

Kualitas Komunikasi Agen Kapal (PT. Kembar Jaya Samudera Group) dan Nahkoda Kapal MV. Sumber Makmur 8 dalam Pemenuhan Layanan Kapal Selama Port Stay

Kurniawan*, Mudiyanto, S Teguh Wiyono
Universitas Hang Tuah, Indonesia
Email: wawansamudro909@gmail.com*

KEYWORD

Communication Quality, Ship Agent, Captain, Port Stay, Port Services.

ABSTRACT

This study aims to describe the end-to-end operational communication flow, identify communication barriers, and analyze efforts to improve the quality of communication between ship agents of PT. Kembar Jaya Samudera Group and ship captains in fulfilling ship services during the port stay phase at Gresik Port. The quality of effective communication between ship agents and ship captains is a determinant factor in the efficiency of ship services, considering that ship agents act as a coordination center that connects various stakeholders, while the ship captain holds the highest authority in making safety decisions on board. The research method used is descriptive with a qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews with boarding agents and ship captains, supplemented by field observations and operational documentation studies, and analyzed using the Miles and Huberman interactive model with the help of NVivo software. The results of the study indicate that the communication flow is divided into three main phases: pre-arrival, mooring operations (on-arrival & port operations), and pre-departure. The communication barriers identified include geographical technical constraints in the form of reduced VHF radio signal quality, semantic barriers due to differences in terminology standardization, psychological barriers in the form of conflicting priorities of commercial work versus shipping safety, and structural barriers originating from bureaucratic procedures and inter-agency coordination that slow down the flow of communication. Efforts to improve communication quality are carried out through the application of closed-loop communication methods, standardization of the hierarchy of communication media channel usage, the preparation of precise periodic communication SOPs, and the alignment of interpersonal perceptions based on transparency and empathy. The implications of this research include theoretical contributions to the development of organizational communication studies and port management, as well as practical contributions to shipping agency companies and port authorities in designing more effective communication strategies to improve the efficiency of ship services in Indonesia.

KATA KUNCI

Kualitas Komunikasi, Agen Kapal, Nahkoda, Port Stay, Pelayanan Pelabuhan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan alur komunikasi operasional hulu-ke-hilir (end-to-end), mengidentifikasi hambatan komunikasi, serta menganalisis upaya peningkatan kualitas komunikasi antara agen kapal PT. Kembar Jaya Samudera Group dan nahkoda kapal dalam pemenuhan layanan kapal selama fase port stay di Pelabuhan Gresik. Kualitas komunikasi yang efektif antara agen kapal dan nahkoda merupakan faktor determinan dalam efisiensi pelayanan kapal, mengingat agen kapal berperan sebagai pusat koordinasi yang menghubungkan berbagai pemangku kepentingan, sementara nahkoda memegang otoritas tertinggi dalam pengambilan keputusan keselamatan di atas kapal. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam bersama boarding agent dan nahkoda, dilengkapi dengan observasi lapangan dan studi dokumentasi operasional, serta dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dengan bantuan perangkat lunak NVivo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur komunikasi terbagi atas tiga fase utama yaitu pra-kedatangan (pre-arrival),

operasional tambat (on-arrival & port operations), dan persiapan keberangkatan (pre-departure). Hambatan komunikasi yang diidentifikasi meliputi kendala teknis geografis berupa penurunan kualitas sinyal radio VHF, hambatan semantik akibat perbedaan standardisasi terminologi, hambatan psikologis berupa konflik prioritas kerja komersial versus keselamatan pelayaran, serta hambatan struktural yang bersumber dari prosedur birokrasi dan koordinasi antarinstansi yang memperlambat alur komunikasi. Upaya peningkatan kualitas komunikasi dilakukan melalui penerapan metode closed-loop communication, standardisasi hierarki penggunaan saluran media komunikasi, penyusunan SOP komunikasi berkala yang presisi, serta penyelarasan persepsi interpersonal berlandaskan transparansi dan empati. Implikasi penelitian ini mencakup kontribusi teoretis bagi pengembangan studi komunikasi organisasi dan manajemen pelabuhan, serta kontribusi praktis bagi perusahaan keagenan kapal dan otoritas pelabuhan dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kapal di Indonesia.

PENDAHULUAN

Fase operasional pelabuhan (*port stay*) merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur efisiensi sistem logistik maritim karena mencerminkan kemampuan pelabuhan dalam memberikan pelayanan kepada kapal secara cepat, aman, dan terintegrasi. Selama kapal berada di pelabuhan, seluruh aktivitas mulai dari kedatangan (*arrival*), proses sandar (*berthing*), bongkar muat, pemenuhan kebutuhan logistik kapal, hingga keberangkatan (*departure*) harus berlangsung sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Semakin singkat waktu *port stay*, semakin rendah biaya operasional kapal yang harus ditanggung oleh perusahaan pelayaran, sehingga produktivitas armada dapat meningkat. Sebaliknya, keterlambatan pada salah satu tahapan pelayanan akan berdampak pada meningkatnya *turnaround time*, biaya sandar, konsumsi bahan bakar, hingga terganggunya jadwal pelayaran berikutnya. Oleh karena itu, efisiensi *port stay* tidak hanya menjadi ukuran kinerja pelabuhan, tetapi juga menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing sektor maritim nasional (UNCTAD, 2023; IMO, 2024).

Dalam praktik operasional pelabuhan modern, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kapal sangat dipengaruhi oleh efektivitas koordinasi antar pemangku kepentingan (*stakeholders*). Pelabuhan merupakan sistem yang melibatkan berbagai institusi dengan fungsi yang saling bergantung, seperti otoritas pelabuhan, operator terminal, perusahaan bongkar muat, penyedia jasa pemanduan, bea cukai, karantina, imigrasi, serta perusahaan keagenan kapal. Hubungan antarlembaga tersebut membutuhkan mekanisme komunikasi yang terstruktur agar setiap informasi mengenai perubahan jadwal, kondisi dermaga, kesiapan alat bongkar muat, maupun kebutuhan teknis kapal dapat segera ditindaklanjuti. Menurut (Notteboom et al., 2022), efisiensi pelabuhan modern tidak lagi hanya ditentukan oleh kapasitas infrastruktur fisik, melainkan juga oleh kualitas koordinasi informasi dan integrasi proses bisnis antarpelaku yang terlibat dalam pelayanan kapal.

Dalam konteks tersebut, agen kapal memiliki posisi strategis sebagai perwakilan resmi pemilik kapal (*shipowner*) yang bertanggung jawab memastikan seluruh kebutuhan administratif maupun operasional kapal dapat dipenuhi selama berada di pelabuhan. Agen kapal bertugas mengurus berbagai dokumen *clearance in*, *clearance out*, permohonan sandar, pelayanan pandu dan tunda, penyediaan bahan bakar (*bunkering*), pergantian awak kapal, kebutuhan logistik, hingga

koordinasi dengan instansi pemerintah terkait. Peran tersebut menjadikan agen kapal sebagai pusat komunikasi (*communication hub*) yang menghubungkan berbagai pihak dengan nakhoda sebagai pengambil keputusan tertinggi di atas kapal. Efektivitas pelaksanaan tugas agen kapal sangat bergantung pada kemampuan membangun komunikasi yang akurat, cepat, dan dapat dipercaya sehingga setiap keputusan operasional dapat dilaksanakan tanpa menimbulkan hambatan pelayanan (ICS, 2023; Kementerian Perhubungan RI, 2023).

Di sisi lain, nakhoda memiliki tanggung jawab hukum dan operasional yang sangat besar terhadap keselamatan kapal, awak kapal, muatan, serta perlindungan lingkungan laut. Seluruh keputusan yang diambil selama kapal berada di pelabuhan harus mempertimbangkan kondisi teknis kapal, aspek keselamatan pelayaran, serta ketentuan internasional seperti *Safety of Life at Sea* (SOLAS) dan *International Safety Management Code* (ISM Code). Oleh karena itu, setiap informasi yang diterima nakhoda dari agen kapal harus memiliki tingkat akurasi dan keandalan yang tinggi. Informasi yang terlambat, tidak lengkap, atau mengalami distorsi berpotensi menimbulkan kesalahan pengambilan keputusan, seperti keterlambatan proses sandar, perubahan jadwal keberangkatan, maupun penundaan aktivitas bongkar muat yang pada akhirnya meningkatkan biaya operasional kapal (IMO, 2024; Stopford, 2023).

Kualitas komunikasi organisasi dalam hubungan antara agen kapal dan nakhoda tidak hanya diukur berdasarkan frekuensi komunikasi, tetapi juga berdasarkan dimensi efektivitas penyampaian pesan. (DeVito, 2019) menjelaskan bahwa komunikasi yang berkualitas ditandai oleh adanya keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap suportif (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), kesetaraan (*equality*), serta kemampuan memberikan umpan balik secara cepat dan tepat. Dalam lingkungan operasional pelabuhan yang memiliki tekanan waktu tinggi, indikator tersebut menjadi semakin penting karena setiap perubahan informasi harus segera diterima dan dipahami secara sama oleh seluruh pihak yang berkepentingan. Kesamaan persepsi (*shared understanding*) antara agen kapal dan nakhoda akan mengurangi potensi kesalahan koordinasi serta mempercepat penyelesaian berbagai kebutuhan operasional kapal selama *port stay*.

Perkembangan transformasi digital di sektor kepelabuhanan juga membawa perubahan signifikan terhadap pola komunikasi antara agen kapal dan nakhoda. Implementasi sistem seperti *Inaportnet*, *Port Community System* (PCS), *Vessel Traffic Service* (VTS), serta berbagai platform digital lainnya telah mempercepat proses pertukaran data administrasi dan operasional kapal. Namun demikian, penggunaan teknologi belum sepenuhnya mampu menghilangkan hambatan komunikasi. Dalam praktiknya masih sering ditemukan keterlambatan sinkronisasi data sistem dengan kondisi riil di lapangan, gangguan jaringan komunikasi, maupun perubahan informasi operasional yang belum segera diperbarui dalam sistem digital. Kondisi tersebut menyebabkan komunikasi langsung melalui telepon, surat elektronik, maupun aplikasi pesan instan tetap menjadi sarana penting dalam memastikan informasi operasional selalu mutakhir dan sesuai dengan kondisi aktual kapal (UNCTAD, 2023; Kementerian Perhubungan RI, 2023).

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji efektivitas sistem digital dan koordinasi antarlembaga di pelabuhan, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang signifikan

terkait dengan analisis mendalam tentang dinamika kualitas komunikasi interpersonal antara agen kapal dan nakhoda selama fase port stay. Sebagian besar studi cenderung berfokus pada aspek teknologi atau struktur organisasi, sementara elemen komunikasi operasional yang bersifat mikro dan dinamis, termasuk hambatan psikologis, semantik, dan strategi peningkatannya, belum banyak dieksplorasi secara empiris. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menyajikan analisis kualitatif yang komprehensif tentang alur komunikasi, hambatan yang dihadapi, dan upaya perbaikannya, yang dilakukan secara langsung di lapangan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya pelayanan kapal yang efisien dan aman di pelabuhan sebagai penunjang daya saing logistik nasional. Inefisiensi waktu port stay tidak hanya berdampak pada peningkatan biaya operasional bagi perusahaan pelayaran, tetapi juga memperlambat arus barang dan meningkatkan biaya logistik secara keseluruhan. Dengan mengidentifikasi hambatan komunikasi dan merumuskan upaya peningkatannya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kinerja sektor maritim Indonesia.

Kebaruan (novelty) dari penelitian ini terletak pada pendekatan kualitatif yang mendalam untuk mengkaji komunikasi antar aktor kunci (agen kapal dan nakhoda) dalam konteks operasional port stay, dengan mempertimbangkan interaksi antara faktor teknis, semantik, psikologis, dan struktural. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi hambatan, tetapi juga menganalisis strategi yang telah dan dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas komunikasi, yang belum banyak mendapat perhatian dalam literatur sebelumnya yang lebih berfokus pada aspek teknologi atau sistem.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara sistematis alur komunikasi operasional, mengidentifikasi berbagai hambatan yang memengaruhinya, serta menganalisis upaya peningkatan kualitas komunikasi antara agen kapal PT. Kembar Jaya Samudera Group dan nakhoda dalam pemenuhan layanan kapal selama port stay di Pelabuhan Gresik. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan studi komunikasi organisasi dan manajemen pelabuhan, serta kontribusi praktis bagi perusahaan keagenan kapal, otoritas pelabuhan, dan para pemangku kepentingan maritim dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kapal di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa optimalisasi pelayanan kapal selama masa *port stay* sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang terjalin antara agen kapal PT. Kembar Jaya Samudera Group dengan nakhoda kapal. Komunikasi yang berlangsung secara terbuka, responsif, akurat, dan berorientasi pada penyelesaian masalah akan mempercepat koordinasi lintas instansi sehingga seluruh proses pelayanan kapal dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Sebaliknya, rendahnya kualitas komunikasi berpotensi menimbulkan miskomunikasi, keterlambatan pelayanan, meningkatnya *turnaround time*, serta bertambahnya biaya logistik maritim. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi komunikasi, pemanfaatan teknologi informasi secara optimal, serta penguatan mekanisme koordinasi antarpihak menjadi strategi yang penting dalam mendukung terciptanya pelayanan pelabuhan yang berdaya saing tinggi dan berorientasi pada efisiensi operasional (Notteboom et al., 2022; IMO, 2024; UNCTAD, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara alamiah fenomena kualitas interaksi komunikasi operasional antara agen kapal dan nakhoda dalam pemenuhan layanan kapal selama masa port stay. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman, persepsi, dan interaksi subjek penelitian dalam konteks nyata operasional pelabuhan. Penelitian dilaksanakan di PT. Kembar Jaya Samudera Group, dengan cakupan wilayah kerja Pelabuhan Gresik, pada periode April hingga Juni 2026. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada karakteristik operasional perusahaan yang secara langsung terlibat dalam pelayanan keagenan kapal, sehingga memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran empiris yang kaya mengenai proses komunikasi operasional yang berlangsung di lapangan.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan informan kunci yang dipilih secara purposive, yaitu boarding agent, nakhoda kapal, serta petugas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Gresik sebagai informan pendukung. Pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka terlibat secara langsung dan memiliki pengetahuan mendalam tentang komunikasi operasional selama port stay. Data sekunder diperoleh dari dokumen log komunikasi operasional kapal dan Statement of Facts (SoF) yang mendokumentasikan aktivitas pelayanan kapal selama berada di pelabuhan. Untuk menjamin validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode, yaitu dengan membandingkan informasi dari berbagai informan dan berbagai jenis data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas temuan.

Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui tiga tahap. Tahap pertama adalah studi pendahuluan yang meliputi identifikasi informan dan pengumpulan dokumen awal. Tahap kedua adalah pelaksanaan observasi lapangan dan wawancara mendalam dengan panduan pertanyaan semi-terstruktur yang dikembangkan berdasarkan fokus penelitian. Tahap ketiga adalah verifikasi data dengan melakukan member checking kepada informan untuk memastikan akurasi interpretasi peneliti. Seluruh wawancara direkam dan ditranskripsi secara verbatim untuk memudahkan analisis.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2020) yang meliputi tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi, mengelompokkan, dan menyederhanakan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara maupun dokumen sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif deskriptif untuk memudahkan identifikasi pola komunikasi, hubungan antarinforman, serta berbagai faktor yang memengaruhi kualitas komunikasi operasional selama port stay. Tahap akhir dilakukan melalui penarikan dan verifikasi kesimpulan secara berkesinambungan dengan membandingkan hasil wawancara dan data dokumentasi sehingga temuan penelitian memiliki tingkat konsistensi dan kredibilitas yang memadai. Seluruh proses analisis dibantu dengan perangkat lunak pengolah data kualitatif NVivo untuk mengorganisir dan mengkode data secara sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alur Komunikasi Agen Kapal dan Nakhoda Selama *Port Stay*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi operasional antara agen kapal PT. Kembar Jaya Samudera Group dengan nakhoda berlangsung secara berkesinambungan (*end-to-end communication*) sejak kapal akan memasuki pelabuhan hingga kapal memperoleh izin berlayar kembali. Berdasarkan hasil wawancara dengan *boarding agent*, nakhoda, serta telaah terhadap dokumen operasional kapal, alur komunikasi dibagi menjadi tiga tahapan utama, yaitu fase pra-kedatangan (*pre-arrival*), fase pelaksanaan tambat dan operasional dermaga, serta fase persiapan keberangkatan (*pre-departure*).

Pada fase pra-kedatangan, nakhoda secara berkala mengirimkan informasi Estimated Time of Arrival (ETA) kepada agen kapal pada rentang waktu 72 jam, 48 jam, dan 24 jam sebelum kapal tiba. Informasi ETA ini menjadi pemicu awal bagi seluruh rangkaian koordinasi pelayanan, karena agen kapal memerlukan kepastian waktu kedatangan untuk mempersiapkan permohonan sandar, layanan pandu dan tunda, serta mengoordinasikan ketersediaan dermaga dengan operator terminal. Sebagaimana dijelaskan dalam panduan operasional keagenan, agen yang efektif akan memastikan bahwa semua pengaturan telah siap untuk menyambut kapal dengan penundaan yang minimal (Macdonald, 2013). Bersamaan dengan informasi ETA tersebut, nakhoda juga mengirimkan dokumen kapal melalui surat elektronik sebagai dasar bagi agen dalam mempersiapkan seluruh pelayanan administrasi. Informasi yang telah dikirim melalui *email* selanjutnya disampaikan kembali melalui grup WhatsApp operasional sebagai bentuk percepatan penyampaian informasi sehingga agen dapat segera mengajukan permohonan pelayanan kapal melalui sistem Inaportnet. Proses ini menunjukkan bahwa digitalisasi melalui Inaportnet dan saluran komunikasi informal seperti WhatsApp berjalan secara paralel untuk memastikan kecepatan dan akurasi informasi (Prastyo et al., 2022; Alwin & Nugraha, 2022).

Pada fase pelaksanaan tambat dan operasional dermaga, komunikasi berlangsung lebih intensif karena seluruh aktivitas pelayanan kapal dilakukan secara langsung di lapangan. Media komunikasi yang paling sering digunakan adalah radio Very High Frequency (VHF) untuk koordinasi navigasi serta komunikasi tatap muka ketika *boarding agent* naik ke kapal. Penggunaan radio VHF pada fase ini sangat kritis karena menyangkut keselamatan manuver kapal, terutama saat proses sandar dan lepas sandar yang memerlukan koordinasi presisi antara nakhoda, pandu, dan kapal tunda (IMO, 2001). Pada tahap ini koordinasi tidak hanya dilakukan antara agen kapal dan nakhoda, tetapi juga melibatkan petugas pandu (*pilotage*), kapal tunda (*tug boat*), operator terminal, dan tenaga bongkar muat (*stevedore*). Seluruh pihak saling bertukar informasi mengenai kesiapan dermaga, posisi kapal, perkembangan kegiatan bongkar muat, serta perubahan jadwal operasional yang mungkin terjadi selama pelayanan berlangsung. Intensitas dan kompleksitas komunikasi pada fase ini mencerminkan bahwa agen kapal bertindak sebagai pusat koordinasi yang menghubungkan berbagai aktor dengan kepentingan dan tanggung jawab yang berbeda-beda, sebuah peran yang sangat fundamental dalam memastikan kelancaran operasional di pelabuhan (Adimar Shipping, 2026).

Selanjutnya, pada fase persiapan keberangkatan, komunikasi lebih banyak difokuskan pada penyelesaian administrasi keberangkatan kapal. Agen kapal melakukan koordinasi dengan nakhoda untuk melakukan verifikasi data operasional sebagai dasar penyusunan Statement of Facts (SoF), penyelesaian pembayaran biaya kepelabuhanan, serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Dokumen Statement of Facts (SoF) merupakan catatan kronologis aktivitas kapal selama port stay dan menjadi dokumen penting untuk menghindari sengketa laytime atau biaya demurrage (Adimar Shipping, 2026). Seluruh informasi mengenai waktu selesai bongkar muat, jumlah muatan, serta aktivitas pelayanan lainnya harus dipastikan sesuai sebelum dokumen keberangkatan diterbitkan. Pada tahap ini, peran agen sebagai penghubung dengan berbagai instansi seperti syahbandar, bea cukai, dan karantina menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa semua persyaratan administratif telah terpenuhi sehingga kapal dapat berlayar tepat waktu (Yusnidah et al., 2024).

Hambatan Komunikasi Selama Operasional *Port Stay*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi operasional masih menghadapi beberapa hambatan yang memengaruhi efektivitas pelayanan kapal. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, hambatan tersebut dapat dikelompokkan menjadi empat kategori utama.

Hambatan pertama adalah hambatan teknis-geografis. Pada beberapa lokasi labuh ditemukan kualitas sinyal radio VHF yang tidak stabil sehingga komunikasi suara menjadi kurang jelas. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi komunikasi telah maju, faktor geografis dan lingkungan masih menjadi kendala yang signifikan di area tertentu, terutama di lokasi labuh jangkar (anchorage area). Selain itu, kondisi cuaca tertentu menyebabkan sistem digital Inaportnet mengalami keterlambatan pembaruan data (*lagging*), sehingga informasi mengenai perubahan jadwal pelayanan tidak diterima secara bersamaan oleh seluruh pihak yang berkepentingan. Sejalan dengan temuan Yusnidah et al. (2024) dan Alwin & Nugraha (2022), kendala teknis pada sistem Inaportnet, baik dari sisi pemeliharaan sistem maupun gangguan jaringan, masih menjadi faktor penghambat efektivitas layanan digital di pelabuhan.

Hambatan kedua adalah hambatan semantik, yaitu perbedaan pemahaman terhadap istilah teknis yang digunakan selama komunikasi operasional. Walaupun komunikasi pelayaran mengacu pada Standard Marine Communication Phrases (SMCP), dalam praktiknya masih ditemukan penggunaan istilah lokal maupun jargon operasional yang berbeda sehingga berpotensi menimbulkan salah penafsiran terhadap instruksi yang diberikan. Laporan CHIRP (2024) menegaskan bahwa penggunaan bahasa yang tidak presisi dalam komunikasi keselamatan kritis dapat menyebabkan kesalahpahaman yang berbahaya. Adopsi kosakata standar dan penggunaan closed-loop communication menjadi sangat penting untuk mengurangi risiko tersebut (Mozhey & Almeida, 2024). Hambatan semantik ini menunjukkan bahwa meskipun ada standar internasional, penerapannya di lapangan masih belum konsisten, terutama ketika berinteraksi dengan berbagai pihak yang memiliki latar belakang dan praktik operasional yang berbeda.

Hambatan berikutnya adalah hambatan psikologis dan perbedaan prioritas kerja. Hasil wawancara menunjukkan bahwa nakhoda lebih memprioritaskan keselamatan kapal, awak kapal, dan muatan sesuai prinsip *Safety First*. Sebaliknya, agen kapal memperoleh tekanan dari pemilik

kapal untuk mempercepat pelayanan agar kapal segera meninggalkan pelabuhan dan tidak dikenakan biaya tambahan berupa *demurrage*. Perbedaan orientasi ini mencerminkan ketegangan yang melekat antara tujuan komersial dan tujuan keselamatan dalam operasi pelayanan, sebagaimana diidentifikasi oleh Stopford (2023) dan ICS (2023). Perbedaan orientasi tersebut terkadang memengaruhi proses komunikasi dalam pengambilan keputusan operasional, terutama ketika terjadi situasi yang memerlukan pertimbangan cepat antara kecepatan dan keamanan.

Selain itu, penelitian juga menemukan hambatan struktural yang berasal dari sistem birokrasi pelayanan pelabuhan. Keterlambatan sinkronisasi data, perubahan kebijakan operasional, serta proses penyelesaian dokumen yang melibatkan beberapa instansi seperti Syahbandar, Bea Cukai, dan Karantina menyebabkan proses koordinasi menjadi lebih panjang sehingga berdampak pada efisiensi pelayanan kapal. Temuan ini sejalan dengan studi oleh OSCM Forum (2025) yang mengidentifikasi tantangan regulasi dan birokrasi sebagai salah satu hambatan utama dalam implementasi sistem digital dan kolaborasi di pelabuhan. Selain itu, penelitian oleh Prince (2024) mengenai birokrasi pelabuhan di Indonesia juga menemukan bahwa fragmentasi administrasi dan kurangnya integrasi antarinstansi memperlambat proses clearance dan menambah waktu tunggu kapal. Hambatan struktural ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi tidak dapat dilepaskan dari perbaikan sistem dan prosedur di tingkat makro.

Upaya Peningkatan Kualitas Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian, PT. Kembar Jaya Samudera Group bersama nakhoda kapal telah menerapkan beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas komunikasi operasional selama *port stay*. Salah satu upaya yang dilakukan adalah penerapan closed-loop communication, yaitu setiap instruksi penting yang disampaikan agen harus diulang kembali (*read-back*) oleh nakhoda sebelum memperoleh konfirmasi akhir. Mekanisme ini bertujuan mengurangi kesalahan penyampaian informasi, terutama yang berkaitan dengan waktu pelayanan, posisi kapal, maupun data muatan. Seperti yang diungkapkan oleh Parnell (2024) dan Mozhey & Almeida (2024), closed-loop communication adalah teknik sederhana namun efektif untuk memastikan bahwa instruksi telah diterima dan dipahami dengan benar. Dengan mengulang instruksi, penerima memberikan kesempatan bagi pengirim untuk mengoreksi jika terjadi kesalahpahaman, sehingga menciptakan pemahaman bersama (*shared understanding*).

Selain itu, diterapkan pula standardisasi penggunaan media komunikasi sesuai dengan fungsi masing-masing. Surat elektronik digunakan untuk penyampaian dokumen resmi yang memiliki kekuatan administratif, WhatsApp digunakan sebagai media pemberitahuan cepat mengenai perkembangan operasional, sedangkan radio VHF dimanfaatkan secara khusus untuk komunikasi navigasi dan pergerakan kapal selama proses sandar maupun keberangkatan. Pembagian fungsi ini selaras dengan Media Richness Theory (Daft & Lengel, 1986) yang menyatakan bahwa media komunikasi yang berbeda memiliki tingkat kekayaan informasi yang berbeda, dan efektivitas komunikasi meningkat ketika media dipilih sesuai dengan kompleksitas dan urgensi pesan. Dengan mengklasifikasikan saluran komunikasi, perusahaan dapat meminimalkan kebisingan informasi dan memastikan bahwa pesan disampaikan melalui jalur yang paling tepat.

Upaya lain yang ditemukan dalam penelitian adalah penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) komunikasi yang mengatur jadwal pelaporan, mekanisme penyampaian perkembangan bongkar muat, serta prosedur konfirmasi terhadap perubahan kondisi operasional. Penyusunan SOP ini merupakan langkah penting untuk menciptakan kepastian dan prediktabilitas dalam komunikasi, terutama dalam situasi operasional yang dinamis dan penuh tekanan. Hal ini juga sejalan dengan rekomendasi IMO (2024) yang menekankan pentingnya prosedur komunikasi terstandarisasi sebagai bagian dari manajemen keselamatan operasional kapal (ISM Code). Selain aspek prosedural, agen kapal dan nakhoda juga berupaya membangun komunikasi yang lebih terbuka melalui sikap saling menghargai, empati, dan transparansi sehingga koordinasi operasional dapat berlangsung lebih efektif. Hubungan interpersonal yang didasarkan pada kepercayaan dan saling pengertian, seperti yang ditekankan oleh DeVito (2021), menjadi fondasi penting untuk mengelola perbedaan prioritas dan tekanan operasional yang dihadapi oleh kedua belah pihak.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara agen kapal PT. Kembar Jaya Samudera Group dengan nakhoda berlangsung secara berkelanjutan mulai dari tahap *pre-arrival*, operasional tambat, hingga *pre-departure*. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam pelayanan kapal bukan merupakan aktivitas yang berdiri sendiri, melainkan suatu proses yang saling terintegrasi pada setiap tahapan pelayanan kapal selama *port stay*. Setiap perubahan informasi mengenai waktu kedatangan, kesiapan dermaga, perkembangan kegiatan bongkar muat, maupun penerbitan dokumen keberangkatan akan memengaruhi tahapan operasional berikutnya. Oleh karena itu, kesinambungan komunikasi menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran pelayanan kapal serta meminimalkan potensi keterlambatan operasional.

Pola komunikasi yang ditemukan dalam penelitian memperlihatkan adanya penggunaan berbagai media komunikasi sesuai dengan karakteristik informasi yang disampaikan. Penggunaan surat elektronik (*email*) untuk penyampaian dokumen resmi, WhatsApp sebagai media komunikasi cepat, serta radio Very High Frequency (VHF) untuk koordinasi navigasi menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi telah menerapkan prinsip efektivitas media komunikasi. Pembagian fungsi tersebut memungkinkan setiap informasi disampaikan melalui media yang paling sesuai dengan kebutuhan operasional. Temuan ini sejalan dengan pendapat Daft dan Lengel (1986) dalam *Media Richness Theory* yang menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi dipengaruhi oleh kesesuaian media dengan tingkat kompleksitas informasi yang disampaikan. Informasi administratif yang membutuhkan bukti hukum lebih tepat menggunakan *email*, sedangkan komunikasi yang membutuhkan respons segera lebih efektif dilakukan melalui media komunikasi instan maupun radio VHF.

Keberhasilan koordinasi pada fase *pre-arrival* menunjukkan bahwa penyampaian informasi **Estimated Time of Arrival (ETA)** memiliki peranan yang sangat penting dalam mempersiapkan pelayanan kapal. Informasi ETA menjadi dasar bagi agen kapal untuk mengoordinasikan pelayanan sandar, permohonan layanan melalui Inaportnet, hingga penjadwalan pandu dan kapal tunda. Ketepatan informasi ETA memberikan kesempatan kepada seluruh pemangku kepentingan

untuk melakukan perencanaan operasional secara lebih baik sehingga waktu tunggu kapal dapat ditekan. Kondisi ini mendukung pandangan Notteboom, Pallis, dan Rodrigue (2022) yang menyatakan bahwa efisiensi pelabuhan modern sangat bergantung pada kemampuan seluruh aktor dalam berbagi informasi secara cepat dan akurat.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa intensitas komunikasi meningkat secara signifikan ketika kapal memasuki fase operasional dermaga. Pada tahap ini koordinasi tidak hanya melibatkan agen kapal dan nakhoda, tetapi juga operator terminal, petugas pandu, kapal tunda, tenaga bongkar muat, serta instansi kepelabuhanan lainnya. Banyaknya pihak yang terlibat menyebabkan komunikasi menjadi lebih kompleks karena setiap keputusan operasional harus mempertimbangkan kondisi lapangan secara langsung. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan pelayanan kapal tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi individu, tetapi juga oleh efektivitas koordinasi antarorganisasi. Hal ini sejalan dengan konsep *port community* yang menempatkan pelabuhan sebagai suatu sistem kolaboratif yang membutuhkan integrasi proses dan pertukaran informasi antarpemangku kepentingan (UNCTAD, 2023).

Meskipun telah memanfaatkan sistem digital Inaportnet, penelitian menemukan bahwa hambatan teknis masih menjadi kendala dalam komunikasi operasional. Gangguan sinyal radio VHF pada titik tertentu serta keterlambatan pembaruan data pada sistem digital menyebabkan informasi operasional tidak selalu diterima secara bersamaan oleh seluruh pihak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya mampu menghilangkan kebutuhan terhadap komunikasi langsung. Sistem digital berfungsi sebagai pendukung proses administrasi, sedangkan komunikasi interpersonal tetap menjadi mekanisme utama dalam penyelesaian berbagai persoalan operasional yang berkembang secara dinamis di lapangan. Temuan ini memperlihatkan bahwa digitalisasi dan komunikasi manusia merupakan dua komponen yang saling melengkapi dalam pelayanan kepelabuhanan.

Selain hambatan teknis, penelitian ini menemukan adanya hambatan semantik yang berasal dari penggunaan istilah teknis yang tidak seragam selama proses komunikasi. Meskipun dunia pelayaran telah memiliki **Standard Marine Communication Phrases (SMCP)** sebagai standar komunikasi internasional, pada praktiknya masih ditemukan penggunaan istilah lokal maupun jargon operasional yang berbeda antarpetugas. Perbedaan tersebut berpotensi menimbulkan kesalahan interpretasi terhadap instruksi yang diberikan. Menurut DeVito (2021), kejelasan pesan merupakan salah satu indikator utama kualitas komunikasi karena pesan yang tidak dipahami secara sama oleh komunikator dan komunikan akan meningkatkan kemungkinan terjadinya miskomunikasi. Oleh sebab itu, konsistensi penggunaan istilah standar menjadi faktor penting dalam mendukung keselamatan dan kelancaran operasional kapal.

Temuan penelitian mengenai adanya perbedaan prioritas antara agen kapal dan nakhoda juga memberikan gambaran bahwa komunikasi operasional dipengaruhi oleh kepentingan organisasi yang berbeda. Nakhoda memiliki tanggung jawab utama terhadap keselamatan kapal, awak kapal, dan muatan sesuai prinsip *Safety First*, sedangkan agen kapal berorientasi pada pemenuhan target pelayanan yang ditetapkan oleh pemilik kapal agar tidak terjadi keterlambatan yang berakibat pada biaya *demurrage*. Perbedaan orientasi tersebut berpotensi menimbulkan tekanan komunikasi

apabila tidak dikelola dengan baik. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan kerja yang didasarkan pada saling menghormati tugas dan tanggung jawab masing-masing mampu mengurangi potensi konflik dalam pengambilan keputusan operasional.

Upaya peningkatan kualitas komunikasi yang diterapkan oleh PT. Kembar Jaya Samudera Group menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi tidak hanya bergantung pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada penerapan prosedur komunikasi yang sistematis. Penerapan **closed-loop communication**, pembagian fungsi media komunikasi, serta penyusunan SOP komunikasi memberikan kepastian mengenai siapa yang menyampaikan informasi, media yang digunakan, serta mekanisme konfirmasi terhadap setiap instruksi yang diberikan. Strategi tersebut mampu mengurangi kesalahan komunikasi sekaligus meningkatkan akuntabilitas dalam proses pelayanan kapal. Temuan ini sejalan dengan rekomendasi International Maritime Organization (IMO, 2024) yang menekankan pentingnya komunikasi terstandarisasi sebagai bagian dari manajemen keselamatan operasional kapal.

Dari perspektif praktis, hasil penelitian memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas komunikasi dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan efisiensi *port stay*. Komunikasi yang berlangsung secara cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik akan mempercepat proses pengambilan keputusan, mengurangi waktu tunggu kapal, serta memperlancar koordinasi antarinstansi pelayanan pelabuhan. Kondisi tersebut pada akhirnya berkontribusi terhadap penurunan *turnaround time*, pengurangan biaya logistik, serta peningkatan produktivitas pelayanan kepelabuhanan. Dengan demikian, kualitas komunikasi bukan hanya menjadi aspek pendukung operasional, melainkan merupakan faktor strategis yang menentukan keberhasilan pelayanan kapal di pelabuhan.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas komunikasi antara agen kapal dan nakhoda merupakan fondasi utama dalam mendukung efektivitas pelayanan kapal selama *port stay*. Keberhasilan komunikasi dipengaruhi oleh kesinambungan pertukaran informasi, pemanfaatan media komunikasi yang sesuai, kompetensi interpersonal, kepatuhan terhadap prosedur operasional, serta koordinasi lintas instansi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi perlu terus diupayakan melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi sistem digital kepelabuhanan, penyempurnaan standar operasional komunikasi, serta penguatan budaya kolaboratif antarpemangku kepentingan agar pelayanan kapal dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, aman, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Kualitas komunikasi antara agen kapal PT. Kembar Jaya Samudera Group dan nakhoda merupakan determinan krusial dalam keberhasilan pemenuhan pelayanan selama *port stay* di Pelabuhan Gresik. Alur komunikasi end-to-end yang terstruktur pada tiga fase operasional terbukti rentan terhadap gangguan teknis sinyal, hambatan semantik istilah, serta konflik prioritas psikologis. Optimalisasi layanan kapal dapat dicapai secara berkelanjutan melalui penerapan metode closed-loop communication, kepatuhan terhadap SOP komunikasi tertulis pengisian kanal media yang sesuai fungsi, serta penguatan hubungan profesional yang transparan dan suportif

antarkedua belah pihak. Agen kapal wajib membiasakan metode konfirmasi ulang (*read-back*) dalam setiap penyampaian instruksi penting atau perubahan jadwal taktis, guna memastikan nakhoda telah memahami pesan dengan persepsi yang sama dan menghindari miskomunikasi semantik. Perlu dibuat aturan internal yang tegas mengenai klasifikasi saluran komunikasi. Dokumen legal dan instruksi formal wajib menggunakan Email; koordinasi harian yang cepat menggunakan WhatsApp; sedangkan Radio VHF diprioritaskan hanya untuk navigasi manuver, kepanduan, dan keselamatan demi meminimalkan kepadatan frekuensi. Perusahaan disarankan menyusun *Standard Operating Procedure* (SOP) komunikasi yang baku, termasuk mitigasi ketika terjadi gangguan sinyal di area labuh jangkar (*anchorage area*). Nakhoda dan perwira jaga disarankan untuk lebih proaktif dalam memantau alat komunikasi (Radio VHF dan WhatsApp) secara berkala, terutama saat mendekati fase-fase kritis seperti menjelang sandar (*arrival*) dan keberangkatan (*departure*). Diharapkan adanya toleransi dan pemahaman yang lebih fleksibel terhadap tekanan komersial yang dihadapi agen dari pemilik kapal (*shipowner*), tanpa mengorbankan standar keselamatan utama pelayaran (*safety first*).

REFERENSI

- DeVito, J. A. (2019). *The interpersonal communication book* (15th ed.). Pearson.
- International Chamber of Shipping (ICS). (2023). *Shipping industry flag state performance table*. ICS.
- International Maritime Organization (IMO). (2001). *Standard marine communication phrases (SMCP)*. IMO Publishing.
- International Maritime Organization (IMO). (2024). *Facilitation Convention (FAL Convention) and port call optimization guidance*. IMO.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Perhubungan tentang penyelenggaraan pelayanan kapal dan sistem Inaportnet*.
- Kuncowati, K., Listriyawati, N. A., & Supangat. (2020). Implikasi kemampuan berkomunikasi dan penggunaan kode isyarat internasional terhadap keselamatan pelayaran kapal di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Sains dan Teknologi Maritim*, 20(2), 147–159.
- Kuncowati, K., Listriyawati, N. A., Febriana, E., & Maulino, A. (2023). Penggunaan bridge simulator dan komunikasi untuk keselamatan pelayaran di era new normal. *Jurnal Sains dan Teknologi Maritim*, 23(2), 151–158. <https://doi.org/10.33556/jstm.v23i2.343>
- Malisan, J., & Tresnawati, W. (2019). Implementasi Inaportnet dalam pelayanan terpadu satu pintu di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Warta Penelitian Perhubungan*, 31(2), 67–74. <https://doi.org/10.25104/warlit.v31i2.1267>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Moros-Daza, A., Amaya-Mier, R., & Paternina-Arboleda, C. (2020). Port community systems: A structured literature review. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 133, 27–46. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2019.12.021>
- Mozhey, D., & Almeida, A. G. (2024). Closed loop communication in maritime operations: Reducing miscommunication risk in safety critical contexts. *Safety Science*, 172.
- Mthembu, S. E., & Fedi, A. (2022). A systems approach to developing a port community system. *Journal of Marine Science and Engineering*, 10(11), 1681.

- Nikghadam, S., Molkenboer, K. F., Tavasszy, L., & Rezaei, J. (2023). Information sharing to mitigate delays in port: The case of the Port of Rotterdam. *Maritime Economics & Logistics*, 25(3), 576–601. <https://doi.org/10.1057/s41278-021-00203-9>
- Notteboom, T., Pallis, A. A., & Rodrigue, J. P. (2022). *Port economics, management and policy*. Routledge.
- Qiao, W., Liu, Y., Ma, X., & Liu, Y. (2020). Human factors analysis for maritime accidents based on a dynamic fuzzy Bayesian network. *Risk Analysis*, 40(5), 957–980. <https://doi.org/10.1111/risa.13444>
- Sarjito, A. (2024). Transformasi keselamatan transportasi laut Indonesia melalui teknologi dan inovasi: Kajian literatur. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 22(1), 1–15. <https://doi.org/10.25104/mtm.v22i1.2359>
- Stopford, M. (2023). *Maritime economics* (4th ed.). Routledge.
- Suyono. (2020). *Shipping: Pengangkutan intermodal ekspor impor*. PPM.
- Tijan, E., Jović, M., Panjako, A., & Žgaljić, D. (2021). The role of port authority in port governance and port community system implementation. *Sustainability*, 13(5), Article 2795. <https://doi.org/10.3390/su13052795>
- United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). (2023). *Review of maritime transport 2023*. United Nations.
- Yin, J., Khan, R. U., Afzaal, M., Nawaz, R., Shanshan, X., & Jamal, A. (2025). A fuzzy Bayesian quantitative risk assessment for language and communication induced accidents in maritime operations. *Safety Science*, 191, Article 106968. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2024.106968>