



ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MEMPERKUAT KESELAMATAN  
KERJA DI TERMINAL PETIKEMAS

Oleh

Muhammad Audy Setiawan<sup>1</sup>, Yovi Bathesta<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup>Institut Komunikasi dan Bisnis LSPR Jakarta  
Email: [122110260515@lspr.edu](mailto:122110260515@lspr.edu), [yovi.b@lspr.edu](mailto:yovi.b@lspr.edu)

**Abstract**

*Occupational safety in Indonesia faces significant challenges in its efforts to protect the physical and mental health of workers, especially in the context of high-risk work environments such as ports. Although Occupational Safety and Health (OSH) aims to create safe and efficient working conditions, data on Work Accident Insurance (JKK) claims show an alarming upward trend, highlighting the urgency of implementing more effective OSH policies. This research explores how organizational communication plays a role in strengthening work safety at Koja Container Terminal, a location with a high risk of accidents due to loading and unloading activities. The main focus of the research was the effectiveness of vertical, horizontal and diagonal communication in disseminating safety information and managing OHS policies. The findings show that vertical communication, such as safety instructions from management and reporting from field staff, as well as horizontal communication between supervisors, is essential to ensure consistency in the implementation of safety policies. In addition, diagonal communication that enables quick reporting of incidents also contributes to better risk management. To improve the effectiveness of communication, regular training and facilitation of constructive feedback are recommended, in order to strengthen the safety culture, minimize accidents and increase productivity in the work environment.*

**Kata Kunci:** Hotel Management System, Night Reception, Optimasi Sistem, Efisiensi Operasional, Kualitas Layanan

**PENDAHULUAN**

Keselamatan kerja dianggap sebagai usaha untuk menjamin kesehatan fisik dan mental para pekerja. Indonesia masih memiliki tingkat keselamatan kerja yang rendah dibandingkan dengan negara-negara maju yang telah menyadari pentingnya regulasi dan peraturan keselamatan kerja ini. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi para karyawan dalam suatu industri (RST et al., 2021). K3 berfungsi sebagai upaya perlindungan yang ditujukan untuk memastikan bahwa tenaga kerja serta individu lain di tempat kerja selalu berada dalam kondisi yang selamat dan sehat, sehingga setiap sumber daya

produksi dapat dimanfaatkan dengan aman dan efisien. Melalui penerapan K3, diharapkan dapat tercipta kondisi kerja yang kondusif, yang tidak hanya melindungi kesehatan dan keselamatan pekerja, tetapi juga mengoptimalkan penggunaan sumber daya untuk mencapai produktivitas yang maksimal.

Berdasarkan data dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, jumlah klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) menunjukkan tren peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2019, tercatat sebanyak 182.835 kasus klaim JKK, yang kemudian meningkat menjadi 221.740 klaim pada tahun 2020 dan 234.370 klaim pada tahun 2021. Tren ini berlanjut pada tahun 2022,



.....  
di mana jumlah klaim JKK mencapai 297.725 kasus. Hingga periode Januari-November 2023, jumlah klaim telah mencapai 260.635 kasus. Peningkatan jumlah klaim ini menegaskan semakin pentingnya perhatian terhadap keselamatan kerja di Indonesia. Oleh karena itu, menjadi prioritas bagi dunia kerja di Indonesia untuk memperkuat pelaksanaan keselamatan kerja guna melindungi pekerja dan mengurangi risiko kecelakaan kerja.

Kecelakaan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, dengan kontribusi terbesar berasal dari tindakan tidak aman yang menyumbang sebesar 88%, diikuti oleh kondisi tidak aman sebesar 10%, dan kemampuan kontrol manusia sebesar 2%. Data ini menunjukkan bahwa faktor manusia memainkan peran dominan dalam penyebab kecelakaan kerja, yang meliputi berbagai aspek seperti karakteristik usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kondisi psikologis, serta interaksi tenaga kerja dengan lingkungan kerja. Hal ini menekankan pentingnya perhatian terhadap faktor manusia dalam upaya pencegahan kecelakaan kerja di industri (Tri Handari & Qolbi, 2021).

Keselamatan Kerja telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang keselamatan kerja. Keselamatan kerja mencakup aspek perlindungan terhadap peralatan, lingkungan, dan cara kerja. Hal ini sangat penting mengingat risiko bahaya yang terkait dengan teknologi. Regulasi ini sangat penting untuk diterapkan dan dipatuhi dalam lingkungan kerja karena dapat memberikan manfaat positif dalam meningkatkan produktivitas pekerja dan memperpanjang usia kerja karyawan dari suatu perusahaan. Keselamatan kerja merupakan tanggung jawab bagi semua orang yang bekerja, termasuk setiap tenaga kerja dan masyarakat umumnya (Indriyati & Laila Sofa, 2020).

Keselamatan kerja adalah prioritas utama dalam setiap tempat kerja. Baik ketika bekerja di kantor atau di lokasi konstruksi, penting untuk menyadari potensi bahaya dan

mengambil tindakan pencegahan yang diperlukan untuk mencegah terjadinya kecelakaan. Keselamatan Kerja (K3) merupakan upaya kita untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan aman, sehingga dapat mengurangi probabilitas kecelakaan kerja atau penyakit akibat kelalaian yang mengakibatkan demotivasi dan defisiensi produktivitas kerja (Sitompul & A. Simarmata, 2022). Pelabuhan adalah salah satu tempat kerja yang memiliki risiko kecelakaan yang cukup tinggi. Setiap tahunnya terjadi kecelakaan yang disebabkan oleh pengangkatan di pelabuhan (Geng et al., 2023).

Pelabuhan merupakan tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi serta digunakan untuk bongkar muat barang. Kegiatan di pelabuhan ini dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2001). Terminal Petikemas Koja (TPK KOJA) merupakan terminal hasil pengembangan bersama dengan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) antara perusahaan swasta, PT Hutchison Ports Indonesia. Kedua perusahaan ini membentuk Joint Operation (JO) untuk menjalankan operasi harian terminal. Produktivitas serta kondusifitas kerja apabila K3 berjalan dengan baik. K3 dapat tercipta dengan baik di lingkungan kerja apabila terkomunikasikan dengan tepat dan baik

Komunikasi bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan dalam pekerjaan. Tujuan komunikasi secara umum adalah untuk menyampaikan pesan, gagasan, informasi, ide, atau maksud tertentu kepada pihak lain dengan harapan bahwa pesan tersebut dapat diterima dan dipahami dengan baik (Fatmawati et al., 2021). Proses ini diharapkan menghasilkan respons atau umpan balik yang sesuai, yang menunjukkan bahwa komunikasi telah berhasil dalam mencapai pemahaman bersama antara pengirim dan penerima pesan (Liegl & Furtner, 2024).



Dalam memahami komunikasi dalam konteks kerja, komunikasi yang efektif harus melalui lima tahapan penting (Akilandeswari et al., 2015). Tahapan tersebut meliputi identifikasi komunikator atau penyampai pesan, penentuan isi pesan yang disampaikan, pemilihan saluran atau media yang digunakan untuk menyampaikan pesan, identifikasi penerima pesan atau komunikan, serta evaluasi perubahan atau dampak yang terjadi setelah pesan diterima oleh komunikan. Model komunikasi ini menekankan pentingnya setiap tahapan dalam memastikan bahwa komunikasi berlangsung dengan efektif dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Dalam era globalisasi yang ditandai oleh perubahan yang cepat dan dinamis, organisasi dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks. Salah satu aspek kritis dalam menjawab dinamika ini adalah kemampuan organisasi dalam mengelola komunikasi internal dan eksternal dengan efektif (Atuahene et al., 2023). Komunikasi organisasi adalah bentuk komunikasi yang terjadi di dalam suatu entitas organisasi tertentu. Dalam konteks organisasi yang memiliki struktur formal dan informal, perlu dicatat bahwa unsur ketiga dalam spektrum komunikasi adalah komunikasi antarpribadi. Komunikasi organisasi melibatkan proses pengiriman dan penerimaan berbagai pesan yang terjadi di dalam kelompok formal maupun informal dalam suatu organisasi (Wu et al., 2021).

Komunikasi organisasi merupakan elemen kunci dalam memastikan efisiensi dan keberlanjutan suatu entitas, terutama dalam menghadapi dinamika perubahan lingkungan. Komunikasi organisasi dapat dipahami sebagai proses pertukaran dan penafsiran pesan di antara berbagai unit komunikasi yang menjadi bagian dari suatu organisasi (Ali et al., 2021). Selain itu, komunikasi organisasi juga mencakup interaksi antar individu yang terjadi dalam konteks organisasi, yang berperan

penting dalam membentuk aliran informasi dan koordinasi di dalamnya (Tasselli et al., 2020).

Dalam era globalisasi yang berkembang pesat, pemahaman dan analisis terhadap berbagai aspek kompleks dari komunikasi manusia menjadi sangat penting. Komunikasi tidak hanya melibatkan pertukaran kata-kata, tetapi juga mencakup dimensi bahasa, logika, serta komunikasi verbal (Gulnaz & Ismaiel, 2017). Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan melalui media lisan atau tulisan. Ini adalah bentuk komunikasi yang paling umum digunakan dalam interaksi antar manusia, di mana kata-kata digunakan untuk mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud tertentu.

Melalui komunikasi verbal, individu dapat menyampaikan fakta, data, dan informasi, serta menjelaskan, bertukar pikiran, berdebat, atau bahkan bertengkar (Astuti & Kunthara Anindita, 2022). Dalam konteks ini, bahasa memainkan peran sentral karena mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain. Komunikasi verbal sering kali mengandung makna denotatif, dan bahasa adalah media utama yang digunakan untuk mencapai pemahaman ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana analisis komunikasi organisasi dapat memperkuat keselamatan kerja di Terminal Petikemas. Permasalahan ini berfokus pada pentingnya peran komunikasi dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap keselamatan kerja di lingkungan kerja berisiko tinggi seperti pelabuhan, serta bagaimana implementasi komunikasi yang efektif dapat berkontribusi pada pengurangan angka kecelakaan kerja dan peningkatan produktivitas. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana komunikasi verbal dilaksanakan dalam memperkuat keselamatan kerja di Terminal Petikemas.



## KAJIAN PUSTAKA

### *Komunikasi*

Komunikasi adalah proses satu arah yang melibatkan pengirim, saluran yang digunakan, penerima, serta dampak yang dihasilkan dari interaksi tersebut (Eke, 2020). Sebagai salah satu bentuk interaksi manusia yang paling signifikan, komunikasi mempengaruhi hubungan antar individu, baik secara sengaja maupun tidak sengaja (Uzun, 2020).

Unsur-unsur penting dalam komunikasi saling terkait satu sama lain. Pertama, sumber adalah pihak yang memulai komunikasi, yang bisa berupa individu, kelompok, atau organisasi (Kholil et al., 2021). Sumber ini menghasilkan pesan, yaitu informasi atau ide yang ingin disampaikan kepada penerima. Pesan ini kemudian disalurkan melalui media, yang bisa berupa teknologi atau metode tertentu yang memungkinkan pesan tersebut sampai ke penerima (Anders et al., 2020).

Penerima dalam komunikasi adalah pihak yang menjadi sasaran pesan, baik individu, kelompok, atau organisasi, yang kemudian mengalami perubahan dalam pemikiran, perasaan, dan tindakan sebagai respons terhadap pesan yang diterima. Pengaruh ini menunjukkan bagaimana pesan yang disampaikan dapat secara efektif mengubah perspektif atau perilaku penerima, menjadikannya elemen kunci dalam proses komunikasi (van Ruler, 2018).

Penerima dalam komunikasi adalah individu, kelompok, atau organisasi yang menjadi sasaran pesan, di mana pesan tersebut dapat mempengaruhi pemikiran, perasaan, dan tindakan mereka. Proses ini penting karena penerima tidak hanya memproses informasi, tetapi juga menafsirkannya berdasarkan konteks dan pengalaman mereka, yang pada akhirnya dapat menghasilkan perubahan dalam sikap atau perilaku (Suwety et al., 2023).

Tanggapan balik atau *feedback* dari penerima menjadi cerminan dari pengaruh ini, memberikan indikasi apakah pesan tersebut berhasil disampaikan dengan efektif. Semua

proses ini terjadi dalam suatu lingkungan yang mencakup faktor-faktor fisik, psikologis, sosial budaya, dan waktu, yang mempengaruhi jalannya komunikasi.

Keterkaitan antara elemen-elemen komunikasi menekankan bahwa proses ini lebih dari sekadar penyampaian pesan; ini adalah interaksi dinamis yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Setiap elemen, mulai dari pengirim hingga penerima, saling mendukung untuk mencapai pemahaman yang efektif, di mana keberhasilan komunikasi bergantung pada sinergi antar unsur tersebut dalam konteks tertentu (Aebissa, 2023).

Komunikasi berperan penting dalam menyampaikan kebutuhan dan tujuan organisasi, bukan hanya sebagai saluran informasi, tetapi juga sebagai media untuk mentransfer pengetahuan dan pengalaman. Dalam konteks ini, komunikasi membantu memastikan bahwa anggota organisasi memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan strategis, yang pada gilirannya mendukung kolaborasi dan pencapaian tujuan organisasi (Ferraris et al., 2020)

Komunikasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti bahasa verbal, sinyal, ucapan, tulisan, gerakan, atau bahkan penyiaran. Selain itu, komunikasi interaktif melibatkan pertukaran informasi yang dinamis antara pihak-pihak yang terlibat, di mana proses dua arah memungkinkan kedua belah pihak untuk berkontribusi secara aktif. Interaksi ini memastikan bahwa pesan tidak hanya diterima, tetapi juga ditanggapi, menciptakan dialog yang lebih efektif dan meningkatkan pemahaman bersama dalam konteks organisasi (Bett et al., 2023).

### *Komunikasi Organisasi*

Komunikasi organisasi mencakup arus informasi dan pertukaran makna yang terjadi baik dalam saluran formal maupun informal. Komunikasi formal, yang diatur oleh organisasi, berfokus pada kepentingan organisasi seperti prosedur kerja dan produktivitas, sementara komunikasi informal



lebih bersifat sosial dan berorientasi pada individu anggota organisasi, bukan pada kepentingan organisasi itu sendiri (Koch & Denner, 2022).

Komunikasi organisasi melibatkan pertukaran dan penafsiran pesan di antara unit-unit yang membentuk organisasi, di mana proses ini menciptakan, memelihara, dan mengubah struktur organisasi. Struktur organisasi itu sendiri mempengaruhi pola komunikasi, sehingga komunikasi dari bawahan kepada pimpinan memiliki karakteristik berbeda dibandingkan komunikasi antar rekan kerja, mencerminkan dinamika hierarkis dan fungsional dalam organisasi (Naji et al., 2022).

Pendekatan komunikasi internal dalam organisasi sangat dipengaruhi oleh ukuran dan kompleksitas perusahaan, di mana perusahaan kecil biasanya memiliki struktur komunikasi yang lebih sederhana, memungkinkan penyampaian informasi secara langsung kepada karyawan. Hal ini mempermudah koordinasi dan respons cepat, yang sering kali lebih sulit dicapai dalam organisasi yang lebih besar dan kompleks (Tkalac Verčič, 2021).

Sebaliknya, perusahaan besar menghadapi tantangan komunikasi yang lebih kompleks akibat hierarki yang berlapis, sehingga memerlukan strategi komunikasi yang lebih terstruktur dan terkoordinasi untuk memastikan konsistensi pesan di seluruh organisasi. Adaptasi strategi komunikasi sesuai dengan karakteristik organisasi sangat penting untuk mendukung efisiensi operasional dan kesuksesan implementasi kebijakan (Lauren, 2022).

Komunikasi hierarkis yang dilakukan oleh top manajer kepada bawahannya berfungsi untuk memberikan perintah dan arahan, serta mengkoordinasikan, memotivasi, memimpin, dan mengendalikan berbagai kegiatan operasional. Komunikasi ini memainkan peran penting dalam memastikan bahwa instruksi dan tujuan organisasi diterjemahkan dengan efektif

ke tingkat bawah, sehingga tercapai keselarasan antara strategi manajemen dengan pelaksanaan di lapangan (Widhiastuti, 2012).

Komunikasi dalam organisasi, baik secara lisan maupun tertulis, memiliki peran krusial dalam menyampaikan arahan kerja, informasi tugas, prosedur, umpan balik, serta ideologi organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dari atas ke bawah tidak hanya berfungsi untuk mengarahkan dan menginformasikan, tetapi juga memperkuat pemahaman karyawan terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja dan kohesi internal (Kalogiannidis, 2020).

Komunikasi dari bawah ke atas, di mana pesan disampaikan dari manajemen rendah ke manajemen yang lebih tinggi, berfungsi untuk memberikan saran, ide, dan laporan, namun memiliki beberapa kelemahan. Salah satu risiko utamanya adalah disinformasi atau pelaporan yang tidak akurat, yang dapat berdampak negatif pada pengambilan keputusan. Selain itu, bawahan cenderung melaporkan hanya informasi positif untuk menjaga posisi mereka, sementara informasi negatif sering kali tidak disampaikan, yang dapat menyebabkan distorsi dalam penilaian manajemen (Kusumah & Fikri, 2021).

Komunikasi antar individu dalam organisasi, terutama di kalangan manajer, berfungsi sebagai alat koordinator yang penting untuk mengatur dan menyelaraskan peran antar divisi. Komunikasi ini memastikan bahwa berbagai divisi dapat berbagi informasi dan bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan bersama perusahaan, sehingga mendukung efisiensi dan keselarasan operasional (Juhana & Kadir, 2020).

Komunikasi diagonal, yang berbeda dari komunikasi vertikal dan horizontal, terjadi antara dua tingkat organisasi yang berbeda dan melibatkan interaksi formal antara departemen yang tidak memiliki hubungan hierarkis langsung. Contohnya termasuk komunikasi



antara manajer pemasaran dan bagian pabrik, atau manajer produksi dengan bagian akuntansi, yang bertujuan untuk mengoordinasikan kegiatan lintas fungsi dan meningkatkan efisiensi operasional (Latuheru, 2022).

Komunikasi verbal melibatkan penggunaan bahasa baik secara lisan maupun tertulis untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan. Proses ini mencakup penggunaan kata-kata yang disusun secara sadar atau tidak sadar untuk mengomunikasikan ide, informasi, atau perasaan. Komunikasi verbal dianggap sebagai bentuk komunikasi yang esensial dalam interaksi manusia karena memungkinkan pertukaran informasi yang jelas dan langsung antara pihak-pihak yang terlibat (Hamama & Kusumaningratri, 2023).

Komunikasi verbal terbagi menjadi dua jenis utama: berbicara dan menulis, serta mendengarkan dan membaca. Berbicara, sebagai komunikasi verbal-vokal, melibatkan penggunaan suara, seperti dalam presentasi rapat, sementara menulis, sebagai komunikasi verbal-nonvokal, melibatkan media tertulis seperti surat bisnis. Mendengarkan, yang berbeda dari sekadar mendengar, melibatkan proses aktif untuk memahami dan mengingat informasi yang diterima. Di sisi lain, membaca adalah metode untuk memperoleh informasi dari teks tertulis, menekankan pentingnya interpretasi yang tepat dalam komunikasi (Van Pinxteren et al., 2020).

#### *Keselamatan kerja*

Keselamatan kerja merujuk pada kondisi kerja yang bebas dari bahaya dan kerusakan, melibatkan penggunaan mesin, peralatan, bahan, dan proses pengelolaan yang aman, serta mencakup pemeliharaan lingkungan kerja dan metode kerja yang sesuai. Tujuan utamanya adalah untuk mencegah kecelakaan dan kerugian yang dapat terjadi akibat kondisi yang tidak aman di tempat kerja (Muhammad Ajmal et al., 2021).

Keselamatan kerja mencakup semua aspek yang berhubungan dengan aktivitas kerja manusia di berbagai sektor, termasuk industri, manufaktur, konstruksi, dan jasa. Ini melibatkan penggunaan mesin, peralatan, penanganan material, pesawat uap, bejana bertekanan, serta proses pengolahan bahan baku dan lingkungan kerja, termasuk cara-cara pekerjaan dilakukan. Keselamatan kerja juga meliputi peralatan pembersih gedung dan sarana transportasi di industri jasa (Hauke et al., 2020).

Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) memiliki tujuan utama untuk memastikan bahwa setiap karyawan mendapatkan perlindungan yang memadai secara fisik, sosial, dan psikologis (Jain et al., 2021). Hal ini mencakup penggunaan perlengkapan dan peralatan kerja secara optimal serta pemeliharaan keamanan hasil produksi. Selain itu, K3 juga bertujuan untuk menjamin perawatan dan peningkatan kesehatan gizi karyawan, yang berkontribusi pada peningkatan semangat, keserasian, dan partisipasi kerja. Melalui penerapan K3, organisasi berupaya mencegah gangguan kesehatan yang disebabkan oleh lingkungan atau kondisi kerja, sehingga setiap karyawan dapat merasa aman dan terlindungi saat menjalankan tugasnya (Atiyah & Wibowo, 2023). Dalam keselamatan kerja, beberapa terminologi kunci sering digunakan, yaitu bahaya, kecelakaan, kejadian hampir celaka, risiko, kerugian, dan keselamatan. Terminologi ini membantu dalam memahami dan mengelola berbagai aspek keselamatan di tempat kerja (Rountree, 2001).

#### **METODE PENELITIAN**

Terminal Petikemas merupakan tempat peneliti melakukan penelitiannya. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode ini bertujuan untuk menyelidiki kondisi objek



dalam situasi yang alami dengan peneliti sebagai instrumen kunci, seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (Sugiyono, 2015). Penelitian kualitatif deskriptif tidak hanya menjelaskan tindakan secara langsung, tetapi juga membahas fenomena sosial secara umum dan mendeskripsikan hal-hal spesifik terhadap realitas yang diamati. Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan pemahaman mereka terhadap objek penelitian, sesuai dengan pandangan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan narasumber kunci, yang kemudian dianalisis, meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Triangulasi sumber digunakan untuk memeriksa kepercayaan data yang diperoleh, dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber untuk memastikan kredibilitas penelitian.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada analisis komunikasi organisasi dalam memperkuat keselamatan kerja di Terminal Petikemas Koja. Komunikasi yang efektif merupakan elemen krusial dalam manajemen keselamatan di lingkungan kerja yang kompleks seperti terminal peti kemas. Melalui penelitian ini, dieksplorasi bagaimana arah komunikasi, baik vertikal, horizontal, maupun diagonal, berkontribusi dalam penyebaran informasi keselamatan kerja dan dampaknya terhadap implementasi kebijakan keselamatan di lapangan.

Komunikasi vertikal di Terminal Petikemas Koja, yang mencakup komunikasi ke bawah (*downward*) dari manajemen kepada staf lapangan dan komunikasi ke atas (*upward*) dari staf lapangan kepada manajemen, memainkan peran penting dalam manajemen keselamatan kerja. Komunikasi baik dari atas maupun dari bawah memainkan peran penting dalam meningkatkan budaya keselamatan yang kuat dalam perusahaan (Solmaz et al., 2020). Komunikasi *downward*, di mana manajemen menyampaikan informasi keselamatan,

bertujuan memastikan bahwa seluruh personel lapangan memiliki pengetahuan yang cukup mengenai potensi bahaya, prosedur keselamatan, dan langkah mitigasi yang diperlukan. Sebagai contoh, Manajer HSSE secara rutin mengirimkan informasi tertulis kepada staf lapangan untuk meningkatkan kesadaran dan kesiapan mereka dalam menghadapi situasi berbahaya. Strategi komunikasi yang efektif dapat meningkatkan praktik keselamatan dan mengurangi tingkat kecelakaan di berbagai lingkungan kerja, termasuk lingkungan perawatan kesehatan dan industri (Kiani et al., 2014).

Komunikasi *upward*, yang memungkinkan staf lapangan melaporkan kejadian hampir celaka atau risiko yang mereka temui, juga sangat penting. Perusahaan yang mendorong komunikasi ke atas mengalami tingkat kecelakaan yang lebih rendah dan hasil keselamatan yang lebih baik (Zulkifly et al., 2023). Laporan ini dikumpulkan oleh manajemen untuk dianalisis dan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam memperkuat kebijakan keselamatan kerja. Efektivitas komunikasi *upward* memungkinkan adanya *feedback* yang relevan dari staf lapangan, sehingga manajemen dapat mengambil keputusan yang lebih tepat berdasarkan kondisi aktual di lapangan. Suara ke atas sangat penting dalam organisasi dengan keandalan tinggi karena memungkinkan karyawan di garis depan untuk mengungkapkan kekhawatiran, saran, dan pengamatan yang dapat mencegah kecelakaan dan meningkatkan keselamatan (Silla et al., 2020).

Komunikasi, baik verbal maupun non-verbal, serta komunikasi *upward* dan *downward*, memiliki pengaruh positif terhadap keselamatan kerja di Terminal Petikemas Koja. Komunikasi verbal dalam bentuk instruksi tertulis dari manajemen kepada staf lapangan (*downward communication*) dan pelaporan balik dari staf lapangan kepada manajemen (*upward communication*) berperan penting



dalam penyebaran informasi kritis mengenai keselamatan kerja. Efektivitas komunikasi *downward* memungkinkan manajemen menyampaikan panduan keselamatan dengan jelas, sementara komunikasi *upward* memungkinkan staf lapangan melaporkan kondisi bahaya dan insiden yang hampir terjadi. Hal ini sejalan, bahwa komunikasi ke atas memungkinkan staf lapangan untuk melaporkan kondisi berbahaya dan nyaris celaka, yang sangat penting untuk manajemen keselamatan yang proaktif. menyoroti pentingnya menciptakan lingkungan yang mendorong staf untuk melaporkan insiden tanpa takut akan pembalasan, karena hal ini menumbuhkan budaya keselamatan dan transparansi (Budi et al., 2021).

Selain komunikasi verbal, komunikasi non-verbal seperti penggunaan simbol, tanda, dan *gesture* juga berkontribusi signifikan dalam memperkuat keselamatan kerja. Misalnya, tanda-tanda peringatan visual di area kerja membantu meningkatkan kesadaran bahaya di kalangan pekerja. *Gesture* yang digunakan dalam situasi darurat dapat mempercepat respons terhadap ancaman keselamatan. Selain itu, tekankan kekhususan semantik isyarat dalam evakuasi darurat, yang menunjukkan bahwa isyarat dapat menyampaikan informasi yang jelas dan dapat ditindaklanjuti ketika komunikasi verbal tidak memungkinkan (Prati et al., 2013). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas komunikasi *upward* dan *downward*, baik dalam bentuk verbal maupun non-verbal, dapat meningkatkan manajemen pengetahuan terkait keselamatan kerja di kalangan karyawan. Sejalan bawah strategi komunikasi ke bawah yang efektif, termasuk instruksi tugas, keterbukaan, kepercayaan, dan umpan balik, sangat penting untuk meningkatkan efektivitas kerja karyawan (Yolanda et al., 2020).

Koordinasi horizontal di antara supervisor dan tim manajemen keselamatan sangat penting untuk memastikan bahwa prosedur keselamatan diterapkan secara konsisten di

seluruh departemen. Hal ini sejalan bahwa prosedur yang tidak konsisten dan komunikasi yang buruk akan menghambat koordinasi manajemen keselamatan yang efektif (Karanikas, 2017). Komunikasi horizontal yang terjadi secara tertulis antara supervisor memungkinkan pertukaran informasi yang cepat dan akurat mengenai kondisi lapangan serta langkah-langkah yang harus diambil untuk menjaga keselamatan kerja. Komunikasi tertulis dalam bentuk prosedur tertulis untuk pekerjaan yang aman telah terbukti secara signifikan meningkatkan budaya pencegahan di antara karyawan di perusahaan (Cavero Pacheco et al., 2024). Sebagai contoh, Supervisor *Safety Management* berkoordinasi dengan tim lain untuk memastikan tindakan keselamatan yang diambil sesuai dengan kebijakan perusahaan.

Selain itu, komunikasi diagonal yang mencakup pelaporan insiden keselamatan kerja lintas tingkat manajemen juga memainkan peran penting dalam mempercepat respons terhadap insiden dan memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat. Komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan serta unit kerja, dapat meningkatkan kinerja dan pengambilan keputusan (Latuheru, 2022). Temuan dari wawancara dengan manajer HSSE dan Supervisor *Safety Management* menunjukkan bahwa komunikasi ini secara langsung mempengaruhi pemahaman karyawan tentang pentingnya keselamatan kerja, yang berdampak positif pada kepatuhan terhadap prosedur keselamatan. Komunikasi keselamatan secara signifikan mempengaruhi kinerja keselamatan dengan meningkatkan efisiensi sistem manajemen keselamatan dan memandu pekerja dalam mengurangi insiden yang tidak aman (Zara et al., 2023).

Komunikasi horizontal antar supervisor yang melibatkan koordinasi terkait keselamatan kerja juga berperan penting dalam menjaga konsistensi pelaksanaan kebijakan keselamatan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa koordinasi yang baik





antara supervisor dapat mengurangi potensi kesalahan komunikasi dan memastikan bahwa langkah-langkah keselamatan diimplementasikan secara efektif di seluruh departemen. Hal ini penting untuk menjaga standar keselamatan yang tinggi di seluruh area kerja. Sebaliknya adanya hambatan komunikasi-seperti hambatan bahasa, budaya, dan fisik-dapat secara signifikan menghambat dinamika di tempat kerja, yang menyebabkan kesalahpahaman, penurunan produktivitas, rendahnya semangat kerja karyawan, kerja sama tim yang tidak efektif, dan ketidakpuasan klien (Nabiha et al., 2023).

Komunikasi diagonal di Terminal Petikemas Koja, yang melibatkan penyampaian informasi antara individu di level hierarki yang berbeda namun tidak secara langsung berhubungan, juga terbukti efektif dalam mempercepat pelaporan insiden keselamatan kerja. Misalnya, Supervisor *Safety Management* dapat langsung melaporkan insiden kecelakaan kepada departemen terkait tanpa harus melalui jalur komunikasi yang panjang, memungkinkan penanganan cepat terhadap insiden.

Dalam konteks keselamatan kerja, komunikasi diagonal yang efektif sangat penting untuk menghindari keterlambatan dalam respons terhadap insiden. Keterlambatan ini bisa meningkatkan dampak negatif dari kecelakaan, yang pada akhirnya dapat dihindari melalui komunikasi yang cepat dan terstruktur. Penelitian ini menyoroti pentingnya komunikasi organisasi yang efektif sebagai dasar bagi upaya meningkatkan keselamatan kerja di Terminal Petikemas Koja.

Penelitian ini mengonfirmasi bahwa komunikasi yang efektif di Terminal Petikemas Koja sangat penting untuk memperkuat keselamatan kerja. Arah komunikasi yang jelas dan terstruktur, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal, memastikan bahwa informasi keselamatan kerja dapat disebarkan dengan cepat dan diterima oleh pihak-pihak

yang relevan. Peran penting komunikasi dalam membina hubungan di antara berbagai pemangku kepentingan. Dengan mengatasi hambatan-hambatan dalam komunikasi yang efektif dan menerapkan strategi seperti mendengarkan secara aktif, umpan balik yang tepat waktu, dan penggunaan saluran komunikasi yang beragam dapat meningkatkan efisiensi operasional mereka dan mencapai tujuan-tujuan mereka (Leopold & Felix, 2022).

Komunikasi *downward* dari manajemen kepada staf lapangan meningkatkan kesadaran akan potensi bahaya dan prosedur keselamatan, sementara komunikasi *upward* memungkinkan manajemen mendapatkan *feedback* penting dari staf lapangan. Pentingnya membangun mekanisme umpan balik yang efektif, karena tidak hanya menumbuhkan iklim organisasi yang positif, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas dan kinerja karyawan (Urbancová et al., 2024).

Koordinasi horizontal antar supervisor memastikan konsistensi dalam implementasi kebijakan keselamatan, sementara komunikasi diagonal memungkinkan penanganan cepat terhadap insiden keselamatan. Temuan penelitian ini mendukung literatur sebelumnya yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi yang efektif merupakan fondasi dari budaya keselamatan yang kuat dalam sebuah organisasi, dan bahwa penerapannya dapat secara signifikan mengurangi risiko kecelakaan kerja di lingkungan yang kompleks seperti Terminal Petikemas Koja.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya komunikasi organisasi yang efektif di Terminal Petikemas Koja dalam memperkuat keselamatan kerja. Komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal yang jelas dan terstruktur berperan krusial dalam menyebarluaskan informasi keselamatan dan memastikan penerapan kebijakan yang konsisten di lapangan. Komunikasi *downward* dari manajemen meningkatkan pengetahuan



staf lapangan tentang potensi bahaya dan prosedur keselamatan, sementara komunikasi *upward* memberikan umpan balik yang berharga untuk perbaikan kebijakan (Zara et al., 2023). Selain itu, koordinasi horizontal antara supervisor memastikan konsistensi, sedangkan komunikasi diagonal mempercepat respons terhadap insiden keselamatan.

Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi, disarankan agar Terminal Petikemas Koja memperkuat saluran komunikasi yang ada dengan pelatihan rutin tentang teknik komunikasi efektif dan fasilitasi umpan balik konstruktif antara manajemen dan staf lapangan. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memperkuat budaya keselamatan kerja, meminimalkan risiko kecelakaan, dan meningkatkan keseluruhan efisiensi serta kepatuhan terhadap kebijakan keselamatan di lingkungan kerja yang kompleks.

#### DAFTAR REFERENSI

- [1] Aebissa, M. (2023). Effective communication: the key to success. *Journal of Organizational Culture Communications and Conflict*, 27(5), 1–2.
- [2] Akilandeswari, V., Kumar, A. D., Freeda, A. P., & Kumar, S. N. (2015). Elements of Effective Communication. *New Media and Mass Communication*, 37, 44–47. <https://books.google.co.id/books?id=iWqsBAAAQBAJ>
- [3] Ali, B. J., Anwar, G., Gardi, B., Othman, B. J., Aziz, H. M., Ahmed, S. A., Hamza, P. A., Ismael, N. B., Sorguli, S., & Sabir, B. Y. (2021). Business Communication Strategies: Analysis of Internal Communication Processes. *Journal of Humanities and Education Development*, 3(3), 16–38. <https://doi.org/10.22161/jhed.3.3.4>
- [4] Anders, A. D., Coleman, J. T., & Castleberry, S. B. (2020). Communication Preferences of Business-to-Business Buyers for Receiving Initial Sales Messages: A Comparison of Media Channel Selection Theories. *International Journal of Business Communication*, 57(3), 370–400. <https://doi.org/10.1177/2329488417702476>
- [5] Astuti, A., & Kunthara Anindita, W. (2022). an Analysis of Verbal and Non-Verbal Communication Capability of One Autistic Sufferers At Sedayu. 02(03), 140–148. <https://jurnal.uns.ac.id/transling>
- [6] Atiyah, Y., & Wibowo, E. K. (2023). Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Pada Pegawai Saat Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 61–81. <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/JSDA/article/view/652%0Ahttps://jurnal.stialan.ac.id/index.php/JSDA/article/view/652/422>
- [7] Atuahene, N. A., Asadina, C., Acquah, R., & Boateng, P. A. (2023). Exploring The Relationship Between Organizations Internal And External Environments: A Conceptual Study. *International Journal of Research and Scientific Innovation*, X(VIII), 01–11. <https://doi.org/10.51244/ijrsi.2023.10801>
- [8] Bett, P., Bor, G., & Jemaiyo, B. (2023). Effect of Interactive Communication and System Management Training Continuity on performance of tea firms in Nandi County, Kenya. *Journal in Advanced Social Sciences*, 4(1), 14–23.
- [9] Budi, S. C., Hapsara, S., Tetra, F. S., & Lazuardi, L. (2021). Incident report: Between the shadows of obligation and formality. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 9(E), 109–117. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2021.5949>
- [10] Cavero Pacheco, S. J., Carreño Hanco, D. J., Moscoso Cavero, L. R., & Román-



- González, A. (2024). Written safe work procedures and their impact on a culture of prevention. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 11(3), 77–83.  
<https://doi.org/10.21833/ijaas.2024.03.008>
- [11] Eke, G. J. (2020). Effective Communication Processes: A Peanacea for Organizations' Success. *IOSR Journal of Business and Management*, 22(8), 42–54. <https://doi.org/10.9790/487X-2208024254>
- [12] Fatmawati, I., Saputra, B. R., Nur Agustin, I. N., Shofana, N., & Wardhani, N. I. (2021). Peran Komunikasi Dalam Peningkatan Kinerja Organisasi Di Pendidikan. *Improvement: Jurnal Ilmiah Untuk Peningkatan Mutu Manajemen Pendidikan*, 8(1), 1–17. <https://doi.org/10.21009/improvement.v8i1.18296>
- [13] Ferraris, A., Santoro, G., & Scutto, V. (2020). Dual relational embeddedness and knowledge transfer in European multinational corporations and subsidiaries. *Journal of Knowledge Management*, 24(3), 519–533. <https://doi.org/10.1108/JKM-09-2017-0407>
- [14] Geng, X., Lv, Y., Zhao, L., & Wang, Y. (2023). Measurement and Simulation of Risk Coupling in Port Hazardous Chemical Logistics. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(5). <https://doi.org/10.3390/ijerph20054008>
- [15] Gulnaz, F., & Ismaiel, N. M. (2017). Teaching and Learning beyond Words: The Significance of Nonverbal Communication in Saudi EFL Classrooms. *European Journal of Scientific Research*, 147(1), 46–64. <http://www.europeanjournalofscientificresearch.com>
- [16] Hamama, S., & Kusumaningratri, R. (2023). Memahami Komunikasi Verbal Dalam Interaksi Manusia. *Selasar KPI: Referensi Media Komunikasi Dan Dakwah*, 3(2), 136–143.
- [17] Hauke, A., Flaspöler, E., & Reinert, D. (2020). Proactive prevention in occupational safety and health: how to identify tomorrow's prevention priorities and preventive measures. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 26(1), 181–193. <https://doi.org/10.1080/10803548.2018.1465677>
- [18] Indriyati, R., & Laila Sofa, N. (2020). Peranan QHSSE Management dalam Upaya Meningkatkan Keamanan dan Keselamatan Kerja pada PT. Jasa Armada Indonesia Jakarta. *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, 22(2), 117–124. <https://doi.org/10.37612/gema-maritim.v22i2.105>
- [19] Jain, A., Hassard, J., Leka, S., Di Tecco, C., & Iavicoli, S. (2021). The role of occupational health services in psychosocial risk management and the promotion of mental health and well-being at work. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph18073632>
- [20] Juhana, D., & Kadir, K. (2020). The Organizational Communication Climate Human Relations Based in Facing the Industry 4.0. *Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.56457/jimk.v8i1.74>
- [21] Kalogiannidis, S. (2020). Impact of Effective Business Communication on Employee Performance. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6), 1–6. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.631>



- [22] Karanikas, N. (2017). Evaluating the horizontal alignment of safety management activities through cross-reference of data from safety audits, meetings and investigations. *Safety Science*, 98, 37–49. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.05.008>
- [23] Kholil, S., Nasution, H., & Amini, N. R. (2021). Organizational Communication Model on the Implementation of the Sakinah ‘Aisyiyah Family’ Sumatera Utara. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(1), 1558–1568. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i1.1789>
- [24] Kiani, F., Khodabakhsh, M. R., & Kiani, F. (2014). Predictive Power of Injuries Reporting Rate and its’ Dimensions by Perceived Organizational Support for Safety. *Iranian Journal of Health Sciences*, 2(January), 36–45. <https://doi.org/10.4314/ajcem.v12i3>.
- [25] Koch, T., & Denner, N. (2022). Informal communication in organizations: work time wasted at the water-cooler or crucial exchange among co-workers? *Corporate Communications*, 27(3), 494–508. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-08-2021-0087>
- [26] Kusumah, A., & Fikri, K. (2021). Leadership Style and Organizational Communication Patterns: a Qualitative Descriptive Study. *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal*, 2(2), 201–213. <https://doi.org/10.37859/mrabj.v2i2.2557>
- [27] Latuheru, R. (2022). the Effect of Vertical, Horizontal and Diagonal Communications on Employee Performance At the Training Boardmaluku Province. *Badati*, 6(1), 97–103. <http://ejurnal.ukim.ac.id/index.php/badati/article/view/750>
- [28] Lauren, J. L. (2022). Internal Communication and Employee Engagement Strategies in Finnish Public Relations. *American Journal of Public Relations*, 2(1), 38–50.
- [29] Leopold, I., & Felix, I. (2022). Improving Effective Communication In Public Institutions. *International Journal of Economics, Environmental Development and Society*, 3(3), 328–345.
- [30] Liegl, S., & Furtner, M. R. (2024). Emotional leader communication in the digital age: An experimental investigation on the role of emoji. *Computers in Human Behavior*, 154(September 2023), 108148. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2024.108148>
- [31] Muhammad Ajmal, Ahmad Shahrul Nizam Isha, & Shahrina Md Nordin. (2021). Safety Management Practices and Occupational Health and Safety Performance: An Empirical Review. *Jinnah Business Review*, 9(2), 15–33. <https://doi.org/10.53369/dtoc3606>
- [32] Nabihah, N., Najah, S., & Sakrani, R. (2023). Communication Barriers in Work Environment : Understanding Impact and Challenges. *International Journal of Academic Research In Business and Social Sciences*, 13(11), 1489–1503. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v13-i11/19498>
- [33] Naji, G. M. A., Isha, A. S. N., Alazzani, A., Brough, P., Saleem, M. S., Mohyaldinn, M. E., & Alzoraiki, M. (2022). Do Leadership, Organizational Communication, and Work Environment Impact Employees’ Psychosocial Hazards in the Oil and Gas Industry? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(8). <https://doi.org/10.3390/ijerph19084432>



- [34] Prati, G., Pietrantonio, L., Dabrowa, R., Wolanin, J., Kepka, P., Beltowski, G., Dobrodziej, C., Kulesza, D., Kokoszka, D., Czakis, M., & Krzeminska, A. (2013). The semantic specificity of gestures when verbal communication is not possible: The case of emergency evacuation. *International Journal of Psychology*, 48(5), 762–771. <https://doi.org/10.1080/00207594.2012.701750>
- [35] Rountree, T. (2001). Fundamentals of Occupational Safety and Health. *Health Physics*, 81(5), 592. <https://doi.org/10.1097/00004032-200111000-00015>
- [36] RST, R., Yulistria, R., Handayani, E. P., & Nursanty, S. (2021). Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Swabumi*, 9(2), 147–158. <https://doi.org/10.31294/swabumi.v9i2.11015>
- [37] Silla, I., Gracia, F. J., & Peiró, J. M. (2020). Upward voice: Participative decision making, trust in leadership and safety climate matter. *Sustainability (Switzerland)*, 12(9). <https://doi.org/10.3390/su12093672>
- [38] Sitompul, Y. R. M. ., & A. Simarmata, V. P. (2022). Description of Work Accident and Occupational Safety and Health Activities of Paint Manufacturing Industry PTSU, in West Java 2016-2017. *International Journal of Health Sciences and Research*, 12(8), 280–289. <https://doi.org/10.52403/ijhsr.20220837>
- [39] Solmaz, M. S., Erdem, P., & Bariş, G. (2020). The Effects of Safety Culture on Occupational Accidents: An explanatory study in Container Terminals of Turkey. *International Journal of Environment and Geoinformatics*, 7(3), 356–364. <https://doi.org/10.30897/ijegeo.749735>
- [40] Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeda.
- [41] Suwety, A., Styaningrum, E., & Kanah, K. (2023). Communication and Behavior Change at SMAN 30 Tangerang. *Journal of Community Engagement in Health*, 6(1), 106–109. <https://doi.org/10.30994/jceh.v6i1.362>
- [42] Tasselli, S., Zappa, P., & Lomi, A. (2020). Bridging cultural holes in organizations: The dynamic structure of social networks and organizational vocabularies within and across subunits. *Organization Science*, 31(5), 1292–1312. <https://doi.org/10.1287/orsc.2019.1352>
- [43] Tkalac Verčič, A. (2021). The impact of employee engagement, organisational support and employer branding on internal communication satisfaction. *Public Relations Review*, 47(1). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102009>
- [44] Tri Handari, S. R., & Qolbi, M. S. (2021). Faktor-Faktor Kejadian Kecelakaan Kerja pada Pekerja Ketinggian di PT. X Tahun 2019. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 17(1), 90. <https://doi.org/10.24853/jkk.17.1.90-98>
- [45] Urbancová, H., Vrabcová, P., & Pacáková, Z. (2024). Communication from below: Feedback from employees as a tool for their stabilisation. *Heliyon*, 10(7). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e28287>
- [46] Uzun, G. O. (2020). A review of communication, body language and communication conflict. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(9), 2833–2844. <https://www.researchgate.net/publication/351057431>
- [47] Van Pinxteren, M. M. E., Pluymaekers, M., & Lemmink, J. G. A. M. (2020).



- Human-like communication in conversational agents: a literature review and research agenda. *Journal of Service Management*, 31(2), 203–225. <https://doi.org/10.1108/JOSM-06-2019-0175>
- [48] van Ruler, B. (2018). Communication Theory: An Underrated Pillar on Which Strategic Communication Rests. *International Journal of Strategic Communication*, 12(4), 367–381. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2018.1452240>
- [49] Widhiastuti, H. (2012). The Effectiveness of Communications in Hierarchical Organizational Structure. *International Journal of Social Science and Humanity*, 2(3), 1–6. <http://ijssh.org/papers/93-CH210.pdf>
- [50] Wu, F., Dixon-Woods, M., Aveling, E. L., Campbell, A., Willars, J., Tarrant, C., Bates, D. W., Dankers, C., Mitchell, I., Pronovost, P., & Martin, G. P. (2021). The role of the informal and formal organisation in voice about concerns in healthcare: A qualitative interview study. *Social Science and Medicine*, 280(May), 114050. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114050>
- [51] Yolanda, H., Hendra, Y., & Matondang, A. (2020). Strategi Downward Communication Pimpinan dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan di PT. Pelabuhan Indonesia I. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v2i1.174>
- [52] Zara, J., Nordin, S. M., & Isha, A. S. N. (2023). Influence of communication determinants on safety commitment in a high-risk workplace: a systematic literature review of four communication dimensions. *Frontiers in Public Health*, 11(August). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1225995>
- [53] Zulkifly, S. S., Hasan, N. H., & Zain, A. Z. M. (2023). Influencing Factors towards Safety Awareness among Instructors in Selected Public TVET Institutions. *Global Research Review in Business and Economics*, 9(1), 9–23. <https://doi.org/10.56805/grrbe.23.9.1.2>