

Strategi Komunikasi Interpersonal Petugas Pandu dalam Mempercepat olah Gerak Kapal

Nauval Agni Irvantoro^{1*}, Dhimam Abror², Iwan Joko Prasetyo³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

Corresponding Author's e-mail: nauvalagni@gmail.com



e-ISSN: 2964-2981

ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/armada>

Vol. 04, No. 07 Juli, 2026

Page: 2883-2892

DOI:

<https://doi.org/10.55681/armada.v4i7.3052>

Article History:

Received: Mei 13, 2026

Revised: Juni 27, 2026

Accepted: Juli 17, 2026

Abstrak : Pelaksanaan olah gerak kapal di pelabuhan masih menghadapi kendala koordinasi dan komunikasi yang dapat memperlambat pelayanan serta meningkatkan risiko operasional. Permasalahan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pemanduan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis navigasi, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi antarpetugas. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi interpersonal petugas pandu dalam mempercepat proses olah gerak kapal di pelabuhan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus terhadap 10 informan yang dipilih secara purposif, meliputi petugas pandu, nakhoda, operator *Vessel Traffic Service*, *tug master*, dan supervisor pemanduan; data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menemukan delapan strategi utama, yaitu keterbukaan informasi, pembangunan kepercayaan, penggunaan bahasa maritim standar, komunikasi persuasif, empati dan *active listening*, komunikasi multiarah, komunikasi proaktif, serta pengendalian konflik, dengan tema dominan berupa keterbukaan informasi (19,7%), pembangunan kepercayaan (18,0%), dan komunikasi multiarah (13,1%). Temuan ini mengimplikasikan perlunya penguatan kompetensi komunikasi interpersonal dalam pelatihan pemanduan untuk meningkatkan koordinasi, keselamatan pelayaran, dan efisiensi pelayanan pelabuhan.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal; Petugas Pandu; Olah Gerak Kapal.

Abstract : Ship manoeuvring operations in ports continue to face coordination and communication constraints that may delay services and increase operational risks. This problem indicates that successful pilotage depends not only on technical navigation skills but also on effective communication among personnel. This study aimed to analyse the interpersonal communication strategies employed by marine pilots to accelerate ship manoeuvring processes in ports. A qualitative case-study design was applied involving 10 purposively selected informants, comprising marine pilots, shipmasters, Vessel Traffic Service operators, tug masters, and pilotage supervisors; data were collected through in-depth interviews, participant observation, and documentation, then analysed using the Miles, Huberman, and Saldaña model. The findings identified eight strategies: information openness, trust building, standard maritime language, persuasive communication, empathy and active listening,

multidirectional communication, proactive communication, and communication-conflict management, with dominant themes being information openness (19.7%), trust building (18.0%), and multidirectional communication (13.1%). These findings imply that interpersonal communication competence should be strengthened in pilotage training to improve coordination, navigational safety, and port-service efficiency.

Keywords: *Interpersonal Communication; Marine Pilots; Ship Maneuvering Operations.*

PENDAHULUAN

Transportasi laut merupakan salah satu sarana transportasi yang memiliki peran strategis dalam menunjang kegiatan perdagangan baik di tingkat nasional maupun internasional. Sebagian besar arus perdagangan global, yang mencapai lebih dari 90%, dilakukan melalui jalur pelayaran sehingga kualitas dan efisiensi pelayanan pelabuhan menjadi aspek yang sangat penting dalam menjamin kelancaran sistem logistik. Salah satu bentuk pelayanan utama yang disediakan di pelabuhan adalah jasa pemanduan kapal, yaitu layanan yang diberikan untuk membantu kapal melakukan manuver secara aman ketika memasuki area pelabuhan, berpindah lokasi tambat, maupun saat meninggalkan pelabuhan. Keberhasilan pelaksanaan pemanduan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis dan kemampuan navigasi yang dimiliki petugas pandu, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi yang terjalin antara petugas pandu dengan berbagai pihak yang terlibat selama proses olah gerak kapal berlangsung (Stopford, 2020).

Hasil observasi pendahuluan menunjukkan bahwa pelaksanaan olah gerak kapal masih menghadapi berbagai tantangan operasional yang berpotensi menghambat kelancaran pelayanan di pelabuhan. Tantangan tersebut antara lain keterlambatan pertukaran informasi operasional, perbedaan persepsi antara petugas pandu dan nakhoda dalam menentukan langkah manuver kapal, kurang efektifnya koordinasi dengan kapal tunda dan Vessel Traffic Service (VTS), serta kendala komunikasi yang disebabkan oleh perbedaan bahasa dan latar belakang kebangsaan awak kapal asing. Apabila tidak dikelola dengan baik, kondisi tersebut dapat mengakibatkan keterlambatan kegiatan sandar dan lepas sandar kapal, peningkatan waktu tunggu kapal di pelabuhan, serta berpengaruh terhadap efisiensi operasional dan produktivitas pelayanan pelabuhan secara keseluruhan (Nasution et al., 2025).

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan beberapa petugas pandu mengindikasikan bahwa aspek komunikasi merupakan salah satu faktor dominan yang memengaruhi kelancaran proses olah gerak kapal. Berbagai hambatan yang terjadi, seperti perbedaan penafsiran terhadap instruksi yang diberikan, keterlambatan pertukaran informasi, serta tidak tercapainya kesamaan persepsi antara pihak-pihak yang terlibat, sering kali berdampak pada lambatnya proses koordinasi dan pengambilan keputusan operasional. Oleh sebab itu, diperlukan strategi komunikasi interpersonal yang efektif guna menciptakan keselarasan pemahaman, meningkatkan koordinasi, serta mendukung kelancaran pelaksanaan olah gerak kapal di pelabuhan (Priyowidodo, 2025).

Komunikasi interpersonal dapat dipahami sebagai proses penyampaian dan pertukaran pesan yang berlangsung secara langsung antara dua orang atau lebih, yang memungkinkan terjadinya umpan balik secara cepat dan berkesinambungan. DeVito, (2016) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif ditandai oleh adanya keterbukaan (openness), empati (empathy), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness), dan kesetaraan (equality). Dalam konteks pelayanan pemanduan kapal, komunikasi interpersonal berfungsi sebagai instrumen penting dalam membangun hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan koordinasi operasional, memperkuat kepercayaan antar pihak, serta mendukung terciptanya kerja sama yang efektif antara petugas pandu, nakhoda, dan unsur-unsur pendukung operasional pelabuhan lainnya (Alhasbi et al., 2023). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan

untuk menganalisis strategi komunikasi interpersonal yang digunakan petugas pandu dalam mempercepat proses olah gerak kapal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi komunikasi interpersonal petugas pandu dalam mempercepat proses olah gerak kapal. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman, persepsi, serta praktik komunikasi informan dalam konteks operasional yang sebenarnya sehingga fenomena komunikasi selama kegiatan pemanduan dapat dipahami secara komprehensif dan kontekstual (Creswell, 2019). Penelitian dilaksanakan pada unit pelayanan pemanduan kapal di lingkungan pelabuhan dengan melibatkan sepuluh informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan langsung, pengalaman kerja, dan relevansi perannya terhadap proses olah gerak kapal. Informan terdiri atas tiga petugas pandu dengan masa kerja 10–15 tahun, dua nakhoda kapal dengan masa kerja 18 dan 23 tahun, dua operator *Vessel Traffic Service* dengan masa kerja 5 dan 9 tahun, dua *tug master* dengan masa kerja 8 dan 10 tahun, serta satu supervisor pemanduan dengan masa kerja 23 tahun.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan strategi komunikasi yang diterapkan selama olah gerak kapal, sedangkan observasi partisipatif dilakukan untuk mengamati secara langsung pola interaksi antara petugas pandu, nakhoda, operator VTS, *tug master*, dan supervisor. Studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui laporan, catatan operasional, dan dokumen yang berkaitan dengan kegiatan pemanduan. Analisis data mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi dilakukan dengan menyeleksi dan memusatkan data sesuai fokus penelitian, kemudian data disajikan dalam bentuk narasi, kategori, dan tema agar mudah diinterpretasikan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan keterkaitan antara data, temuan, dan tujuan penelitian (Miles et al., 2018).

Analisis tematik dilaksanakan melalui tahapan *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding*. Tahapan tersebut menghasilkan delapan tema, yaitu keterbukaan informasi, membangun kepercayaan, penggunaan bahasa maritim standar, komunikasi persuasif, empati dan *active listening*, komunikasi multiarah, komunikasi proaktif, serta pengendalian konflik komunikasi. Tema keterbukaan informasi dan empati dianalisis berdasarkan konsep komunikasi interpersonal DeVito (2016), sedangkan pembangunan kepercayaan mengacu pada kredibilitas dan profesionalisme dalam hubungan kerja (Robbins & Judge, 2024). Penggunaan bahasa maritim standar dikaji berdasarkan *Standard Marine Communication Phrases* (International Maritime Organization, 2025), sementara komunikasi persuasif dianalisis melalui kemampuan memberikan argumentasi teknis dan memengaruhi keputusan secara rasional (Littlejohn & Foss, 2018). Komunikasi multiarah menekankan koordinasi lintas unit operasional (Goldhaber et al., 2019), komunikasi proaktif berkaitan dengan pemberian informasi dini dan antisipasi risiko (Griffin et al., 2023), sedangkan pengendalian konflik dianalisis melalui komunikasi asertif, pengambilan keputusan bersama, dan orientasi pada keselamatan operasi (Thomas & Kilmann, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ikhtisar Temuan Tematik

Hasil wawancara mendalam terhadap 10 informan terdiri atas tiga petugas pandu, dua nakhoda, dua operator *Vessel Traffic Service* (VTS), dua *tug master*, dan satu supervisor pemanduan menghasilkan 61 kutipan dominan yang dikelompokkan ke dalam delapan tema strategi komunikasi interpersonal. Tema tersebut mencakup keterbukaan informasi, membangun kepercayaan, penggunaan bahasa maritim standar, komunikasi persuasif, empati dan *active listening*, komunikasi multiarah, komunikasi proaktif, serta pengendalian konflik komunikasi.

Tabel 1. Distribusi tema strategi komunikasi interpersonal petugas pandu

No.	Tema	Jumlah kutipan dominan	Persentase (%)
1	Keterbukaan informasi	12	19,67
2	Membangun kepercayaan	11	18,03
3	Penggunaan bahasa maritim standar	9	14,75
4	Komunikasi multiarah	8	13,11
5	Komunikasi persuasif	7	11,48
6	Pengendalian konflik komunikasi	6	9,84
7	Empati dan <i>active listening</i>	4	6,56
8	Komunikasi proaktif	4	6,56
	Total	61	100,00

Sumber: Hasil pengodean data wawancara, 2026.

Keterbukaan informasi merupakan tema dengan frekuensi tertinggi, diikuti oleh membangun kepercayaan dan penggunaan bahasa maritim standar. Komunikasi multiarah juga muncul secara konsisten, khususnya dalam koordinasi antara petugas pandu, nakhoda, VTS, kapal tunda, petugas tambat, dan operator terminal. Adapun komunikasi persuasif, pengendalian konflik, empati, dan komunikasi proaktif muncul pada situasi yang membutuhkan penyesuaian keputusan, penyelesaian perbedaan pendapat, serta antisipasi terhadap perubahan kondisi operasional.

Keterbukaan Informasi dan Pembentukan Kepercayaan

Keterbukaan informasi diwujudkan melalui briefing awal dan master-pilot exchange sebelum kapal memasuki alur atau memulai manuver. Informasi yang disampaikan meliputi kondisi cuaca, kecepatan dan arah arus, kedalaman alur, kepadatan lalu lintas kapal, posisi kapal lain, kesiapan kapal tunda, serta kondisi dermaga. Petugas pandu menyampaikan informasi tersebut kepada nakhoda agar rencana manuver dapat disusun sebelum kapal memasuki area kritis. P-1 menyatakan, "Informasi arus, cuaca, posisi kapal lain, sampai kesiapan dermaga harus diketahui bersama supaya tidak ada miskomunikasi saat manuver berlangsung." N-1 juga menyampaikan bahwa informasi lokal yang lengkap membantu kapal mengantisipasi kondisi pelabuhan dan mempercepat proses sandar.

Kepercayaan dibangun melalui pengalaman, kompetensi teknis, konsistensi instruksi, dan kemampuan petugas pandu menjelaskan dasar keputusan secara profesional. Nakhoda cenderung segera melaksanakan instruksi ketika petugas pandu mampu menunjukkan penguasaan terhadap kondisi pelabuhan dan memberikan alasan teknis yang jelas. P-3 menyatakan bahwa profesionalisme sejak awal pertemuan menentukan penerimaan nakhoda terhadap instruksi, sedangkan S-1 menegaskan bahwa petugas pandu yang komunikatif lebih mudah memperoleh kepercayaan. Data juga memperlihatkan bahwa kepercayaan mengurangi kebutuhan diskusi berulang selama proses olah gerak.

Bahasa Maritim Standar dan Komunikasi Persuasif

Penggunaan Standard Marine Communication Phrases (SMCP) ditemukan dalam komunikasi antara petugas pandu, nakhoda, VTS, dan tug master, terutama ketika melayani kapal asing. Instruksi seperti *dead slow ahead*, *stop engine*, dan *starboard* ten digunakan untuk menyampaikan perintah secara singkat dan seragam. V-1 menyatakan bahwa komunikasi menggunakan istilah standar berlangsung lebih cepat dibandingkan bahasa sehari-hari, sedangkan T-2 menegaskan bahwa instruksi tersebut telah menjadi bahasa yang dipahami bersama oleh pihak-pihak yang terlibat dalam manuver kapal. Komunikasi persuasif digunakan ketika terdapat perbedaan pertimbangan antara petugas pandu dan nakhoda. Petugas pandu menyampaikan rekomendasi berdasarkan kondisi arus, kedalaman alur, cuaca, kepadatan lalu lintas, serta pengalaman operasional sebelumnya. P-2 menjelaskan bahwa risiko dari setiap pilihan disampaikan agar nakhoda memahami dasar rekomendasi yang diberikan. N-1 dan N-2 menyatakan bahwa rekomendasi petugas pandu cenderung diterima ketika disertai argumentasi yang logis dan berorientasi pada keselamatan.

Komunikasi Multiarah dan Proaktif

Komunikasi multiarah berlangsung secara simultan antara petugas pandu, nakhoda, VTS, kapal tunda, *mooring gang*, dan operator terminal. Dalam pola ini, petugas pandu berperan sebagai pusat koordinasi yang menerima dan mendistribusikan informasi operasional kepada seluruh pihak. V-1 dan V-2 menyampaikan bahwa koordinasi dengan petugas pandu dilakukan secara berkelanjutan selama kapal bergerak, terutama untuk menginformasikan lalu lintas kapal dan potensi hambatan di alur. T-1 dan T-2 juga menyatakan bahwa kesiapan kapal tunda sangat bergantung pada kejelasan dan ketepatan waktu instruksi petugas pandu.

Komunikasi proaktif dilakukan melalui pemberian informasi dini sebelum kapal memasuki area yang memiliki risiko operasional. Informasi tersebut mencakup perubahan arus, peningkatan kepadatan lalu lintas, hambatan di alur, dan kesiapan fasilitas pendukung. P-3 menyatakan bahwa peringatan diberikan sebelum kapal memasuki area kritis, sedangkan V-2 menyebutkan bahwa penyampaian informasi lebih awal memungkinkan pihak terkait mempersiapkan tindakan sebelum kapal tiba. Pola ini ditemukan terutama dalam koordinasi antara petugas pandu dan VTS.

Empati, Active Listening, dan Pengendalian Konflik

Empati dan *active listening* ditunjukkan melalui kesediaan petugas pandu mendengarkan informasi nakhoda mengenai karakteristik kapal, keterbatasan manuver, kondisi mesin, dan kekhawatiran operasional. P-2 menyatakan bahwa penjelasan nakhoda didengarkan terlebih dahulu sebelum rencana manuver ditetapkan. P-3 menambahkan bahwa nakhoda memiliki pemahaman lebih mendalam terhadap karakteristik kapalnya, sehingga masukan tersebut digunakan dalam menentukan tindakan. N-1 menilai bahwa petugas pandu yang bersedia mendengarkan lebih mudah diajak bekerja sama dibandingkan petugas yang hanya menyampaikan instruksi secara sepihak. Pengendalian konflik komunikasi dilakukan melalui diskusi profesional, penggunaan data objektif, dan penetapan keselamatan sebagai dasar keputusan. Ketika terjadi perbedaan pandangan, petugas pandu menjelaskan kondisi aktual berdasarkan data arus, cuaca, kedalaman, dan pengalaman operasional. N-1 dan N-2 menyatakan bahwa perbedaan pendapat dapat diselesaikan lebih cepat apabila penjelasan disampaikan secara profesional. Supervisor pemanduan juga menegaskan bahwa keputusan akhir selalu diarahkan pada keselamatan pelayaran.

Tabel 2. Ringkasan bukti empiris setiap tema

Tema	Indikator empiris utama	Kutipan representatif
Keterbukaan informasi	<i>Briefing, master-pilot exchange</i> , informasi cuaca, arus, lalu lintas, dan dermaga	“Semua informasi operasional harus diketahui bersama supaya tidak ada miskomunikasi.” (P-1)
Membangun kepercayaan	Kompetensi, pengalaman, profesionalisme, dan konsistensi instruksi	“Saya mengikuti arahan pandu apabila alasan teknisnya dapat dijelaskan dengan baik.” (N-1)
Bahasa maritim standar	Penggunaan SMCP dan istilah navigasi internasional	“Komunikasi dengan istilah standar biasanya lebih cepat dan efektif.” (V-1)
Komunikasi persuasif	Penjelasan risiko, data navigasi, dan argumentasi teknis	“Kami menjelaskan risiko berdasarkan pengalaman dan kondisi lapangan.” (P-2)
Empati dan <i>active listening</i>	Mendengarkan karakteristik kapal dan kekhawatiran nakhoda	“Kami harus mendengarkan masukan nakhoda karena mereka lebih memahami kapalnya.” (P-3)
Komunikasi multiarah	Koordinasi dengan nakhoda, VTS, kapal tunda, terminal, dan petugas tambat	“Pandu menjadi pusat komunikasi selama proses olah gerak berlangsung.” (S-1)
Komunikasi proaktif	Informasi dini dan peringatan sebelum memasuki area kritis	“Pandu memberikan <i>warning</i> sebelum kapal memasuki area kritis.” (V-1)
Pengendalian konflik	Komunikasi asertif, data objektif, dan orientasi keselamatan	“Kami berdiskusi berdasarkan data dan kondisi aktual di lapangan.” (P-3)

Sumber: Hasil wawancara dan pengodean data, 2026.

Pembahasan

Strategi Keterbukaan Informasi sebagai Strategi Dominan dalam Mempercepat Olah Gerak Kapal

Berdasarkan hasil analisis, tema keterbukaan informasi memperoleh jumlah kutipan dominan tertinggi yaitu sebanyak 12 kutipan dominan atau 19,7% dari keseluruhan data yang dianalisis. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi merupakan strategi komunikasi interpersonal yang paling dominan diterapkan oleh petugas pandu dalam mempercepat proses olah gerak kapal. Informasi yang disampaikan meliputi kondisi cuaca, arus laut, kedalaman alur pelayaran, kepadatan lalu lintas kapal, kesiapan kapal tunda, serta kondisi dermaga tujuan. Keterbukaan informasi dilakukan melalui proses *master-pilot information exchange* yang bertujuan menciptakan kesamaan persepsi antara petugas pandu dan nakhoda sebelum manuver kapal dilaksanakan.

Tingginya persentase tema ini menunjukkan bahwa keberhasilan proses olah gerak kapal sangat bergantung pada kualitas pertukaran informasi yang terjadi pada tahap awal komunikasi. Informasi yang lengkap dan akurat memungkinkan nakhoda melakukan perencanaan manuver secara lebih cepat dan tepat sehingga dapat meminimalkan risiko kesalahan operasional. Selain itu, keterbukaan informasi juga berfungsi mengurangi ketidakpastian yang sering muncul dalam lingkungan pelayaran yang dinamis dan penuh risiko.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh DeVito, (2016), yang menempatkan keterbukaan (*openness*) sebagai salah satu unsur utama komunikasi yang efektif. Keterbukaan memungkinkan terjadinya pertukaran informasi secara jujur dan menyeluruh sehingga dapat meningkatkan kualitas hubungan kerja serta efektivitas pengambilan keputusan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Prastyasari et al., (2025) yang menemukan bahwa penyampaian informasi operasional yang akurat merupakan faktor penting dalam menjamin keselamatan dan kelancaran proses pemanduan kapal.

Strategi Membangun Kepercayaan sebagai Dasar Efektivitas Koordinasi

Tema membangun kepercayaan memperoleh 11 kutipan atau 18,0% dari keseluruhan data. Persentase ini menunjukkan bahwa kepercayaan menjadi elemen penting kedua setelah keterbukaan informasi dalam strategi komunikasi interpersonal petugas pandu. Hasil wawancara menunjukkan bahwa nakhoda cenderung lebih mudah menerima instruksi dari petugas pandu yang memiliki pengalaman, kompetensi teknis, dan kemampuan komunikasi yang baik. Kepercayaan yang terbentuk antara petugas pandu dan nakhoda berdampak langsung terhadap kecepatan pengambilan keputusan selama proses olah gerak kapal berlangsung. Ketika tingkat kepercayaan tinggi, instruksi yang diberikan dapat segera dilaksanakan tanpa memerlukan proses klarifikasi atau diskusi yang panjang. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepercayaan dapat menghambat koordinasi dan memperlambat proses manuver kapal.

Temuan ini sesuai dengan teori Robbins & Judge, (2024) yang menjelaskan bahwa kepercayaan merupakan ekspektasi positif terhadap kompetensi dan integritas pihak lain. Dalam organisasi yang memiliki tingkat risiko tinggi seperti pelayaran, kepercayaan menjadi faktor yang menentukan efektivitas kerja sama dan koordinasi antarindividu. Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan Nasution et al., (2025) yang menyatakan bahwa profesionalisme petugas pandu berkontribusi signifikan terhadap kelancaran lalu lintas kapal di pelabuhan.

Strategi Penggunaan Bahasa Maritim Standar dalam Mengurangi Risiko Miskomunikasi

Tema penggunaan bahasa maritim standar memperoleh 9 kutipan atau 14,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan *Standard Marine Communication Phrases* (SMCP) menjadi salah satu strategi penting dalam mendukung efektivitas komunikasi selama proses pemanduan kapal. Penggunaan bahasa standar memungkinkan instruksi disampaikan secara jelas, ringkas, dan mudah dipahami oleh awak kapal yang berasal dari berbagai negara. Istilah seperti *dead slow ahead*, *stop engine*, dan *starboard ten* telah menjadi bahasa universal dalam dunia pelayaran sehingga mampu mengurangi potensi kesalahpahaman yang dapat berdampak pada keselamatan navigasi.

Temuan ini mendukung pedoman International Maritime Organization, (2025) yang menegaskan bahwa penggunaan SMCP bertujuan menciptakan standar komunikasi internasional guna meningkatkan keselamatan pelayaran. Penelitian Batu et al., (2025) juga menemukan bahwa penggunaan terminologi maritim standar mampu meningkatkan efektivitas koordinasi dan mengurangi risiko kesalahan komunikasi selama operasi pelayaran berlangsung.

Strategi Komunikasi Multiarah dalam Mendukung Sinkronisasi Operasional

Tema komunikasi multiarah memperoleh 8 kutipan atau 13,1%. Temuan ini menunjukkan bahwa petugas pandu tidak hanya berkomunikasi dengan nakhoda, tetapi juga berperan sebagai pusat komunikasi yang menghubungkan berbagai pihak seperti *Vessel Traffic Service* (VTS), tugboat, mooring gang, operator terminal, dan petugas pelabuhan lainnya. Komunikasi multiarah memungkinkan seluruh pihak memperoleh informasi yang sama secara simultan sehingga dapat melakukan tindakan secara terkoordinasi. Dalam konteks olah gerak kapal, koordinasi yang cepat dan tepat sangat diperlukan karena setiap keterlambatan komunikasi dapat berdampak pada meningkatnya waktu tunggu kapal dan menurunnya efisiensi pelayanan pelabuhan. Temuan ini sejalan dengan teori komunikasi organisasi yang dikemukakan Goldhaber et al., (2019) yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan mengelola arus informasi secara vertikal, horizontal, dan diagonal. Penelitian Longo et al., (2022) juga menunjukkan bahwa koordinasi lintas unit operasional merupakan faktor utama dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kapal di pelabuhan.

Strategi Komunikasi Persuasif dalam Mendukung Pengambilan Keputusan

Tema komunikasi persuasif memperoleh 7 kutipan atau 11,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan memengaruhi dan meyakinkan pihak lain menjadi salah satu kompetensi komunikasi yang harus dimiliki oleh petugas pandu. Dalam praktiknya, komunikasi persuasif digunakan ketika terjadi perbedaan pandangan antara petugas pandu dan nakhoda mengenai strategi manuver yang akan dilakukan. Petugas pandu biasanya menggunakan argumentasi yang didukung data navigasi, kondisi lapangan, pengalaman lokal, dan pertimbangan keselamatan untuk meyakinkan nakhoda terhadap keputusan yang disarankan. Temuan ini sesuai dengan teori Littlejohn & Foss, (2018) yang menjelaskan bahwa komunikasi persuasif merupakan proses memengaruhi sikap dan perilaku individu melalui penyampaian argumentasi yang rasional dan dapat diterima. Penelitian Sibali et al., (2026) juga menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi persuasif memiliki pengaruh terhadap efektivitas koordinasi dalam lingkungan kerja maritim.

Strategi Pengendalian Konflik Komunikasi dalam Menjaga Hubungan Profesional

Tema pengendalian konflik komunikasi memperoleh 6 kutipan atau 9,8%. Meskipun tidak termasuk tema dominan, aspek ini memiliki peran penting dalam menjaga hubungan kerja yang profesional antara petugas pandu dan nakhoda. Perbedaan persepsi mengenai strategi manuver kapal merupakan kondisi yang tidak dapat dihindari dalam proses pemanduan. Oleh karena itu, petugas pandu menerapkan komunikasi asertif dengan mengedepankan data objektif dan aspek keselamatan pelayaran sebagai dasar penyelesaian konflik. Temuan ini mendukung teori Thomas & Kilmann, (2018) yang menyatakan bahwa konflik dapat diselesaikan secara konstruktif melalui komunikasi yang berorientasi pada penyelesaian masalah. Kemampuan mengelola konflik secara profesional memungkinkan proses pengambilan keputusan tetap berjalan efektif tanpa mengganggu kelancaran operasional.

Strategi Empati dan Active Listening dalam Membangun Hubungan Interpersonal

Tema empati dan active listening memperoleh 4 kutipan atau 6,6%. Meskipun persentasenya relatif rendah, tema ini tetap memiliki kontribusi penting dalam membangun hubungan interpersonal yang harmonis antara petugas pandu dan nakhoda. Kemampuan mendengarkan secara aktif memungkinkan petugas pandu memahami karakteristik kapal, kebutuhan operasional, serta kekhawatiran yang dimiliki nakhoda. Melalui pemahaman tersebut, petugas pandu dapat menyesuaikan strategi komunikasi dan pendekatan yang digunakan selama proses pemanduan berlangsung. Temuan ini sejalan dengan teori DeVito, (2016) yang menjelaskan bahwa empati merupakan kemampuan memahami perspektif orang lain dan menjadi salah satu unsur utama komunikasi interpersonal yang efektif. Penelitian Tubbs & Carter, (2019) juga menunjukkan bahwa active listening dapat meningkatkan kualitas koordinasi dan pengambilan keputusan dalam organisasi.

Strategi Komunikasi Proaktif sebagai Upaya Antisipasi Risiko Operasional

Tema komunikasi proaktif memperoleh 4 kutipan atau 6,6%. Tema ini menggambarkan kemampuan petugas pandu dalam memberikan informasi dan peringatan dini sebelum suatu

kondisi atau masalah benar-benar terjadi. Petugas pandu secara aktif menginformasikan kemungkinan perubahan arus, cuaca, maupun kepadatan lalu lintas kapal sebelum kapal memasuki area yang dianggap kritis. Strategi ini memungkinkan seluruh pihak melakukan persiapan lebih awal sehingga potensi hambatan operasional dapat diminimalkan. Temuan ini mendukung teori Griffin *et al.*, (2023) yang menjelaskan bahwa komunikasi proaktif berfungsi sebagai mekanisme pencegahan yang membantu organisasi mengantisipasi risiko sebelum berkembang menjadi masalah yang lebih besar. Dalam konteks pelayaran, komunikasi proaktif terbukti meningkatkan kesiapsiagaan dan mempercepat respons operasional.

Berdasarkan hasil penelitian ini, keterbukaan informasi, membangun kepercayaan, dan komunikasi multiarah merupakan tiga strategi komunikasi interpersonal yang paling dominan dalam mempercepat proses olah gerak kapal. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pemanduan kapal tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis navigasi, tetapi juga oleh kemampuan petugas pandu dalam mengelola komunikasi secara efektif dengan seluruh pihak yang terlibat. Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian ini, diperlukan upaya penguatan kompetensi komunikasi interpersonal bagi petugas pandu melalui program pendidikan dan pelatihan yang terstruktur. Materi pelatihan tidak hanya berfokus pada aspek teknis pemanduan, tetapi juga mencakup keterampilan komunikasi, negosiasi, manajemen konflik, komunikasi lintas budaya, dan pengambilan keputusan kolaboratif. Dengan demikian, petugas pandu dapat lebih siap menghadapi kompleksitas komunikasi yang terjadi dalam lingkungan operasional pelabuhan yang dinamis. Dengan implementasi berbagai rekomendasi tersebut, diharapkan kualitas komunikasi interpersonal petugas pandu dapat terus ditingkatkan sehingga mampu mendukung keselamatan pelayaran, meningkatkan efisiensi pelayanan kapal, serta memperkuat daya saing pelabuhan dalam menghadapi tuntutan industri maritim yang semakin kompleks dan kompetitif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat proses olah gerak kapal di pelabuhan. Melalui analisis tematik terhadap hasil wawancara mendalam, ditemukan delapan strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh petugas pandu, yaitu keterbukaan informasi, membangun kepercayaan, penggunaan bahasa maritim standar, komunikasi persuasif, empati dan active listening, komunikasi multiarah, komunikasi proaktif, serta pengendalian konflik komunikasi. Delapan strategi tersebut saling melengkapi dalam mendukung kelancaran koordinasi dan efektivitas pengambilan keputusan selama proses pemanduan kapal berlangsung.

Hasil analisis menunjukkan bahwa keterbukaan informasi (19,7%), membangun kepercayaan (18,0%), dan komunikasi multiarah (13,1%) merupakan strategi yang paling dominan digunakan oleh petugas pandu. Keterbukaan informasi memungkinkan terciptanya kesamaan persepsi antara petugas pandu dan nakhoda, membangun kepercayaan mempercepat pelaksanaan instruksi operasional, sedangkan komunikasi multiarah mendukung sinkronisasi informasi antara petugas pandu, VTS, kapal tunda, dan pihak operasional lainnya. Ketiga strategi tersebut terbukti berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi proses olah gerak kapal dan pengurangan potensi keterlambatan operasional. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pemanduan kapal tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis navigasi, tetapi juga oleh kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki petugas pandu. Oleh karena itu, penguatan kompetensi komunikasi interpersonal perlu menjadi bagian penting dalam program pengembangan sumber daya manusia di bidang pemanduan kapal. Selain itu, diperlukan pengembangan sistem komunikasi operasional yang lebih terintegrasi dan pemanfaatan teknologi komunikasi maritim untuk meningkatkan kualitas koordinasi, keselamatan pelayaran, dan efisiensi pelayanan pelabuhan di masa mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada unit pelayanan pemanduan kapal dan seluruh pihak di lingkungan pelabuhan yang telah memberikan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Apresiasi khusus disampaikan kepada petugas pandu, nakhoda kapal, operator *Vessel Traffic Service* (VTS), *tug master*, dan supervisor pemanduan yang telah bersedia menjadi informan serta

memberikan data, pengalaman, dan pandangan secara terbuka. Kontribusi seluruh pihak sangat berarti dalam memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai strategi komunikasi interpersonal dalam mendukung kelancaran olah gerak kapal, keselamatan pelayaran, dan efisiensi pelayanan pelabuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhasbi, F., Ramli, & Asfar, A. (2023). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Tahta Media Grup.
- Batu, P. N. L., Cahyaningrum, W., & Björkroth, P. (2025). The Role of English in Professional Identity Construction of Indonesian Seafarers Aboard Multicultural Ships : A Narrative Study. *Toms Journal*, (May 2025), 1–12. <https://doi.org/10.7225/toms.v15.n01.022>
- Creswell, J. W. (2019). *RESEARCH DESIGN- Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications Asia-Pacific.
- DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book*. Pearson Education Limited.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu komunikasi*.
- Goldhaber, G. M., Porter, D. T., & Yates, M. P. (2019). Organizational Communication. In *Human Communications Research* (Vol. 5, Number 1). McGraw-Hill.
- Griffin, E., Ledbetter, A., & Sparks, G. (2023). *A First Look at COMMUNICATION THEORY*. McGraw Hill.
- International Maritime Organization. (2025). *Pilotage*.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2018). *THEORIES OF HUMAN COMMUNICATION*.
- Longo, L., Wickens, C. D., Hancock, G., & Hancock, P. A. (2022). Human Mental Workload : A Survey and a Novel Inclusive Definition. *Frontiers in Psychology*, 13(June), 1–26. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.883321>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications.
- Nasution, S., Thamrin, M., Rahardjo, S., & Saputra, D. P. (2025). The influence of professional pilots , pilotages services , and shipping safety on the smooth flow of ship traffic. 9(4), 347–361. <https://doi.org/10.55214/25768484.v9i4.5981>
- Prastyasari, F. I., Setyalind, G. A., & Bowo, L. P. (2025). Human-centered Formal Safety Assessment (FSA) of Pilotage Operations at a Narrow Channel in Indonesia. 13(3), 159–172. <https://doi.org/10.4274/jems.2025.83435>
- Priyowidodo, G. (2025). *Buku Ajar Komunikasi Organisasi*. CV Bintang Semesta Media.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2024). *Organizational Behavior*. Pearson Education Limited.
- Sibali, A., Kurniawaty, K., & Amran, A. (2026). Maritime cadet experiences with bridge simulators in terrestrial navigation education. *Frontiers*, (January), 1–11. <https://doi.org/10.3389/feduc.2026.1691292>
- Sons, W. (2024). Sale of interest in Wilson Sons to SAS Shipping ~ 07_00_04 21 Oct 2024 ~ News article _ London Stock Exchange. *London Stock Exchange*.
- Stopford, M. (2020). *Maritime Economics*. 27(2), 355–361. [https://doi.org/10.1016/S2092-5212\(11\)80016-7](https://doi.org/10.1016/S2092-5212(11)80016-7)
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (2018). Conflict Mode Instrument PROFILE AND INTERPRETIVE REPORT COMPETING COLLABORATING ASSERTIVENESS COMPROMISING AVOIDING. *TKI PROFILE & INTERPRETIVE REPORT*, 1–11.
- Tubbs, S. L., & Carter, R. M. (2019). *Shared Experiences in Human Communication ~ Google Books*. Routledge.