. (2019). *Studi Deskriptif Pelaksanaan Komunikasi Efektif metode SBAR ( Situation, Background, Assesement, Recommendation)*. Unmus Repositori., 1(69), 5–24.
- Ira Fatmawati. (2022). *Komunikasi Organisasi Dalam Hubungannya Dengan Kepemimpinan Dan Perilaku Kerja Organisasi*. *Revorma: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran*, 2(1), 39–55. <https://doi.org/10.62825/revorma.v2i1.18>

---

Prameswari, K. M. (2025). Implementation Good Corporate Governance at PT Pelindo Multi Terminal Branch Tanjung Intan. Diploma International Conference.

Muhammad, M. (2017). Analisis efisiensi dan efektifitas operasi kapal purse seine di

Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate Provinsi Maluku Utara. *Agrikan: Jurnal Agribisnis Perikanan*, 10(1), 8.

Sari, A. W. (2016). Pentingnya Keterampilan Mendengar Dalam Menciptakan Komunikasi Yang Efektif. *Jurnal EduTech*, 2(1), 1–10.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supangat, S. (2024). Peran Manajemen Kapal Dan Komunikasi Dalam Meningkatkan Keselamatan Dan Operasional Di Pelabuhan. *Jesya*, 7(1), 322–328. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i1.1457>

Turistiati, A. T. (2016). Pentingnya Komunikasi Efektif dalam Mensosialisasikan dan Mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. *Prosiding Seminar STIAMI*, III(01), 103–109.

Ulfyah, M., Saripah, S., & Syarifudin, E. (2023). Komunikasi Formal dan Informal Dalam Jaringan Komunikasi. *Journal on Education*, 6(1), 6619–6628.

Zed, M. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.