

---

## KOMUNIKASI ORGANISASI PADA PT. MASTER ASIA SHIPPING TANJUNGPINANG

Oleh

Imran Ilyas<sup>1</sup>, Riska Dwi Wahyuni<sup>2</sup>, Riski Tri Noviyani<sup>3</sup>, Respati Ayuning Tyas<sup>4</sup>, Nur Ismaliza Da'is<sup>5</sup>, Eko Murti Saputra<sup>6</sup>, Indra Bastian Tahir<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup> Program Studi Manajemen STIE Pembangunan Tanjungpinang

Email : <sup>1</sup>[imran@stie-pembangunan.ac.id](mailto:imran@stie-pembangunan.ac.id), <sup>6</sup>[ekom16278@gmail.com](mailto:ekom16278@gmail.com),

<sup>7</sup>[indra.tahir@gmail.com](mailto:indra.tahir@gmail.com)

---

### **Article History:**

Received: 02-12-2023

Revised: 13-12-2023

Accepted: 05-01-2024

### **Keywords:**

Komunikasi Organisasi,  
Perilaku Berinteraksi

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi dalam interaksi pada PT. Master Asia Shipping, sebuah perusahaan angkutan laut. Komunikasi diidentifikasi sebagai elemen kunci dalam membentuk budaya organisasi, mempengaruhi persepsi, dan meningkatkan efisiensi operasional. Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan dengan mengumpulkan data dari sumber internet, literatur, serta wawancara dan observasi langsung di lokasi perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dan berbagai saluran komunikasi yang diterapkan oleh perusahaan memainkan peran krusial dalam menjaga harmoni dan efisiensi di lingkungan kerja. Meskipun belum ada pengalaman dalam menangani situasi komunikasi darurat, PT. Master Asia Shipping memiliki potensi untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris campur Melayu jika diperlukan.

---

## PENDAHULUAN

Komunikasi dalam sebuah organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam pengawasan manajerial dan proses koordinasi (Zahara, 2018). Komunikasi berfungsi sebagai alat yang efektif dalam memantau dan mengawasi proses manajerial dalam organisasi (Febrian, 2023). Selain itu, komunikasi juga berperan dalam mengkoordinasikan berbagai kegiatan dan tugas yang dilakukan oleh anggota organisasi.

Dalam sebuah organisasi bisnis, komunikasi yang efektif memungkinkan manajemen untuk memantau dan mengawasi kinerja karyawan, memastikan bahwa tujuan organisasi tercapai, dan mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul dalam proses kerja. (Hasmawati, 2018) Komunikasi yang baik juga memfasilitasi koordinasi antardepartemen dan memastikan bahwa semua anggota organisasi memiliki pemahaman yang sama tentang tugas dan tanggung jawab mereka (Irawan, 2019). Selain itu, komunikasi yang efektif juga berperan dalam membangun hubungan yang baik antara manajemen dan karyawan (Agustini & Purnaningsih, 2018). Komunikasi yang terbuka dan transparan memungkinkan karyawan merasa dihargai dan dihargai, sehingga meningkatkan motivasi dan keterlibatan mereka dalam pekerjaan (Abdul Rohman, 2023). Selain itu, komunikasi yang baik juga memfasilitasi kolaborasi dan kolaborasi antarindividu, sehingga meningkatkan efisiensi dan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Gaya komunikasi yang digunakan, kemampuan pemahaman penerima pesan, dan saluran distribusi pesan juga mempengaruhi keberhasilan komunikasi dan dampaknya pada perilaku berinteraksi. Selain itu, perbedaan budaya juga dapat mempengaruhi perilaku komunikasi dan interaksi antarindividu (Sihabudin, 2019). Latar belakang budaya yang berbeda dapat menyebabkan kesulitan dalam beradaptasi dengan lingkungan baru dan memahami norma komunikasi yang berlaku.

Komunikasi memiliki empat fungsi utama dalam kelompok atau organisasi, yaitu kontrol, motivasi, ekspresi emosional, dan informasi (Robbins & Judge, 2013). Fungsi kontrol terkait dengan penggunaan komunikasi untuk mengatur dan mengendalikan perilaku anggota kelompok atau organisasi. Fungsi motivasi melibatkan penggunaan komunikasi untuk memotivasi dan menginspirasi anggota kelompok agar mencapai tujuan bersama. Fungsi ekspresi emosional berkaitan dengan penggunaan komunikasi untuk menyampaikan dan mengekspresikan emosi, baik positif maupun negatif. Sedangkan fungsi informasi meliputi penggunaan komunikasi untuk menyampaikan dan memperoleh informasi yang relevan bagi kelompok atau organisasi tersebut.

Seiring dengan perkembangan pesat dalam dunia bisnis global, komunikasi telah menjadi elemen kunci dalam membentuk dan memelihara hubungan bisnis yang sehat. Keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya ditentukan oleh produk atau layanannya, tetapi juga oleh kemampuannya dalam berkomunikasi secara efektif dengan berbagai pihak terkait (Sahir, 2020)

PT. Master Asia Shipping, sebagai perusahaan angkutan laut menemui tantangan dalam mengelola interaksi dengan karyawan, pelanggan, mitra bisnis, dan pihak terkait lainnya. Oleh karena itu, kajian mendalam mengenai pengaruh komunikasi dalam interaksi di PT. Master Asia Shipping menjadi esensial untuk memahami bagaimana dinamika komunikasi membentuk pola perilaku dan dampaknya terhadap kinerja perusahaan.

PT. Master Asia Shipping, dengan latar belakangnya yang berfokus pada layanan pengangkutan laut, terlibat dalam berbagai aspek operasional yang melibatkan koordinasi antardepartemen, manajemen rantai pasok, dan interaksi dengan pelanggan. Komunikasi internal, melibatkan pengelolaan informasi di dalam perusahaan, dan komunikasi eksternal, yang terkait dengan hubungan dengan pihak luar, menjadi bagian integral dari strategi perusahaan ini. Melalui keterlibatan aktif dalam komunikasi, PT. Master Asia Shipping berupaya menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, membangun hubungan bisnis yang kuat, dan memberikan layanan yang responsif kepada pelanggan.

Pentingnya pemahaman mendalam tentang pengaruh komunikasi terletak pada kemampuannya untuk membentuk budaya organisasi, mempengaruhi persepsi, dan meningkatkan efisiensi operasional (Hidayat, 2021). Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi di PT. Master Asia Shipping mempengaruhi perilaku berinteraksi di antara karyawan, manajemen, pelanggan, dan pihak-pihak terkait lainnya. Dengan melibatkan berbagai aspek komunikasi, seperti komunikasi internal, eksternal, kepemimpinan, teknologi komunikasi, dan respons terhadap situasi krisis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman praktis tentang peran komunikasi dalam konteks perusahaan logistik ini.

Dengan demikian, jurnal ini secara khusus akan mengeksplorasi pengaruh komunikasi dalam interaksi pada PT. Master Asia Shipping dan menawarkan wawasan yang

---

mendalam tentang bagaimana komunikasi dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan angkutan laut yang dinamis. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan strategi komunikasi yang dapat diterapkan untuk memperbaiki hubungan internal dan eksternal PT. Master Asia Shipping, sehingga mampu menjawab tantangan bisnis dengan lebih adaptif dan efektif.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2022) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, gambar-gambar, atau narasi yang mendalam dan mendetail tentang fenomena yang diteliti. Dalam metode penelitian ini, peneliti akan merujuk pada sumber data dari internet dan literatur terkait, seperti buku dan jurnal yang membahas teori-teori komunikasi organisasi dan praktik terbaik dalam meningkatkan interaksi di lingkungan kerja.

Selain itu, penelitian ini juga akan melibatkan wawancara atau observasi langsung di lokasi PT. Master Asia Shipping. Wawancara dilakukan di Jalan Merdeka nomor A 1, Kota Tanjungpinang. Populasi yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 22 orang, di mana 21 orang merupakan karyawan dan satu orang merupakan Direktur PT Master Asia Shipping. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif ini, peneliti akan mendapatkan data yang mendalam dan detail tentang pengaruh komunikasi dalam interaksi pada PT Master Asia Shipping.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

PT. Master Asia Shipping merupakan perusahaan angkutan laut yang telah berdiri sejak tahun 2005. Perusahaan pelayaran kapal ini beralamat di Jalan Merdeka No. A1, kota Tanjungpinang. Direktur dari PT. Master Asia Shipping ini yaitu Bapak Joko Suroso. PT. Master Asia Shipping sudah berdiri dari tahun 2005 yang sudah terhitung beroperasi selama 18 tahun. Perusahaan ini mengoperasikan kapal yang berlayar dengan rute kapal Bengkalis-Muar, Malaysia dan Harbourbay, Batam-Pasir gudang, Malaysia. Dengan jam operasional dari jam 07.00 WIB sampai jam 17.00 WIB. Karyawan yang bekerja pada PT. Master Asia Shipping berjumlah 21 orang, yang terdiri dari 5 orang karyawan yang berada di kantor, 8 orang yang bekerja pada kapal 1, dan pada kapal 2 berjumlah 8 orang.

Dalam perusahaan PT. Master Asia Shipping komunikasi internal terutama dilakukan melalui berbagai saluran, termasuk penggunaan surat dan handphone. Komunikasi dengan petugas pelabuhan instansi juga merupakan bagian penting dari operasi pelayaran angkutan laut. Di bawah ini adalah detail penerapan komunikasi berdasarkan informasi yang didapatkan:

#### **1. Komunikasi antara Karyawan dan Manajemen**

Komunikasi antara karyawan dengan manajemen dilakukan secara langsung di kantor perusahaan. Ini memungkinkan interaksi yang efektif antara atasan dan bawahan, serta orang-orang kepercayaan. Komunikasi dengan kapal, terutama terkait perintah dan arahan, biasanya disampaikan kepada capten melalui pertemuan di kantor, panggilan telepon, atau melalui chief officer atau kepala kerja kapal.

## 2. Komunikasi dengan Kapal di Malaysia

Komunikasi dengan perusahaan pengelola kapal yang berada di Malaysia cenderung dilakukan melalui surat menyurat tertulis dan email secara resmi. Ini mencakup berbagai urusan perusahaan, termasuk pertemuan dan perhitungan tiket.

## 3. Saluran Komunikasi Khusus

Selain handphone, perusahaan masih menggunakan radio HT, khususnya chanel 16, untuk informasi kepada kapal. Saluran ini membantu dalam koordinasi dan logistik di pelabuhan.

## 4. Pengawasan Pesan kepada Karyawan

Di kantor, manajemen memastikan bahwa pesan yang disampaikan kepada karyawan dipahami dengan jelas dan benar dengan memantau dan mengontrol komunikasi secara langsung. Namun, di kapal, komunikasi umumnya hanya dilakukan dengan nakhoda atau *chief officer*.

## 5. Rapat eksternal dan Rapat Internal

Rapat Eksternal, rapat pasti dan sering dilakukan, diantaranya rapat yang dilakukan bersama pengelola pelabuhan Stulang Laut Malaysia yaitu perusahaan Berjaya Water Fron. Masalah yang dibahas dalam rapat antara lain seperti kenaikan harga tiket, disiplin kru, masalah kenaikan harga labuh tambat dipelabuhan stulang laut, dan lain sebagainya. Rapat juga dilakukan bersama Syabandar pelabuhan Sri Binta Indah Pura, Tanjungpinang. Masalah yang dibahas yaitu tentang kenaikan harga tiket, pas pelabuhan, sertifikat kapal, trayek kapal, alat-alat keselamatan kapal, dan undang-undang pelayaran baru. Rapat internal, Di kantor juga diadakan rapat mengenai masalah disiplin karyawan, ataupun tentang kebijakan perusahaan.

## 6. Komunikasi Vertikal Dan Horizontal

Komunikasi Vertikal, yaitu dilakukan dengan atasan memberikan tugas atau arahan kepada karyawannya. Seperti yang dilakukan pada PT. Master Asia Shipping, semua informasi yang diberikan tidak melalui direktur langsung tetapi melalui perantara yaitu seperti direktur memberikan arahan atau informasi kepada kepala operasional dan kepala operasional tersebut menyampaikan kepada nakhoda. Lalu juga, arahan diberikan direktur kepada kepala ticketing dan kepala ticketing tersebut menyampaikan kepada bagian ticketing. Lalu untuk komunikasi vertikal juga terjadi dikapal, yaitu nakhoda memberikan arahan atau informasi tadi kepada anak buah kapal. Komunikasi Horizontal, antara karyawan dengan karyawan dilakukan dengan baik atau tidak ada kendala serius dalam hal ini, seperti komunikasi dilakukan ketika berdiskusi mengenai pekerjaan.

## 7. Umpan Balik dan Koreksi

Pada situasi tertentu terdapat umpan balik yang dilakukan seperti saat terjadinya kesalahan atau kendala lainnya terhadap komunikasi manajemen dapat memberikan teguran atau peringatan lainnya.

## 8. Tantangan Bahasa dan Budaya

Tidak ada tantangan signifikan dalam komunikasi karena bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh semua pihak.

## 9. Pelatihan Komunikasi

Meskipun tidak ada pelatihan khusus dalam komunikasi, fokus utama PT. Master Asia Shipping adalah pada jasa angkutan laut, bukan pada bidang biro perjalanan atau

komunikasi.

### **10. Penanganan Situasi Darurat**

Meskipun belum ada pengalaman dalam menangani situasi komunikasi darurat, PT. Master Asia Shipping dapat berkomunikasi dalam bahasa Inggris campur Melayu jika perlu.

Dari keterangan diatas terdapat berbagai aspek dari komunikasi di perusahaan jasa angkutan laut PT. Master Asia Shipping. Ini mencakup cara-cara komunikasi antara karyawan, antara kantor dan kapal, serta penggunaan berbagai alat dan platform komunikasi. Hal ini juga mencakup upaya untuk memastikan pemahaman pesan dan mengatasi situasi di mana terjadi kesalahan atau perubahan dalam komunikasi.

Komunikasi dalam situasi darurat atau mendesak, serta bagaimana umpan balik diberikan kepada karyawan atau kapten kapal juga merupakan bagian dari komunikasi organisasi. Meskipun tidak ada program pelatihan komunikasi khusus, praktek komunikasi dalam organisasi ini masih merupakan aspek penting dari perilaku organisasi secara keseluruhan.

Dapat dikatakan bahwa informasi yang diperoleh melalui penelitian ini menunjukkan betapa pentingnya komunikasi interaksi dalam konteks organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dan interaksi yang baik antar anggota organisasi sangat berperan dalam fungsi dan kolaborasi organisasi tersebut.

Terdapat keterkaitan yang erat antara komunikasi yang baik dan interaksi yang positif dengan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Komunikasi yang efektif memungkinkan adanya pemahaman yang jelas dan saling mendukung antara anggota organisasi, sementara interaksi yang positif menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan kolaboratif.

### **KESIMPULAN**

Dari gambaran yang diberikan terkait komunikasi di PT. Master Asia Shipping, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif dan interaksi yang baik memegang peranan krusial dalam keseluruhan operasional perusahaan. Dengan berbagai saluran komunikasi yang diterapkan, mulai dari rapat internal hingga komunikasi dengan kapal di Malaysia, perusahaan menunjukkan komitmen terhadap penyampaian pesan yang jelas dan pemahaman yang akurat.

Meskipun belum ada pengalaman dalam menangani situasi komunikasi darurat, organisasi ini memiliki potensi untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris campur Melayu jika diperlukan. Oleh karena itu, keseluruhan aspek komunikasi ini memainkan peran yang sangat penting dalam menjaga harmoni dan efisiensi dalam lingkungan kerja.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, PT. Master Asia Shipping perlu melanjutkan upayanya untuk meningkatkan kemampuan komunikasi karyawannya. Berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Meskipun fokus utama perusahaan pada jasa angkutan laut, pengembangan program pelatihan komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dapat meningkatkan keterampilan komunikasi karyawan dan memastikan kelancaran operasional.
2. Perkuat saluran komunikasi dengan kapal, mungkin melalui penggunaan teknologi

yang lebih canggih, untuk memastikan bahwa pesan perintah dan arahan dapat disampaikan dengan tepat dan efisien kepada kru kapal.

3. Intensifikasi monitoring dan umpan balik terutama di kapal dapat membantu mencegah potensi kesalahan atau ketidakpahaman. Langkah-langkah ini dapat memperkuat pemahaman pesan dan meningkatkan responsivitas terhadap perubahan atau situasidarurat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdul Rohman, A. G. (2023). Keterlibatan Karyawan Dalam Proses Pengambilan Keputusan Organisasi. *Musytari : Neraca Manajemen Akuntansi dan Ekonomi*, 1- 13.
- [2] Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). The Influence of Internal Communicationin Building Organizational Culture. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 89-108.
- [3] Febrian, W. D. (2023). *Keorganisasian*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- [4] Hasmawati, F. (2018). Manajemen Dalam Komunikasi. *Al-Idarah : Jurnal Pengkajian Dakwah dan Manajemen*, 76-86.
- [5] Hidayat, R. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal, Disiplin Kerja dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal DIMENSI*, 58-75.
- [6] Irawan, B. (2019). Organisasi Formal dan Informal : Tinjauan Konsep, Perbandingan dan Studi Kasus. *JAR : Jurnal Reformasi Administratif*, 195-220.
- [7] Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior Fifteenth Edition*. Amerika Serikat: Pearson Education, Inc.
- [8] Sihabudin, A. (2019). *Komunikasi Antar Budaya : Satu Perspektif Multidimensi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [9] Sahir, dkk S. H. (2020). *Keterampilan Manajerial Efektif* (Nomor February). Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- [10] Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2 ed.). Alfabeta.
- [11] Zahara, E. (2018). Peran Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi. *jurnal Warta Dharmawangsa*.