

Analisis Hambatan Komunikasi dan Kejelasan Peran dalam Manajemen Crew Sign on PT SNEPAC Shipping

Diva Alem Kusuma Aji ^{a,1,*}, Retno Anggoro ^{a,2}, Endra Winarni ^{a,3*}

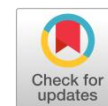
^{a,b,c}Politeknik Maritim negeri Indonesia, Semarang, Indonesia

¹diva.alem@gmail.com; ² retno.anggoro@polimarin.ac.id; ³ endra.winarni@gmail.com

Diterima 03 April 2026; Direvisi 06 April 2026; Diterima 15 April 2026

ABSTRAK

Manajemen crew sign on merupakan proses krusial dalam menjamin kelancaran pergantian awak kapal agar seluruh kegiatan operasional kapal berlangsung sesuai jadwal yang ditetapkan. Namun, pelaksanaannya masih sering menghadapi berbagai hambatan, terutama terkait komunikasi dan kejelasan peran antar pihak yang terlibat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk hambatan komunikasi, kejelasan peran, dampak yang ditimbulkan, serta upaya PT SNEPAC Shipping dalam mengatasi hambatan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap Crewing Manager, Documentation Officer, staf administrasi, serta awak kapal. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan). Hasil penelitian menunjukkan hambatan komunikasi dipicu oleh perubahan jadwal dari principal, keterlambatan penyampaian informasi, dinamika persyaratan administrasi, dan kompleksitas koordinasi antarinstansi. Kejelasan peran telah terbagi secara terstruktur, namun tetap memerlukan fleksibilitas koordinasi saat terjadi perubahan mendadak. Hambatan tersebut berdampak pada penyesuaian jadwal keberangkatan, peningkatan beban koordinasi, serta perubahan administrasi perjalanan. Upaya penanganan dilakukan melalui konfirmasi berulang (re-verification), penguatan komunikasi dengan principal, prapemeriksaan dokumen (pre-checking), dan optimalisasi saluran komunikasi resmi.

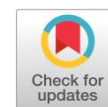


KATA KUNCI

Manajemen Crew Sign On;
Hambatan Komunikasi;
Kejelasan Peran;
PT SNEPAC Shipping;

ABSTRACT

Crew sign-on management is a crucial process for ensuring smooth crew changes, allowing vessel operations to proceed according to schedule. However, the process still faces obstacles regarding communication and role clarity among the involved parties. This study aims to analyze communication barriers, role clarity, the resulting impacts, and measures taken by PT SNEPAC Shipping. A qualitative research method with a case study approach was employed. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving crewing managers, documentation officers, administrative staff, and crew members. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model. The results indicate that communication barriers stem from principal schedule changes, delayed information transmission, administrative requirement shifts, and multi-party coordination complexities. Role clarity across departments is well-established, although high coordination remains essential for sudden changes. These obstacles cause adjustments to departure schedules, increased coordination efforts, and travel administration modifications. Mitigation measures include re-verifying information, strengthening principal communication, document pre-checking, and optimizing official communication channels.



KEYWORD

Crew Sign-On
Management; Communication
Barriers; Role Clarity Coordination;
PT SNEPAC Shipping;



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

1. Pendahuluan

Perusahaan pelayaran memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional kapal melalui pengelolaan sumber daya manusia, khususnya awak kapal. Salah satu kegiatan penting dalam pengelolaan awak kapal adalah proses crew sign on, yaitu proses penempatan atau pengiriman awak kapal untuk mulai melaksanakan tugas di atas kapal sesuai dengan kontrak kerja yang telah ditetapkan [1]. Proses tersebut melibatkan berbagai kegiatan administrasi dan koordinasi, mulai dari pemeriksaan dokumen, penentuan jadwal keberangkatan, hingga koordinasi antara perusahaan, principal, agen pelayaran, pihak kapal, dan awak kapal. Kelancaran proses crew sign on sangat dipengaruhi oleh ketepatan penyampaian informasi dan koordinasi antar pihak yang terlibat

Dalam pelaksanaannya, bagian crewing bertanggung jawab memastikan kesiapan awak kapal sebelum diberangkatkan untuk bergabung dengan kapal. Tanggung jawab tersebut mencakup pemeriksaan dan kelengkapan dokumen awak kapal, penyusunan jadwal crew change, pelaksanaan crew sign on, serta koordinasi dengan principal, agen pelayaran, dan pihak kapal [2]. Setiap informasi mengenai jadwal keberangkatan, persyaratan dokumen, perubahan perjalanan, maupun kebutuhan tambahan harus disampaikan secara tepat waktu agar tidak menghambat proses pengiriman awak kapal. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran manajemen crew sign on.

Selain komunikasi, kejelasan peran setiap pihak juga diperlukan dalam pelaksanaan crew sign on. Kejelasan peran berkaitan dengan pemahaman terhadap tugas, tanggung jawab, wewenang, dan mekanisme koordinasi dalam pekerjaan. Ketidakjelasan peran dapat menyebabkan kebingungan dalam pelaksanaan tugas, tumpang tindih pekerjaan, keterlambatan penyelesaian administrasi, serta kesalahan dalam koordinasi. Kondisi tersebut dapat menjadi hambatan dalam mencapai proses crew sign on yang efektif dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

PT SNEPAC Shipping merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayaran dan memiliki kegiatan pengelolaan awak kapal. Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan di PT SNEPAC Shipping, ditemukan beberapa kondisi yang menunjukkan adanya hambatan komunikasi dan permasalahan kejelasan peran dalam pelaksanaan manajemen crew sign on. Hambatan tersebut antara lain keterlambatan penyampaian informasi antara crew coordinator, awak kapal, dan pihak kapal, kurangnya pemahaman sebagian awak kapal mengenai dokumen yang harus dipersiapkan, koordinasi yang belum optimal antara perusahaan, agen, dan pihak kapal, serta penggunaan beberapa media komunikasi seperti WhatsApp, email, dan telepon yang dapat menyebabkan perbedaan pemahaman informasi. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan keterlambatan proses administrasi dan keberangkatan awak kapal.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan crew sign on tidak hanya bergantung pada kelengkapan dokumen, tetapi juga pada efektivitas komunikasi dan kejelasan pembagian tugas antar pihak. Hambatan komunikasi dapat menyebabkan informasi tidak diterima secara tepat dan seragam, sedangkan ketidakjelasan peran dapat menghambat proses pengambilan tindakan ketika terjadi perubahan atau permasalahan dalam pelaksanaan sign on. Apabila kedua kondisi tersebut tidak dikelola dengan baik, maka proses pengiriman awak kapal dapat mengalami keterlambatan dan berdampak pada efektivitas manajemen awak kapal.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis hambatan komunikasi dan kejelasan peran dalam manajemen crew sign on di PT SNEPAC Shipping. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman mengenai bentuk hambatan komunikasi, kejelasan peran pihak-pihak yang terlibat, serta dampaknya terhadap pelaksanaan proses sign on awak kapal. Pendekatan tersebut digunakan untuk menggambarkan kondisi yang terjadi berdasarkan pengalaman dan informasi dari pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses crew sign on.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk hambatan komunikasi yang terjadi dalam pelaksanaan manajemen crew sign on, mengkaji kejelasan peran pihak-pihak yang terlibat, serta menganalisis dampak hambatan komunikasi dan kejelasan peran terhadap pelaksanaan proses sign on awak kapal di PT SNEPAC Shipping. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai permasalahan komunikasi dan pembagian peran dalam pengelolaan awak kapal serta menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan koordinasi dan efektivitas pelaksanaan crew sign on.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, gagasan, maupun pesan dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan mencapai kesamaan makna [3]. Komunikasi yang efektif menjadi faktor penting dalam organisasi karena dapat mendukung koordinasi, pengambilan keputusan, dan pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan memengaruhi sikap, pendapat, atau perilaku [4]. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan kerja yang harmonis [4].

Dalam lingkungan perusahaan pelayaran, komunikasi memegang peranan penting karena melibatkan banyak pihak, seperti principal, agen pelabuhan, awak kapal, dan perusahaan crewing. Komunikasi yang tidak berjalan dengan baik dapat menghambat proses operasional, termasuk dalam pelaksanaan crew sign on.

2.2 Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi adalah segala faktor yang dapat mengganggu proses penyampaian dan penerimaan informasi sehingga pesan yang disampaikan tidak diterima secara tepat. Hambatan komunikasi dapat berupa keterlambatan informasi, perbedaan persepsi, penggunaan media komunikasi yang tidak efektif, maupun kurangnya koordinasi antar pihak. Hambatan komunikasi dapat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman yang berdampak pada keterlambatan pelaksanaan kegiatan organisasi [5]. Dalam kegiatan crew sign on, hambatan komunikasi dapat muncul akibat perubahan jadwal kapal, keterlambatan konfirmasi dari principal, perubahan persyaratan administrasi, serta penggunaan berbagai saluran komunikasi yang tidak terintegrasi.

2.3 Kejelasan Peran

Kejelasan peran merupakan kondisi ketika setiap individu dalam organisasi memahami tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya secara jelas. Kejelasan peran penting untuk mengurangi tumpang tindih pekerjaan dan meningkatkan efektivitas koordinasi. Dalam manajemen crew sign on, setiap bagian memiliki peran yang berbeda. Crewing Manager bertanggung jawab melakukan supervisi dan koordinasi dengan principal, Documentation Officer bertugas melakukan verifikasi dokumen, staf administrasi mengurus kebutuhan perjalanan awak kapal, sedangkan awak kapal bertanggung jawab menyiapkan dokumen pribadi yang diperlukan [6]. Pembagian peran yang jelas dapat mendukung kelancaran proses pergantian awak kapal dan meminimalkan kesalahan operasional.

2.4 Manajemen Crew Sign On

Crew sign on merupakan proses penempatan atau penugasan awak kapal untuk mulai bekerja di atas kapal sesuai dengan Perjanjian Kerja Laut (PKL) [7]. Proses ini merupakan bagian penting dari manajemen sumber daya manusia di sektor pelayaran karena berkaitan langsung dengan keberlangsungan operasional kapal. Proses crew sign on meliputi persiapan dokumen, pemeriksaan kesehatan, pengurusan visa dan izin perjalanan, pengaturan transportasi, serta koordinasi dengan pihak terkait hingga awak kapal bergabung dengan kapal tujuan [8]. Kelancaran proses ini sangat bergantung pada efektivitas komunikasi dan koordinasi antar pihak yang terlibat.

2.5 Hubungan Hambatan Komunikasi dan Kejelasan Peran dalam Crew Sign On

Pelaksanaan crew sign on memerlukan koordinasi yang intensif antara perusahaan, principal, agen pelabuhan, dan awak kapal. Hambatan komunikasi dapat menyebabkan keterlambatan penyampaian informasi yang berdampak pada perubahan jadwal keberangkatan, pengurusan dokumen ulang, serta meningkatnya beban koordinasi [1], [5], [9]. Sebaliknya, kejelasan peran dapat membantu setiap pihak memahami tanggung jawabnya sehingga proses penanganan perubahan dapat dilakukan secara lebih cepat dan efektif. Dengan demikian, komunikasi yang efektif dan kejelasan peran menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan manajemen crew sign on. Keduanya saling berkaitan dalam menciptakan koordinasi yang baik sehingga proses pergantian awak kapal dapat berjalan sesuai jadwal dan kebutuhan operasional perusahaan.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam hambatan komunikasi dan kejelasan peran yang terjadi dalam manajemen crew sign on di PT SNEPAC Shipping. Metode studi kasus digunakan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang terjadi pada objek penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT SNEPAC Shipping yang bergerak di bidang jasa pelayaran dan pengelolaan awak kapal (crewing agency). Lokasi penelitian dipilih karena perusahaan tersebut secara aktif melaksanakan proses crew sign on yang melibatkan berbagai pihak dan koordinasi yang kompleks.

3.3 Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian adalah proses manajemen crew sign on di PT SNEPAC Shipping, khususnya yang berkaitan dengan hambatan komunikasi dan kejelasan peran antar pihak yang terlibat. Subjek penelitian terdiri dari:

1. Crewing Manager.
2. Documentation Officer.
3. Staf Administrasi Crewing.
4. Awak Kapal (Crew On-Signer).

Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam proses crew sign on.

3.4 Sumber Data

1) Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara mendalam dan observasi selama proses penelitian berlangsung.

2) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan yang berkaitan dengan proses crew sign on, seperti:

1. Crew List.
2. Buku Pelaut.
3. Buku Sijil.
4. Perjanjian Kerja Laut (PKL).
5. Dokumen visa dan perjalanan.
6. Standar Operasional Prosedur (SOP).
7. Literatur, jurnal, dan referensi yang relevan dengan penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelaksanaan crew sign on, koordinasi antar pihak, serta alur komunikasi yang berlangsung di PT SNEPAC Shipping.

2) Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam (in-depth interview) kepada informan penelitian untuk memperoleh informasi mengenai hambatan komunikasi, pembagian peran, dampak yang ditimbulkan, dan upaya penanganannya.

3) Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan proses crew sign on sebagai bahan pendukung penelitian dan verifikasi data hasil wawancara maupun observasi.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu:

1) Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai fokus penelitian.

2) Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pola hubungan antar data.

3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan temuan penelitian dan melakukan verifikasi terhadap data yang diperoleh agar hasil penelitian memiliki tingkat keabsahan yang baik.

3.7 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan melalui teknik triangulasi, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya.

3.8 Kerangka Alur Penelitian

Tahapan penelitian dilakukan sebagai berikut:

1. Identifikasi permasalahan penelitian.
2. Studi literatur dan penyusunan proposal penelitian.
3. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.
4. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman.
5. Penyusunan hasil penelitian dan pembahasan.
6. Penarikan kesimpulan dan pemberian saran.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

1) Gambaran Umum PT SNEPAC Shipping

PT SNEPAC Shipping merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayaran dan pengelolaan awak kapal (crewing agency). Perusahaan memiliki tanggung jawab dalam mengelola proses penempatan awak kapal, mulai dari pengurusan dokumen, pemeriksaan kesehatan, pengaturan perjalanan, hingga koordinasi dengan principal dan instansi terkait. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, proses crew sign on menjadi salah satu kegiatan yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan keberlangsungan operasional kapal.

2) Bentuk Hambatan Komunikasi dalam Manajemen Crew Sign On

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, ditemukan beberapa hambatan komunikasi yang terjadi dalam proses crew sign on di PT SNEPAC Shipping.

a) Perubahan Jadwal dari Principal

Perubahan jadwal kapal secara mendadak menjadi hambatan yang paling sering terjadi. Perubahan Estimated Time of Arrival (ETA) dari principal menyebabkan penyesuaian terhadap jadwal keberangkatan awak kapal, pengaturan tiket perjalanan, dan koordinasi dengan agen pelabuhan. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk melakukan komunikasi secara cepat dan akurat agar tidak mengganggu proses sign on.

b) Keterlambatan Penyampaian Informasi

Hambatan berikutnya adalah keterlambatan penyampaian informasi dari principal maupun awak kapal. Keterlambatan konfirmasi dapat menyebabkan proses administrasi, pemeriksaan kesehatan, dan pengurusan dokumen perjalanan menjadi tertunda. Akibatnya, jadwal keberangkatan awak kapal harus disesuaikan kembali.

c) Dinamika Persyaratan Administrasi

Perubahan regulasi dan persyaratan administrasi juga menjadi salah satu hambatan komunikasi. Persyaratan visa, sertifikat keselamatan, maupun dokumen pelaut dapat berubah sewaktu-waktu sehingga membutuhkan penyampaian informasi yang cepat dan jelas kepada seluruh pihak yang terkait.

d) Fragmentasi Saluran Komunikasi

Penggunaan berbagai media komunikasi seperti email, WhatsApp, dan telepon secara bersamaan berpotensi menyebabkan informasi tidak terdokumentasi dengan baik. Akibatnya, terdapat kemungkinan informasi terlewat atau terjadi perbedaan pemahaman antar pihak yang terlibat dalam proses crew sign on.

3) Kejelasan Peran dalam Manajemen Crew Sign On

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembagian peran dalam proses crew sign on telah dilakukan secara jelas sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian.

a) Peran Crewing Manager

Crewing Manager memiliki tanggung jawab dalam melakukan supervisi operasional, koordinasi dengan principal, serta pengambilan keputusan terkait pelaksanaan crew sign on. Posisi ini berperan sebagai penghubung utama antara perusahaan dengan pihak eksternal.

b) Peran Documentation Officer

Documentation Officer bertanggung jawab melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen pelaut serta memastikan seluruh persyaratan administrasi telah terpenuhi sebelum keberangkatan awak kapal.

c) Peran Staf Administrasi Crewing

Staf Administrasi Crewing bertugas mengurus tiket perjalanan, transportasi, akomodasi, serta pengantaran awak kapal menuju lokasi keberangkatan.

d) Peran Awak Kapal

Awak kapal memiliki tanggung jawab untuk memastikan dokumen pribadi yang dimiliki masih berlaku dan mengikuti seluruh instruksi keberangkatan yang diberikan oleh perusahaan. Meskipun pembagian tugas telah tersusun dengan baik, kondisi operasional yang dinamis tetap memerlukan koordinasi lintas fungsi agar proses crew sign on dapat berjalan secara efektif.

4) Dampak Hambatan Komunikasi terhadap Pelaksanaan Crew Sign On

Hambatan komunikasi yang terjadi memberikan berbagai dampak terhadap pelaksanaan crew sign on.

a) Penyesuaian Jadwal Keberangkatan

Keterlambatan informasi dan perubahan jadwal dari principal menyebabkan perusahaan harus melakukan penyesuaian terhadap jadwal keberangkatan awak kapal. Perubahan tersebut dapat memengaruhi seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya.

b) Peningkatan Beban Koordinasi

Hambatan komunikasi mengharuskan perusahaan melakukan koordinasi tambahan dengan principal, agen pelabuhan, instansi pemerintah, dan awak kapal. Kondisi ini meningkatkan beban kerja bagian crewing dalam memastikan seluruh proses tetap berjalan sesuai kebutuhan operasional.

c) Perubahan Administrasi Perjalanan

Perubahan jadwal sering kali mengakibatkan perlunya revisi Crew List, pengurusan ulang dokumen perjalanan, dan koordinasi kembali dengan pihak terkait. Hal tersebut dapat menambah waktu serta biaya operasional perusahaan.

5) Upaya PT SNEPAC Shipping dalam Mengatasi Hambatan Komunikasi

Untuk mengurangi hambatan komunikasi yang terjadi, PT SNEPAC Shipping menerapkan beberapa langkah perbaikan.

a) Konfirmasi Berulang

Perusahaan melakukan konfirmasi berulang terhadap setiap perubahan jadwal maupun dokumen yang berasal dari principal dan awak kapal guna meminimalkan kesalahan informasi.

b) Prapemeriksaan Dokumen

Prapemeriksaan dokumen dilakukan sebelum jadwal keberangkatan untuk memastikan seluruh persyaratan administrasi telah terpenuhi dan mengurangi risiko keterlambatan akibat kekurangan dokumen.

c) Penguatan Komunikasi dengan Principal

Komunikasi dengan principal dilakukan secara intensif melalui email resmi dan pembaruan status awak kapal secara berkala sehingga informasi dapat diterima dengan lebih cepat dan akurat.

d) Optimalisasi Saluran Komunikasi

Perusahaan membedakan penggunaan media komunikasi berdasarkan fungsi masing-masing. Email digunakan sebagai media administrasi resmi, sedangkan WhatsApp digunakan untuk koordinasi operasional yang membutuhkan respons cepat.

4.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan pelaksanaan crew sign on. Hambatan komunikasi yang muncul dapat menyebabkan keterlambatan proses administrasi, perubahan jadwal keberangkatan, serta meningkatnya kebutuhan koordinasi antar pihak. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi menjadi faktor penentu dalam menjaga kelancaran operasional perusahaan pelayaran. Selain komunikasi, kejelasan peran juga terbukti berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan crew sign on. Pembagian tugas yang jelas membantu setiap bagian memahami tanggung jawabnya sehingga proses kerja dapat berjalan lebih

terstruktur. Namun demikian, koordinasi lintas fungsi tetap diperlukan ketika terjadi perubahan operasional yang bersifat mendadak. Berdasarkan temuan penelitian, kombinasi antara komunikasi yang efektif, pembagian peran yang jelas, serta penggunaan saluran komunikasi yang tepat dapat membantu perusahaan mengurangi hambatan yang muncul selama proses crew sign on. Dengan demikian, kelancaran pergantian awak kapal dapat terjaga dan operasional kapal dapat berlangsung sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hambatan komunikasi dan kejelasan peran dalam manajemen crew sign on di PT SNEPAC Shipping, dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi masih menjadi kendala utama dalam pelaksanaan proses crew sign on. Hambatan tersebut meliputi perubahan jadwal dari principal, keterlambatan penyampaian informasi, perubahan persyaratan administrasi, serta penggunaan saluran komunikasi yang beragam sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman antar pihak. Kejelasan peran dalam manajemen crew sign on telah diterapkan melalui pembagian tugas yang terstruktur antara Crewing Manager, Documentation Officer, Staf Administrasi Crewing, dan awak kapal. Pembagian tugas tersebut membantu kelancaran proses operasional dan mengurangi terjadinya tumpang tindih pekerjaan. Namun, kondisi operasional yang dinamis tetap memerlukan koordinasi lintas fungsi agar setiap perubahan dapat ditangani dengan cepat dan tepat. Hambatan komunikasi yang terjadi berdampak pada penyesuaian jadwal keberangkatan awak kapal, peningkatan beban koordinasi, serta perlunya pengurusan ulang beberapa dokumen administrasi. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi dan kejelasan peran menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan crew sign on dan menjaga keberlangsungan operasional kapal.

5.2 Saran

PT SNEPAC Shipping perlu meningkatkan sistem komunikasi yang lebih terintegrasi agar informasi terkait jadwal, dokumen, dan kebutuhan operasional dapat tersampaikan secara cepat dan akurat kepada seluruh pihak yang terlibat. Perusahaan disarankan untuk mengembangkan sistem informasi manajemen crewing yang dapat digunakan sebagai pusat data dan monitoring proses crew sign on sehingga dapat mengurangi risiko keterlambatan informasi. Perlu dilakukan evaluasi dan pembaruan prosedur komunikasi secara berkala untuk mengantisipasi perubahan jadwal maupun persyaratan administrasi yang bersifat mendadak. Awak kapal perlu diberikan edukasi dan sosialisasi secara berkala mengenai kelengkapan dokumen dan prosedur keberangkatan agar kesiapan crew sebelum proses sign on dapat lebih optimal. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji manajemen crew sign on pada perusahaan pelayaran lainnya dengan cakupan informan yang lebih luas sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

- [1] M. R. JAMJAMI, "EVALUASI PROSES PERGANTIAN AWAK KAPAL DAN KETIDAKSESUAIAN JADWAL KEBERANGKATAN SEBAGAI UPAYA MENCEGAH KETERLAMBATAN PENGIRIMAN AWAK KAPAL SIGN ON DI PT. KARYA SARANA SAMUDERA." Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, 2025.
- [2] A. F. Kinanti, "Analisis Efektifitas Penerapan Crew Management System (CMS) Terhadap Monitoring Dokumen Kru Kapal LNG Tangguh Foja." Politeknik Pelayaran Surabaya, 2024.
- [3] K. Lanani, "Belajar berkomunikasi dan komunikasi untuk belajar dalam pembelajaran matematika," *Infin. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 13–25, 2013.
- [4] I. S. Wijaya, "Komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi dalam organisasi," *J. Dakwah Tabligh*, vol. 14, no. 1, pp. 115–126, 2013.
- [5] A. Ramadan, R. Meltareza, and T. Muharamsyah, "Hambatan Komunikasi Organisasi Pada Layanan Antar Di Borma Cikutra," *Prof. J. Komun. dan Adm. Publik*, vol. 13, no. 1, pp. 345–356, 2026.
- [6] A. DUVITARAMI, "ANALISIS PELAKSANAAN JASA CREWING UNTUK PRINCIPAL WILHELMSEN DI PT. EQUINOX BAHARI UTAMA." Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, 2025.

- [7] Y. ALENTINA, "PENGARUH PERGANTIAN AWAK KAPAL (CREW CHANGE) TERHADAP KONTRAK PERJANJIAN KERJA LAUT DI PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING," 2024.
- [8] S. Pamujianto, S. P. Rahayu, M. F. AL, and N. S. Luna, "Analisis prosedur keimigrasian crew asing oleh perusahaan pelayaran PT. Snepac Shipping Cabang Tanjung Uban di Terminal Khusus Lobam, Bintan," in *Proceeding of National Seminar on Maritime and Interdisciplinary Studies*, 2024, pp. 225–234.
- [9] S. Y. Siska, "Analisis Faktor-Faktor Hambatan Agent dalam Pembuatan Dokumen Port Clearance dan PHQC Karantina yang di Agensi Oleh PT. ITL Shipping Agency," *J. Cakrawala Bahari*, vol. 8, no. 2, pp. 64–77, 2025.