



Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Koordinasi Kerja di PT Pelindo Multi Terminal Branch JANIRA

The Role of Interpersonal Communication in Improving Work Coordination at PT Pelindo Multi Terminal Branch JANIRA

Rizki Cahyani Fitonah^{1*}, Diana Sava Salsabila², Anisa Husna Nuha³, M. Khusnu Milad⁴

^{1,2,3,4}Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Email: rizkicahyani042@gmail.com^{*1}, dianasavasalsabila@gmail.com², anisahusna044@gmail.com³, m.milad@uinsa.ac.id⁴

Article Info

Article history :

Received : 25-05-2025

Revised : 27-05-2025

Accepted : 29-05-2025

Published : 01-06-2025

Abstract

This study aims to analyze the role of interpersonal communication in improving work coordination at PT Pelindo Multi Terminal Branch JANIRA. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through observation and internal document analysis. The results indicate that open, clear, and trust-based interpersonal communication significantly contributes to the effectiveness of inter-unit coordination. Communication barriers, such as differences in perception and communication styles, can be reduced through interpersonal skills training and structured communication mechanisms. Appropriate communication strategies strengthen cross-divisional collaboration and enhance organizational responsiveness to operational dynamics. The study recommends fostering a culture of open communication and investing in interpersonal communication training to improve overall organizational performance.

Keywords : *interpersonal communication, work coordination, organizational effectiveness*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan koordinasi kerja di PT Pelindo Multi Terminal Branch JANIRA. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan telaah dokumen internal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang terbuka, jelas, dan berbasis kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas koordinasi antar unit kerja. Hambatan komunikasi seperti perbedaan persepsi dan gaya komunikasi dapat diminimalisir melalui pelatihan keterampilan interpersonal dan mekanisme komunikasi formal maupun informal. Strategi komunikasi yang tepat terbukti memperkuat kolaborasi lintas divisi dan meningkatkan responsivitas terhadap dinamika operasional. Penelitian ini merekomendasikan penguatan budaya komunikasi terbuka dan investasi dalam pelatihan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Kata Kunci : komunikasi interpersonal, koordinasi kerja, efektivitas organisasi.

PENDAHULUAN

Koordinasi kerja yang efektif merupakan elemen vital dalam memastikan kelancaran operasional suatu organisasi. Dalam konteks perusahaan pelabuhan seperti PT Pelindo Multi Terminal Branch JANIRA, yang memiliki dinamika kerja lintas divisi dan tekanan operasional tinggi, koordinasi yang baik antar unit menjadi kunci utama dalam mencapai efisiensi dan produktivitas. Koordinasi yang optimal memungkinkan aliran informasi yang lancar, penyesuaian tugas yang tepat waktu, serta pengambilan keputusan yang responsif terhadap situasi lapangan.



Komunikasi interpersonal berperan penting dalam menciptakan koordinasi kerja yang efektif. Melalui proses ini, individu dapat menyampaikan informasi, membangun pemahaman bersama, serta menjalin kepercayaan dan empati yang menjadi dasar kerja sama tim yang solid. Komunikasi yang berjalan secara efektif dalam lingkungan organisasi tidak hanya berfungsi sebagai saluran informasi, tetapi juga berkontribusi dalam membentuk hubungan antarpribadi yang harmonis, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan efektivitas organisasi secara keseluruhan (Email & Email, 2021).

Komunikasi interpersonal terbukti memiliki dampak positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan. Interaksi yang berlangsung secara terbuka dan empatik antarrekan kerja mampu meningkatkan pemahaman terhadap tugas serta mempercepat proses penyelesaian pekerjaan. Temuan ini menggarisbawahi bahwa komunikasi yang sehat di lingkungan kerja sangat berperan dalam menciptakan suasana yang produktif dan kolaboratif (Laloan et al., 2024). Selain menjadi alat untuk menyampaikan pesan, komunikasi interpersonal juga berkontribusi dalam pembentukan budaya organisasi yang positif. Ketika komunikasi berjalan secara efektif, hal ini dapat memperkuat identitas kolektif serta menciptakan budaya kerja yang mendukung koordinasi dan kolaborasi antaranggota tim. Lingkungan organisasi yang terbuka terhadap komunikasi mendorong keterlibatan aktif karyawan dan memicu inisiatif dalam menyelesaikan berbagai tugas secara bersama-sama (Febrianti et al., 2025).

Dalam lingkungan kerja yang kompleks seperti pelabuhan, di mana operasional melibatkan berbagai pihak seperti petugas lapangan, staf administrasi, dan manajemen, komunikasi interpersonal yang efektif menjadi krusial. Penelitian oleh (Harjanti et al., 2021), menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang terbuka dan empatik antara rekan kerja dapat meningkatkan pemahaman tugas dan mempercepat penyelesaian pekerjaan, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Hal ini relevan dengan situasi di PT Pelindo Multi Terminal Branch JANIRA, di mana koordinasi lintas level sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran operasional.

Namun, meskipun urgensi koordinasi dan peran komunikasi interpersonal telah banyak diakui, studi yang secara spesifik menggali dinamika komunikasi interpersonal dalam konteks operasional pelabuhan yang padat dan lintas divisi seperti di PT Pelindo Multi Terminal Branch JANIRA masih belum komprehensif. Adanya karakteristik unik dalam lingkungan kerja pelabuhan, seperti interaksi dengan berbagai pihak eksternal, tekanan waktu yang tinggi, serta keragaman latar belakang karyawan, menimbulkan tantangan tersendiri yang belum sepenuhnya terungkap dalam literatur yang ada. Teridentifikasi bahwa konflik interpersonal juga sering kali disebabkan oleh komunikasi yang ambigu atau tidak jelas, serta ketidakjelasan tugas kerja. Manajemen konflik yang efektif, termasuk melalui komunikasi yang terbuka dan kompromi, dapat meningkatkan hubungan antar anggota tim dan memperbaiki koordinasi kerja. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam untuk memahami bagaimana komunikasi interpersonal dapat secara optimal meningkatkan koordinasi kerja dalam lingkungan spesifik ini (Sundari, 2024).

Sebagai respons terhadap berbagai tantangan komunikasi di lingkungan kerja, pelatihan komunikasi interpersonal menjadi salah satu solusi yang layak untuk diterapkan. Pelatihan yang mencakup pengembangan keterampilan seperti mendengarkan aktif, menumbuhkan empati, serta mengelola konflik dinilai efektif dalam memperbaiki dinamika kerja tim dan meningkatkan



produktivitas. Penerapan program pelatihan semacam ini di sektor pelabuhan dapat memperkuat koordinasi antarunit, terutama dalam menghadapi kondisi kerja yang kompleks dan penuh tekanan (Kerja et al., 2025).

Di era digitalisasi, komunikasi interpersonal tetap memegang peranan penting meskipun banyak interaksi dilakukan secara virtual. Efektivitas komunikasi interpersonal dan motivasi kerja melalui prinsip humanis tetap relevan dalam meningkatkan kinerja karyawan, bahkan dalam lingkungan kerja yang terdigitalisasi. Hal ini menunjukkan bahwa aspek manusiawi dalam komunikasi tidak dapat digantikan oleh teknologi semata (Saragih & Alfiansyah, 2022).

Dengan demikian, penting untuk memahami secara mendalam bagaimana komunikasi interpersonal berperan dalam mendorong koordinasi kerja yang efektif, khususnya di lingkungan kerja yang kompleks seperti pelabuhan. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan koordinasi kerja di PT Pelindo Multi Terminal Branch JANIRA. Dengan memahami dinamika komunikasi antar pegawai, diharapkan dapat ditemukan strategi yang efektif untuk memperkuat koordinasi kerja dan meningkatkan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan koordinasi kerja di PT Pelindo Multi Terminal Branch JANIRA. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi fenomena sosial secara kontekstual serta memahami secara subjektif pengalaman individu dalam interaksi kerja dan komunikasi di lingkungan organisasi.

Data diperoleh melalui observasi terhadap interaksi kerja antar divisi serta pengumpulan informasi dari pihak-pihak yang relevan dalam struktur organisasi. Informan yang dijadikan rujukan berasal dari divisi-divisi seperti Operasional, Administrasi, Sumber Daya Manusia, dan Keuangan. Pemilihan sumber informasi dilakukan dengan teknik purposive, yakni berdasarkan peran strategis dalam koordinasi kerja lintas divisi dan pengalaman kerja yang memadai. Jumlah sumber yang terlibat dianggap mencukupi untuk mencerminkan variasi perspektif dan kondisi nyata di lapangan.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan analisis tematik, sebagaimana dijelaskan oleh Laloan et al. (2024), yang meliputi proses identifikasi pola makna, koding, dan penarikan tema utama dari narasi dan catatan lapangan dalam konteks organisasi. Untuk menjaga validitas, digunakan teknik triangulasi sumber dan member checking, yakni konfirmasi ulang temuan secara internal untuk memastikan interpretasi data sesuai dengan realitas organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini membahas bagaimana komunikasi interpersonal memainkan peran krusial dalam meningkatkan koordinasi kerja dalam organisasi, khususnya dalam konteks dinamis seperti PT Pelindo Multi Terminal Branch JANIRA. Pembahasan difokuskan pada empat aspek utama: (1) pentingnya keterbukaan dan kejelasan dalam komunikasi, (2) peran kepercayaan sebagai fondasi koordinasi, (3) potensi hambatan komunikasi dan pendekatan solusinya, serta (4) strategi umum untuk koordinasi lintas divisi yang efektif.



Keterbukaan dan Kejelasan dalam Komunikasi

Keterbukaan dan kejelasan merupakan pilar utama dalam komunikasi interpersonal yang efektif, yang secara langsung mempengaruhi kelancaran koordinasi kerja dalam organisasi. Dalam lingkungan operasional yang kompleks dan serba cepat seperti PT Pelindo Multi Terminal Branch JANIRA, penyampaian informasi yang transparan dan tidak ambigu menjadi sangat penting. Ketika informasi vital, seperti jadwal operasional, perubahan prosedur, atau potensi kendala, dikomunikasikan secara terbuka, setiap unit dan individu dapat memiliki pemahaman yang seragam mengenai situasi dan tugas masing-masing.

Literatur menunjukkan bahwa komunikasi yang transparan mempercepat pemahaman tugas dan meminimalkan interpretasi ganda yang dapat menghambat alur kerja. Misalnya, penelitian oleh Wardani (2022) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif antara pimpinan dan karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan. Dalam konteks pelabuhan, di mana miskomunikasi sekecil apa pun dapat berdampak besar pada efisiensi dan keamanan, kejelasan dan keterbukaan membantu memastikan bahwa semua pihak bergerak dalam satu irama, mengurangi potensi kesalahan dan keterlambatan. Ini juga mendorong budaya di mana karyawan merasa nyaman untuk menyuarkan masalah atau ide, yang esensial untuk perbaikan berkelanjutan.

Kepercayaan sebagai Dasar Koordinasi

Komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya bergantung pada transmisi pesan, tetapi juga pada tingkat kepercayaan antarindividu dalam sebuah organisasi. Kepercayaan merupakan pondasi yang memungkinkan aliran informasi berjalan lancar tanpa disertai kecurigaan atau asumsi negatif. Ketika ada kepercayaan yang kuat antar anggota tim atau antar unit, komunikasi menjadi lebih efisien karena individu cenderung lebih yakin akan niat baik dan kompetensi rekan kerjanya. Ini memfasilitasi dialog yang jujur dan umpan balik yang konstruktif, yang sangat penting untuk perbaikan dan penyesuaian operasional.

Penelitian oleh (Saragih & Alfiansyah, 2022) menunjukkan bahwa kepercayaan dalam organisasi berpengaruh positif terhadap motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan. Kepercayaan memungkinkan kolaborasi yang lebih dalam, di mana individu bersedia berbagi pengetahuan, sumber daya, dan bahkan kerentanan mereka demi tujuan bersama. Dalam lingkungan kerja yang sangat terintegrasi seperti pelabuhan, di mana banyak divisi harus bekerja secara sinkron, kepercayaan antar unit dapat mengurangi birokrasi yang tidak perlu dan mempercepat pengambilan keputusan. Ini membentuk relasi kerja yang tidak hanya fungsional tetapi juga produktif, mendukung terciptanya sinergi yang lebih besar.

Hambatan Komunikasi dan Solusinya

Meskipun peran komunikasi interpersonal sangat vital, berbagai hambatan dapat muncul dan mengganggu efektivitas koordinasi. Hambatan umum meliputi perbedaan persepsi, terutama ketika informasi disampaikan melalui saluran yang kurang kaya (misalnya, teks singkat yang tanpa konteks visual atau intonasi suara), perbedaan latar belakang (pendidikan, budaya, pengalaman), dan gaya komunikasi yang tidak serasi. Konflik interpersonal sering kali berakar pada komunikasi yang ambigu atau ketidakjelasan tugas, yang pada gilirannya dapat menghambat koordinasi.



Untuk mengatasi hambatan tersebut, organisasi dapat menerapkan beberapa strategi. Komunikasi tatap muka langsung, seperti briefing pagi, sangat efektif untuk memastikan klarifikasi dan penyelarasan pemahaman secara real-time. Selain itu, penunjukan koordinator komunikasi di setiap divisi atau unit dapat menjembatani kesenjangan informasi dan memastikan pesan penting tersampaikan dengan akurat. Pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal yang fokus pada mendengarkan aktif, empati, dan manajemen konflik juga dapat meningkatkan kapasitas karyawan untuk berkomunikasi secara efektif dan kolaboratif. Penelitian oleh Nur et al. (2020) mengidentifikasi bahwa gangguan teknis, psikologis, dan semantik merupakan hambatan utama dalam komunikasi organisasi, yang dapat diatasi melalui pendekatan strategis dan pelatihan yang tepat (Fadiyah et al., 2025).

Strategi Koordinasi Lintas Divisi

Koordinasi lintas divisi yang efektif memerlukan kombinasi strategi komunikasi formal dan informal. Mekanisme komunikasi formal yang terjadwal, seperti rapat koordinasi mingguan, forum diskusi, atau sistem pelaporan terstruktur, penting untuk perencanaan, evaluasi, dan penyelarasan tujuan jangka panjang. Namun, dalam lingkungan yang dinamis seperti pelabuhan, komunikasi informal juga memegang peranan krusial. Interaksi melalui grup pesan instan, obrolan santai di sela-sela waktu kerja, atau jaringan personal dapat memfasilitasi penyelesaian masalah mendesak, berbagi informasi yang cepat, dan membangun ikatan sosial.

Peran aktif organisasi dalam memperkuat koordinasi kerja, khususnya di antara divisi-divisi yang berbeda, menjadi aspek krusial dalam mendukung efektivitas operasional. Dengan menggabungkan komunikasi formal yang terstruktur dan komunikasi informal yang fleksibel, organisasi dapat lebih responsif terhadap berbagai tantangan kerja. Pendekatan ini juga membantu membentuk budaya kerja yang adaptif dan kolaboratif, sebagaimana dibutuhkan dalam lingkungan dinamis seperti di PT Pelindo Multi Terminal Branch JANIRA (Mai Marini et al., 2023).

Refleksi terhadap Konteks Organisasi

Secara konseptual, pembahasan ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal bukan sekadar alat teknis penyampaian pesan, melainkan merupakan faktor kunci yang membentuk budaya dan efektivitas kolaborasi dalam organisasi. Dalam konteks PT Pelindo Multi Terminal Branch JANIRA, yang dihadapkan pada tekanan waktu tinggi, kompleksitas operasional, dan interaksi intens antar unit, penguatan komunikasi interpersonal menjadi esensial untuk meningkatkan koordinasi kerja. Keterbukaan informasi, pembangunan kepercayaan, identifikasi dan mitigasi hambatan komunikasi, serta penerapan strategi koordinasi yang terencana (formal dan informal) adalah elemen-elemen fundamental yang dapat mengurangi potensi konflik, mempercepat aliran informasi, dan meningkatkan sinergi tim. Dengan demikian, investasi pada kualitas komunikasi interpersonal secara kolektif akan berkontribusi pada peningkatan kinerja dan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memegang peran kunci dalam meningkatkan koordinasi kerja di PT Pelindo Multi Terminal Branch JANIRA. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, ditemukan bahwa keterbukaan informasi, kejelasan pesan, serta adanya kepercayaan antar pegawai merupakan elemen vital yang membentuk interaksi kerja yang



harmonis. Komunikasi interpersonal yang efektif membantu menyatukan persepsi antar unit kerja, mempercepat alur informasi, dan meminimalisir kesalahpahaman yang dapat menghambat operasional. Hambatan komunikasi seperti perbedaan persepsi, latar belakang, atau gaya komunikasi dapat diatasi melalui pelatihan komunikasi, penguatan budaya saling menghargai, dan penugasan koordinator komunikasi dalam setiap unit kerja.

Selain itu, strategi koordinasi yang menggabungkan komunikasi formal dan informal terbukti memperkuat kolaborasi lintas divisi dan meningkatkan responsivitas terhadap dinamika operasional. Koordinasi kerja yang efektif tidak hanya bergantung pada sistem formal organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas relasi interpersonal antar pegawai. Oleh karena itu, organisasi perlu berkomitmen membangun budaya komunikasi yang terbuka dan adaptif melalui pelatihan berkelanjutan dan perbaikan sistem komunikasi internal. Langkah ini diyakini akan mendukung peningkatan sinergi tim, efektivitas kerja, dan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Email, T. H., & Email, A. C. I. (2021). Peran Komunikasi Yang Efektif Dalam Organisasi. *Jurnal Komunikasi*, 13.
- Fadiyah, S. K., Ahkmad, F. F., & Fadhila, Z. N. (2025). *Systematic Literature Review : Peran Komunikasi Interpersonal antar Karyawan terhadap Efektivitas Kerja*. 1(11), 2063–2073.
- Febrianti, I., Ayumi, M., & Panjaitan, A. (2025). *Peran Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Identitas dan Budaya Organisasi*. 60–70.
- Harjanti, W., Wahjoedi, T., Kartika Sari, A., Budi Setiadi, P., & Suhermin, S. (2021). Work Experience, Interpersonal Communication on Performance and Use of Information Technology, Aircraft Maintenance Companies. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 5(4). <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i4.4840>
- Kerja, M., Tim, S., Mangkading, W. G., Wulandari, R., & Oktavira, A. C. (2025). *Jurnal Psikologi Atribusi : Jurnal Pengabdian Peran Pelatihan Komunikasi Interpersonal Dalam*. 2(2).
- Laloan, T. A. P., TULUSAN, F., & ... (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal ...*, 95–104. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/54771>
- Mai Marini, Quratal Aeni, Ilham Agustian Widia Yusuf, & Ahmad Farihin. (2023). Peranan Organisasi dalam Meningkatkan Koordinasi Kerja pada Satuan Direktorat Lalu Lintas Polda Jabar. *Al-Qiyadi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 35–42. <https://doi.org/10.62274/al-qiyadi.v1i1.44>
- Saragih, D. R. U., & Alfiansyah, D. (2022). JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 494–512.
- Sundari, S. (2024). *Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Harmoni dan Produktivitas di Tempat Kerja*. 1(3).