



Efektivitas Komunikasi Organisasi Terhadap Koordinasi Pelayanan Ekspor Impor (Studi Kasus Antara PT IPC Petikemas Dan *Shipping Agency* Di Pelabuhan Panjang)

Patrick Fahrudin ¹⁾

¹⁾ Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Dan Politik Universitas Muhammadiyah Lampung
Email: patrickfahrudin@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [17 September 2024]

Revised [12 November 2024]

Accepted [01 Desember 2024]

KEYWORDS

Efektivitas, Komunikasi Organisasi, Ekspor Impor.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas komunikasi organisasi terhadap koordinasi pelayanan ekspor impor di Pelabuhan, dengan fokus pada interaksi antara PT IPC Petikemas dan *Shipping Agency*. Komunikasi yang efektif merupakan elemen kunci dalam memastikan kelancaran operasional dan kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan di pelabuhan. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menggali bagaimana komunikasi yang terjalin dapat memengaruhi koordinasi dan efisiensi layanan ekspor impor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang terstruktur, transparan, dan tepat waktu antara PT IPC Petikemas dan *Shipping Agency* berperan penting dalam mempercepat proses operasional, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kendala dalam komunikasi, seperti miskomunikasi atau keterlambatan informasi, terbukti dapat menghambat alur kerja dan berdampak negatif pada pelayanan keseluruhan. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya penguatan komunikasi organisasi untuk mendukung koordinasi yang lebih baik dalam layanan ekspor impor di pelabuhan.

ABSTRACT

This study aims to examine the effectiveness of organizational communication on export-import service coordination at the Port, focusing on the interaction between PT IPC Petikemas and *Shipping Agency*. Effective communication is a key element in ensuring smooth operations and collaboration between various stakeholders at the port. This study uses a qualitative approach with a case study method to explore how established communication can affect the coordination and efficiency of export-import services. The results show that structured, transparent, and timely communication between PT IPC Petikemas and *Shipping Agency* plays an important role in accelerating operational processes, reducing errors, and improving service quality. Barriers in communication, such as miscommunication or delays in information, have been shown to hamper workflow and have a negative impact on overall service. These findings underscore the importance of strengthening organizational communication to support better coordination in export-import services at the port.

PENDAHULUAN

Komunikasi organisasi memainkan peran penting dalam menentukan efektivitas operasi perusahaan, terutama dalam industri yang kompleks dan beragam seperti logistik dan pelabuhan. Pada industri ini, koordinasi yang efektif antara berbagai pemangku kepentingan menjadi kunci utama untuk mencapai efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Salah satu contoh yang menarik untuk dikaji adalah interaksi antara PT IPC Petikemas dan berbagai *Shipping agency* di pelabuhan.

PT IPC Petikemas, sebagai penyedia layanan petikemas di pelabuhan, memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa proses bongkar muat barang berjalan lancar dan sesuai jadwal. Di sisi lain, *Shipping agency* berperan sebagai perwakilan kapal dan pemilik barang yang mengatur kebutuhan logistik dari pemilik barang hingga tiba di tujuan akhir. Interaksi yang baik antara kedua pihak ini sangat krusial untuk memastikan tidak terjadinya keterlambatan dan kesalahan dalam proses pengiriman barang. Namun demikian, berbagai tantangan sering muncul dalam proses komunikasi ini. Perbedaan budaya organisasi, bahasa, serta sistem kerja dapat menjadi penghambat dalam tercapainya koordinasi yang efektif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi organisasi antara PT IPC Petikemas dan *Shipping agency* di pelabuhan serta dampaknya terhadap koordinasi pelayanan ekspor impor.

LANDASAN TEORI

Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari bahasa Inggris, yaitu Effectiveness yang berarti efektivitas, keefektifan, kemujaraban, kemanjuran, dan kemampuan.

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisien lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan output-nya. Dari sini dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Suatu proses produksi bisa dikatakan efektif ketika memenuhi kriteria, diantaranya mampu memberikan pengaruh, perubahan atau dapat membawa hasil. Ketika kita merumuskan tujuan instruksional, maka efektivitas dapat dilihat dari seberapa jauh tujuan itu tercapai. Semakin banyak tujuan tercapai, maka semakin efektif pula proses produksi tersebut.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai. Efektivitas merujuk pada kemampuan untuk memiliki tujuan yang tepat atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas juga berhubungan dengan masalah cara pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingkat kepuasan pengguna

Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan pertukaran informasi antara dua orang atau lebih, atau disebut juga pertukaran ide dan pikiran yang disampaikan oleh penyampai pesan kepada penerima pesan agar informasi tersebut dapat mengubah sikap dan perilaku (Andriyani, Darmawan, & Hidayati, 2018). Organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerja sama dan saling bergantung untuk mencapai tujuan bersama (Duha, 2018). Organisasi tidak lepas dari komunikasi, karena komunikasi sebagai jembatan interaksi antar anggota organisasi. Komunikasi yang baik merupakan faktor penting untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses penyampaian informasi, ide-ide antar anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi organisasi merupakan proses saling menukar pesan dalam satu jaringan yang saling berketertgantungan satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah (Subkhi & Jauhar, 2013). Komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi (Pace & Faules, 2010). Komunikasi organisasi yaitu pengirim dan penerima pesan di dalam suatu organisasi, di dalam kelompok formal maupun informal organisasi (Subkhi & Jauhar, 2013).

Menurut Frank Jefkins, komunikasi organisasi adalah suatu bentuk komunikasi yang telah direncanakan oleh sebuah organisasi dengan publik atau masyarakat luas di tempat organisasi tersebut berada untuk dapat mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut pandangan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi yang telah dibahas bisa diartikan sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi terjadi karena adanya sebuah proses di dalam suatu organisasi berupa penyampaian, penerimaan, dan pertukaran informasi dan pesan.
2. Terjadinya pertukaran informasi dan pesan pada komunikasi tersebut dilakukan agar dapat mencapai suatu tujuan tertentu yang sudah ditetapkan bersama, meliputi pemimpin dan anggotanya.
3. Proses penyampaian, penerimaan, maupun tukar informasi pesan dapat dilakukan secara formal dan informal, selama tujuan yang ditetapkan terwujud.

Proses Komunikasi

Proses Komunikasi Proses komunikasi merupakan kegiatan bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan melalui media tertentu, sehingga menciptakan suatu persamaan makna antara komunikator dengan komunikan. Proses komunikasi bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif. Proses komunikasi memiliki bagian utama yaitu pengirim, encoding, pesan, saluran, decoding, penerima, kebisingan, dan umpan balik (Robbins & Judge, 2017).

Unsur-unsur yang mempengaruhi proses komunikasi yaitu sebagai berikut:

1. Komunikator atau pengirim Komunikator adalah individu atau pihak yang berperan sebagai pengirim pesan kepada orang lain (Asmuji, 2014). Komunikator dalam organisasi bisa dilakukan oleh karyawan dan juga pimpinan (Soetopo, 2012).



2. Penyandian (encoding) Penyandian adalah proses mengubah informasi ke dalam isyarat-isyarat atau simbol-simbol untuk diteruskan oleh pengirim (Robbins & Judge, 2017).
3. Pesan Pesan adalah segala sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima pesan. Pesan disampaikan dapat dilakukan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Pesan yang disampaikan berupa isi dari hal-hal yang disampaikan, ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat, maupun propaganda (Purwanto, 2011).
4. Saluran atau media Saluran atau media adalah sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari pengirim kepada penerima pesan. Media yang digunakan berupa media cetak, audio dan audio visual (Asmuji, 2014).
5. Penafsiran (decoding) Penafsiran (encoding) adalah proses menerjemahkan pesan dari pengirim menjadi bahasa yang mudah dimengerti oleh penerima (Robbins & Judge, 2017).
6. Komunikan atau penerima Komunikan atau penerima adalah pihak yang menerima pesan (Soetopo, 2012). Tugas komunikan tidak hanya menerima pesan, tetapi juga menganalisis dan menafsirkan pesan, sehingga dapat memahami pesan yang di sampaikan oleh komunikator (Robbins & Judge, 2017).
7. Umpan balik (feedback) Umpan balik adalah tindakan atau perubahan sikap penerima pesan sesuai dengan keinginan pengirim. Umpan balik dapat terjadi secara dua arah, artinya individu atau kelompok bisa berfungsi sebagai pengirim sekaligus sebagai penerima dan saling berinteraksi satu sama lain. Interaksi ini memungkinkan pengirim untuk memantau seberapa baik pesan-pesan yang dikirimkan dapat diterima atau apakah pesan yang disampaikan telah ditafsirkan secara benar sesuai dengan yang diinginkan (Robbins & Judge, 2017).
8. Gangguan (noise) Kebisingan (noise) adalah faktor yang mengganggu penyampaian atau penerimaan pesan dari pengirim kepada penerima. Kebisingan atau gangguan dapat terjadi pada setiap elemen komunikasi (Soetopo, 2012).

Koordinasi Pelayanan

Koordinasi pelayanan mengacu pada proses pengaturan dan sinkronisasi berbagai layanan untuk memastikan bahwa mereka diberikan secara efektif dan efisien kepada penerima atau klien. Ini adalah aspek penting dalam banyak sektor, termasuk kesehatan, pemerintahan, pendidikan, dan layanan sosial. Tujuan dari koordinasi pelayanan adalah untuk memastikan bahwa layanan yang diterima oleh individu atau kelompok sesuai dengan kebutuhan mereka, tidak tumpang tindih, dan dapat diakses dengan mudah.

Berikut adalah beberapa elemen penting dari koordinasi pelayanan:

1. Identifikasi Kebutuhan: Mengidentifikasi kebutuhan spesifik dari penerima layanan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dan tepat waktu.
2. Komunikasi Antar Layanan: Memastikan adanya komunikasi yang efektif antara berbagai penyedia layanan untuk menghindari duplikasi usaha dan memastikan kesinambungan pelayanan.
3. Integrasi Layanan: Menggabungkan berbagai layanan yang mungkin berasal dari berbagai departemen atau organisasi untuk menciptakan sistem pelayanan yang terpadu.
4. Pemantauan dan Evaluasi: Memantau pelaksanaan layanan dan mengevaluasi efektivitasnya untuk memastikan bahwa kebutuhan penerima layanan terpenuhi dan untuk melakukan perbaikan jika diperlukan.
5. Pengelolaan Informasi: Mengelola informasi tentang penerima layanan secara terpusat untuk memastikan bahwa semua penyedia layanan memiliki akses ke data yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang tepat.
6. Kolaborasi Antar Stakeholder: Bekerjasama dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk penerima layanan, penyedia layanan, dan organisasi pendukung untuk memastikan koordinasi yang efektif.

Ekspor

Menurut Peraturan Pemerintah No 10 tahun 2021, Ekspor adalah aktifitas mengirim barang keluar dari wilayah pabean. Wilayah pabean Indonesia mencakup daratan, udaram dan perairan termasuk seluruh zona ekonomi eksklusif (ZEE). Sederhananya, ekspor adalah tindakan menjual barang atau jasa ke negara lain. Proses ini biasanya melibatkan volume besar dan pengawasan lintas batas negara. Aktivitas ekspor akan menghasilkan pemasukan devisa bagi negara tersebut.

Pengertian Impor

Menurut Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 2021, Impor adalah suatu kegiatan memasukan barang ke dalam daerah pabean. Secara sederhana, impor diartikan sebagai proses pembelian barang

untuk masuk ke dalam suatu negara untuk memnuhi kebutuhan domestik, baik untuk industri maupun masyarakat luas.

Biasanya, impor dilakukan untuk barang-barang yang tidak bisa diproduksi di dalam negeri. Kemudian barang yang diimpor akan didistribusikan secara resmi. Keuntungan utama dalam kegiatan impor adalah akses harga barang yang lebih rendah ketimbang produksi dalam negeri.

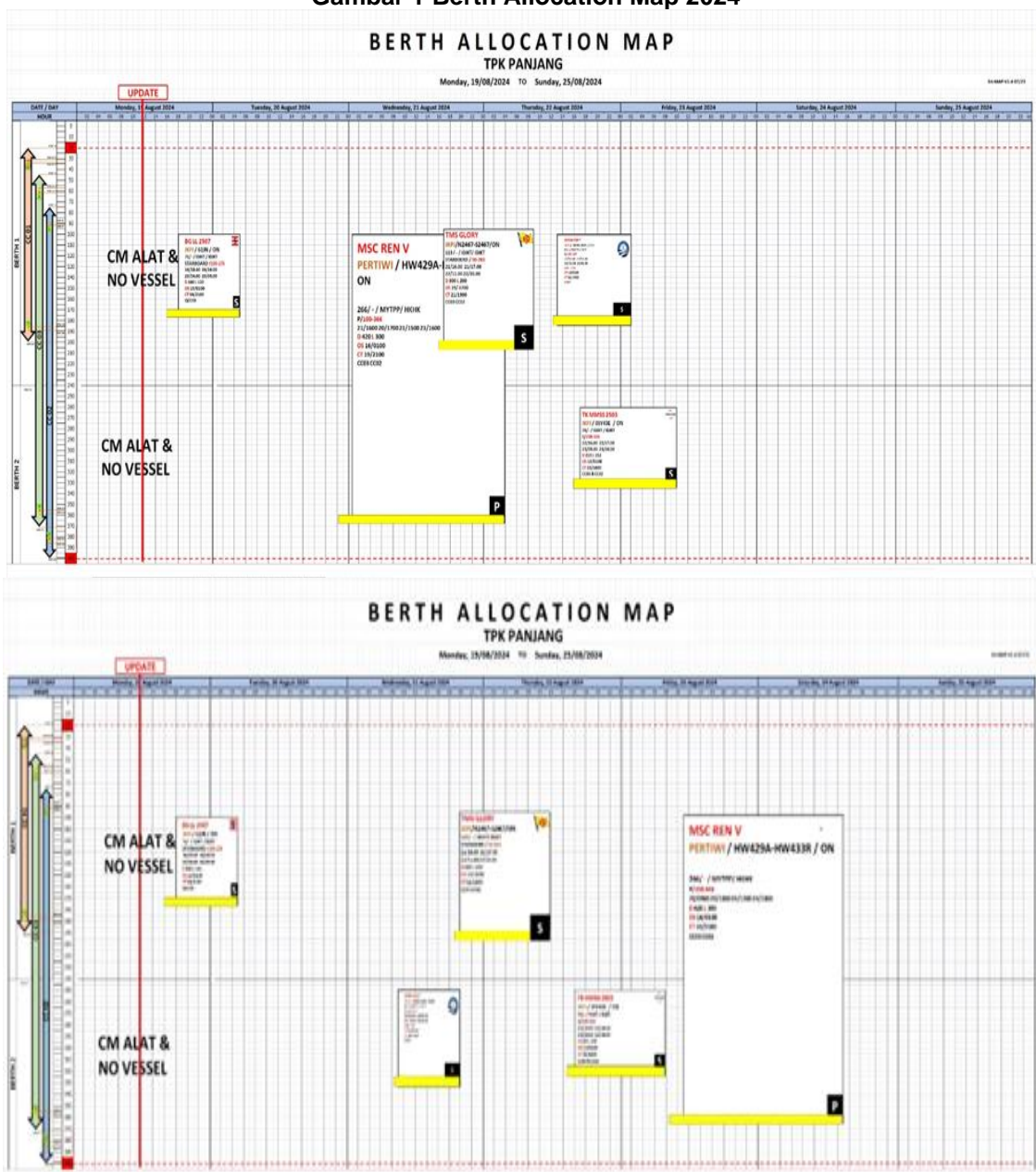
METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode Observasi Partisipan Terlibat langsung dalam proses kerja untuk mengamati bagaimana komunikasi terjadi antara PT IPC Petikemas dan *Shipping Agency*, serta bagaimana koordinasi di lapangan berjalan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

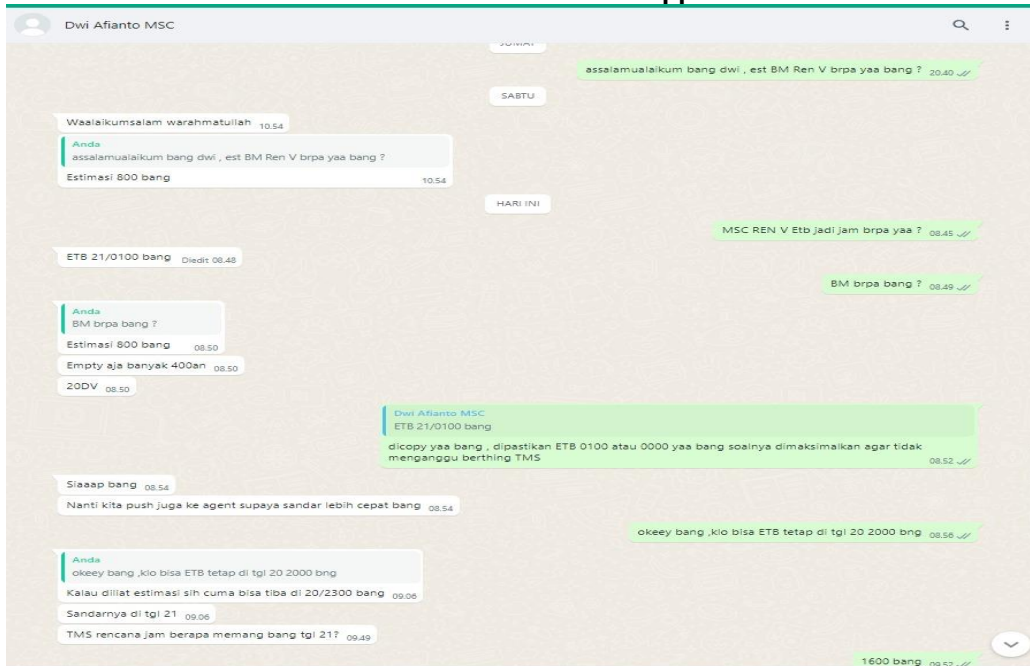
Pembahasan

Gambar 1 Berth Allocation Map 2024

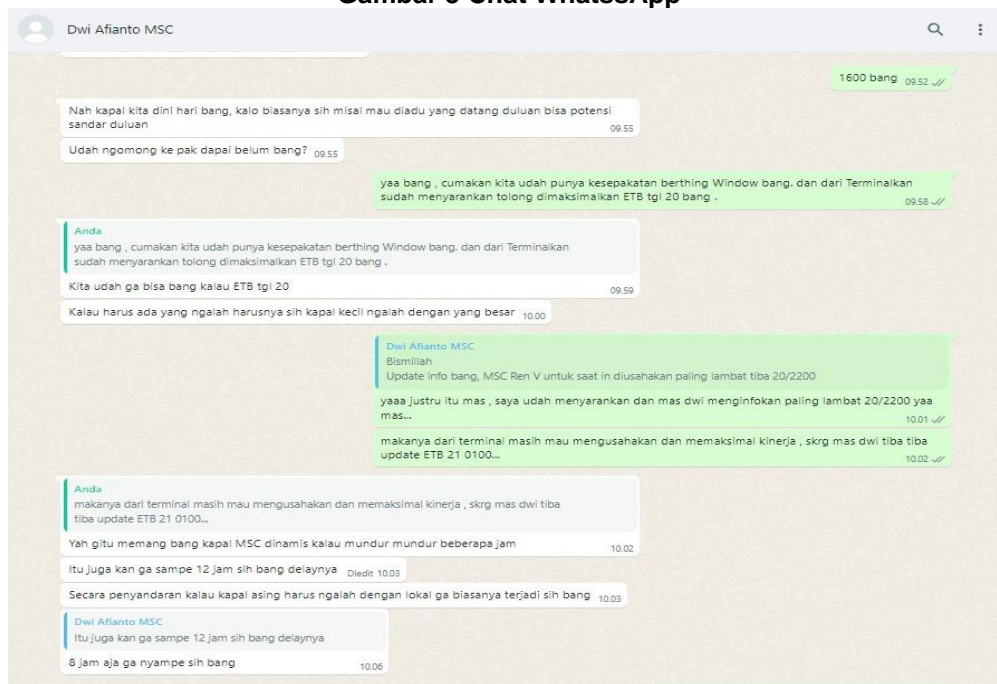




Gambar 2 Chat WhatsApp



Gambar 3 Chat WhatsApp



KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari gambar 1 yang ditampilkan adalah bahwa peta alokasi dermaga di Pelabuhan TPK Panjang menunjukkan jadwal dan lokasi kapal yang akan berlabuh antara tanggal 19 Agustus 2024 hingga 25 Agustus 2024.

1. Pada Senin, 19 Agustus 2024, tidak ada kapal yang berlabuh di Dermaga 1 dan 2 ("CM ALAT & NO VESSEL").
2. Pada Selasa, 20 Agustus 2024, kapal BG LL 2507 berlabuh di Dermaga 1 pada pukul 10.00 dan akan berada di pelabuhan hingga pukul 21.00. Kapal MSC REN V PERTIWI / HW429A juga terlihat berlabuh pada hari yang sama dengan operasi hingga pukul 21.00.

3. Pada Rabu, 21 Agustus 2024, kapal TMS GLORY terlihat berlabuh dengan kegiatan mulai dari pukul 12.00 hingga 16.00.
4. Pada Kamis, 22 Agustus 2024, ada kapal TK MMSS 2503 yang dijadwalkan tiba di pelabuhan.
5. Gambar 2 dan 3 menunjukan komunikasi yang efektif antara berbagai pihak, serta prioritas yang jelas dalam pengaturan berthing berdasarkan ukuran dan kepentingan kapal. Adaptabilitas operasional dan estimasi waktu yang akurat sangat penting untuk memastikan efisiensi logistik dan kelancaran aktivitas pelabuhan.
6. Percakapan ini menunjukkan pentingnya pengaturan jadwal berthing window kapal untuk berlabuh. Koordinasi antara pihak terminal dan pihak kapal sangat penting untuk memastikan tidak adanya keterlambatan dalam aktivitas bongkar muat barang.

Saran

Peningkatan Koordinasi dengan Agen Kapal: Meningkatkan koordinasi dengan agen kapal untuk memastikan semua informasi kedatangan dan keberangkatan kapal diperbarui secara berkala dan akurat, sehingga mengurangi risiko terjadinya tabrakan jadwal.

Pembuatan Jadwal Fleksibel: Menciptakan jadwal yang lebih fleksibel yang dapat dengan mudah disesuaikan berdasarkan kondisi yang tidak terduga, seperti cuaca buruk atau keterlambatan logistik, untuk meminimalkan downtime dermaga.

Analisis Trafik Dermaga: Melakukan analisis reguler terhadap trafik dermaga untuk mengidentifikasi pola-pola tertentu yang bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, seperti mengatur jadwal kapal berdasarkan jenis atau ukuran kapal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, R. D. (2023, Oktober 10). Pengertian Impor dan Ekspor, Tujuan, Serta Contohnya di Indonesia . Retrieved from Koran.tempo: <https://koran.tempo.co/read/ekonomi-dan-bisnis/484916/pengertian-impor-dan-ekspor-tujuan-serta-contohnya-di-indonesia>
- Azis, Y. A. (2023, Oktober 18). Pengertian Komunikasi Organisasi: Fungsi, Konsep dan Contoh. Retrieved from deepublishstore: https://deepublishstore.com/blog/materi/komunikasi-organisasi/?srsltid=AfmBOoq0ss3TeSorr6NzzUabULgTjyZdRHJ0kRSHgN2m7LN2_roJYACu
- Mafaza, N. (2020). Komunikasi Organisasi, 9-13.
- V, N. (2021, agustus 19). Pengertian Komunikasi Organisasi: Fungsi, Teori, Jenis dan Manfaat. Retrieved from gramedia: <https://www.gramedia.com/literasi/komunikasi-organisasi/>