

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pelayaran merupakan tempat kerja yang secara umum dipenuhi oleh keberagaman budaya. Anggota kapal berasal dari berbagai latar belakang suku, daerah, dan negara yang berbeda, sehingga interaksi di lingkungan ini selalu melibatkan komunikasi antarbudaya. Situasi kerja di kapal yang tertutup, dengan waktu interaksi yang lama, mengharuskan awak kapal untuk dapat beradaptasi baik dalam cara berkomunikasi maupun dalam hal emosional. Dalam hal ini, perbedaan budaya dapat menimbulkan kecemasan dan ketidakpastian selama komunikasi sehari-hari (Pistorino, 2020).

Di Indonesia, sektor kelautan merupakan salah satu bidang kerja dengan tingkat komunikasi multikultural yang tinggi. Lebih dari 80% awak kapal Indonesia bekerja di berbagai jenis kapal bersama kru dari latar budaya dan negara yang berbeda, sehingga interaksi kerja rentan mengalami kesalahpahaman. Kondisi ini menjadi pola komunikasi di atas kapal lebih kompleks dan berpotensi memunculkan hambatan komunikasi (Sari et al., 2025).

Perbedaan cara komunikasi antarbudaya seringkali menjadi penyebab terjadinya kesalahpahaman di kapal. Perbedaan budaya antar awak kapal tidak hanya berkaitan dengan bahasa, tetapi juga mencakup norma interaksi, ekspresi emosional, serta preferensi dalam menyampaikan dan menerima pesan. Variasi tersebut berpotensi menimbulkan gesekan dalam interaksi kerja, terutama dalam situasi yang penuh tekanan dan berada di lingkungan kapal yang terbatas. Misinterpretasi terhadap instruksi maupun perbedaan respons dalam gaya komunikasi dapat memperbesar beban psikologis yang dirasakan awak kapal, sehingga menjadi salah satu sumber munculnya kecemasan dan stres dalam komunikasi antarbudaya. Awak kapal Indonesia biasanya cenderung menggunakan gaya komunikasi konteks tinggi yang bersifat tidak langsung, sedangkan awak kapal dari negara-negara luar cenderung memilih gaya

komunikasi yang lebih langsung dengan konteks rendah. Perbedaan ini dapat menyebabkan interpretasi yang salah terhadap instruksi pekerjaan, respons emosional yang berbeda, serta ketegangan dalam hubungan kerja. Menurut (Riyanto et al., 2023), ketidaksamaan dalam gaya komunikasi dan tantangan bahasa merupakan alasan utama terjadinya miskomunikasi dalam suasana kerja kapal, yang pada akhirnya mengakibatkan peningkatan kecemasan dan ketidakpastian dalam interaksi antar awak kapal.

Selain tantangan teknis komunikasi, awak kapal juga menghadapi tekanan psikologis akibat adaptasi budaya di tempat kerja yang bersifat multinasional. Penelitian Jensen al (2020) mengungkapkan bahwa awak kapal Indonesia di kapal pesiar mengalami rasa cemas dan ketidakpastian ketika harus menghadapi situasi kerja yang baru dan dinamis. Kondisi serupa juga dialami oleh awak kapal kargo internasional yang beroperasi di bawah tekanan tinggi, dengan jam kerja yang panjang, serta interaksi yang padat antar budaya, sehingga memerlukan keterampilan komunikasi yang baik untuk menghindari terjadinya konflik dan kesalahpahaman.

Selain dari perbedaan budaya, awak kapal juga menghadapi beragam tantangan lain seperti antar individu, perbedaan metode kerja, serta tekanan psikologis akibat jarak dari keluarga. Konflik di kapal sering kali dimulai dari komunikasi yang tidak efisien, perbedaan bahasa, interpretasi nada bicara yang disalahartikan, atau pemahaman instruksi yang berbeda-beda. Laporan dari *international Transport Workers Federation (ITF)* menekankan bahwa kesalahan komunikasi menjadi salah satu penyebab utama insiden di kapal, terutama dalam pekerjaan teknis yang memerlukan koordinasi yang cepat dan tepat. Fenomena tekanan psikologis di lingkungan kerja maritim juga diperkuat oleh berbagai laporan internasional. Dari data *Internasional Seafarers' Welfare and Assistance Network (ISWAN)* melalui layanan *SeafarerHelp* menunjukkan bahwa stress kerja menjadi salah satu permasalahan kesehatan mental yang paling sering dilaporkan oleh awak kapal selama menjalani kontrak di laut. Faktor seperti jam kerja yang panjang, keterbatasan interaksi sosial, serta tekanan operasional disebut sebagai pemicu utama meningkatnya beban

psikologis awak kapal. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi kerja di kapal bukan hanya menghadirkan tantangan teknis, tetapi juga tekanan emosional yang signifikan bagi para kru. Dalam konteks pelayaran internasional, miskomunikasi akibat perbedaan bahasa dan budaya tidak hanya berdampak pada hubungan interpersonal, tetapi juga berpotensi memengaruhi efektivitas kerja dan keselamatan operasional. Kesalahan dalam memahami instruksi kerja dan interpretasi perintah yang berbeda dapat menimbulkan ketegangan antar rekan kerja, bahkan resiko keselamatan kerja. Oleh karena itu, pemahaman mengenai bagaimana awak kapal mengelola kecemasan dan ketidakpastian menjadi penting untuk diteliti secara mendalam.

Tantangan ini semakin memburuk pada kapal kargo internasional yang memiliki jumlah kru yang terbatas, kontrak kerja yang panjang, serta tingkat interaksi yang tinggi di ruangan yang sempit. Situasi ini membuat konflik kecil berpotensi meningkat menjadi masalah besar jika tidak ditangani dengan baik. Lingkungan kerja kapal kargo internasional tidak hanya mengumpulkan orang-orang dari berbagai latar belakang budaya, tetapi juga terpengaruh oleh tekanan pekerjaan yang spesifik, seperti jam kerja yang panjang, struktur hierarki yang ketat, ruang untuk berinteraksi yang terbatas, dan tingginya tuntutan keselamatan. Perbedaan budaya dan budaya organisasi keduanya berkontribusi terhadap munculnya kecemasan dan stress dalam komunikasi antarbudaya di kapal. Perbedaan budaya, seperti variasi gaya komunikasi, norma interaksi, serta cara penyampaian instruksi, dapat menciptakan ketidakpastian dalam memahami pesan. Di sisi lain, budaya organisasi maritim yang cenderung hierarkis, disiplin tinggi, dan berorientasi pada keselamatan kerja dapat memperkuat tekanan psikologis yang dirasakan awak kapal. Dengan demikian, kecemasan dan stress bukan hanya disebabkan oleh faktor budaya semata, tetapi merupakan hasil interaksi antara perbedaan budaya dan struktur organisasi kerja yang saling memperkuat dalam membentuk pengalaman psikologis awak kapal. Kondisi ini berisiko menyebabkan kecemasan dan ketidakpastian, terutama pada saat awak kapal harus berinteraksi dengan perbedaan bahasa, cara berkomunikasi, serta norma-norma

budaya yang tidak sama. Tekanan struktural dan psikologis ini menjadikan komunikasi antarbudaya di kapal kargo bukan hanya sekedar kegiatan teknis, tetapi juga merupakan pengalaman emosional yang rumit. Oleh karena itu, pemahaman terhadap budaya, sikap terbuka, serta kemampuan menyesuaikan gaya komunikasi menjadi hal yang sangat penting. Untuk itu, penelitian tentang interaksi antarbudaya di antara awak kapal kargo internasional sangat diperlukan untuk memahami strategi adaptasi, pengelolaan konflik, dan pembentukan pola komunikasi yang efektif dalam konteks kerja di laut.

Kondisi kerja yang penuh tekanan, keterbatasan ruang, serta intensitas interaksi yang tinggi di kapal kargo internasional memicu munculnya kecemasan dan ketidakpastian dalam komunikasi antarbudaya. Awak kapal sering merasa cemas terhadap kemungkinan salah memahami instruksi, reaksi rekan kerja, maupun dampak kesalahan komunikasi terhadap keselamatan kerja. Sejalan dengan Gudykunst, melalui teori *Anxiety and Uncertainty Management*, menunjukkan bahwa komunikasi antarbudaya bisa berjalan dengan baik jika individu dapat mengelola kecemasan dan ketidakpastian pada tingkat yang terkontrol. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pengalaman awak kapal kargo internasional dalam menghadapi serta mengelola kecemasan dan ketidakpastian komunikasi antarbudaya melalui pendekatan fenomenologi, guna memahami pengalaman subjektif mereka secara mendalam.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana awak kapal kargo mengelola kecemasan dan ketidakpastian dalam interaksi antarbudaya di lingkungan kerja multikultural?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana awak kapal mengelola kecemasan dan ketidakpastian dalam interaksi antarbudaya pada

lingkungan kerja multikultural kapal kargo internasional, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengalaman awak kapal dalam menghadapi dan mengelola kecemasan serta ketidakpastian ketika berinteraksi dengan kru yang berasal dari latar belakang budaya berbeda.
2. Mengidentifikasi strategi komunikasi antarbudaya yang digunakan awak kapal untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja multikultural.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi pada pengembangan kajian komunikasi antarbudaya, khususnya terkait fenomena kecemasan dan ketidakpastian dalam lingkungan kerja global.
2. Menambah referensi akademik mengenai penerapan teori AUM (*Anxiety/Uncertainty Management*) dalam konteks komunikasi maritim.
3. Menawarkan perspektif baru mengenai adaptasi komunikasi pada awak kapal kargo yang bekerja dalam lingkungan multikultural.

B. Manfaat Praktis

1. Dapat menjadi referensi bagi perusahaan pelayaran dalam merancang program pelatihan komunikasi antarbudaya dan manajemen stres bagi awak kapal.
2. Memberikan wawasan bagi awak kapal atau calon pelaut terkait strategi adaptasi komunikasi dan pengelolaan kecemasan di lingkungan kerja multibudaya.
3. Menjadi bahan pertimbangan bagi lembaga pendidikan dan pelatihan maritim untuk memperkuat pembekalan psikologis dan komunikasi lintas budaya.

1.5 Sistematika Bab

Penelitian ini disusun dalam lima bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, memuat penelitian terdahulu, landasan teori yang meliputi komunikasi antarbudaya, teori AUM, adaptasi budaya, dan kerangka konsep.

Bab III Metodologi Penelitian, menjelaskan paradigma penelitian, pendekatan fenomenologi, metode penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengambilan data, waktu penelitian, teknik analisis data, dan keabsahan data.

Bab IV Temuan dan Pembahasan, berisi profil informan, temuan penelitian mengenai pengalaman awak kapal, serta pembahasan berdasarkan teori dan konsep yang relevan.

Bab V Penutup, berisi kesimpulan, saran, dan arah penelitian selanjutnya.