

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi komunikasi yang semakin pesat membawa perubahan yang signifikan dalam kemudahan berkomunikasi tanpa batas. Sebagai bagian tidak terpisahkan dari kehidupan manusia, komunikasi menjadi kebutuhan utama yang berperan penting dalam keberlangsungan hidup manusia sebagai makhluk sosial. Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid (1981), menyatakan bahwa komunikasi didefinisikan sebagai suatu proses pertukaran informasi antara dua orang atau lebih yang pada akhirnya menghasilkan pemahaman yang mendalam di antara mereka (Rogers & Kincaid, 1981). Agar organisasi atau perusahaan dapat berjalan secara efektif, komunikasi menjadi kunci utama dalam menyampaikan informasi kepada pemangku kepentingan internal maupun eksternal. Dalam setiap organisasi atau perusahaan, peran komunikasi sangat penting karena dapat memastikan kelancaran berbagai aktivitas. Apabila komunikasi berjalan efektif, tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal.

Menurut Effendy (2003), sebagian ahli komunikasi berpendapat bahwa tidak mungkin untuk berkomunikasi dengan efektif. Banyak hambatan yang bisa mengganggu komunikasi. Gangguan (*noise*) adalah sesuatu yang mengganggu komunikasi. Selain itu, menurut DeVito (2009), hambatan komunikasi merujuk pada segala sesuatu yang dapat mengubah isi pesan atau menghalangi penerima dalam memahami atau menerima pesan tersebut. Jadi komunikasi yang efektif sangat penting untuk menghindari adanya hambatan-hambatan dalam proses suatu kegiatan perusahaan. Akan tetapi adanya hambatan komunikasi dalam suatu perusahaan tentu tidak dapat dihindari. (Damayanti & Purnamasari, 2019)

Agatha Natalia Sugiarto (2014) melalui jurnalnya berjudul “Hambatan Komunikasi Horizontal PT Masterindo Jaya Global Indonesia Vol 2 (3)”, menyatakan PT Masterindo Jaya Global Indonesia diketahui menghadapi berbagai jenis hambatan yang pada akhirnya mengganggu kelancaran sistem

operasional perusahaan. Hambatan komunikasi yang terjadi yaitu adanya hambatan geografis, hambatan bahasa, persepsi dan penyaringan. (Sugiarto, 2014)

Dwi Harivarman (2017), dalam jurnalnya yang berjudul “Hambatan Komunikasi Internal di Organisasi Pemerintahan Vol 3 (3)”, menyatakan bahwa Direktorat PA Kementerian Keuangan menghadapi hambatan komunikasi internal pada kegiatan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan anggaran. Hambatan tersebut meliputi adanya perbedaan pandangan di antara pimpinan dan bawahan terkait kegiatan dan program, yang tergolong dalam kategori hambatan sikap *perceptual distortion*. Selain itu, adanya pengaruh *status effect dan cultural differences*, terkait terbatasnya manajemen menerapkan *sharing* informasi kepada pegawai pelaksana, serta pengaruh gaya kepemimpinan atasan pada pelaksanaannya. (Harivarman, 2017)

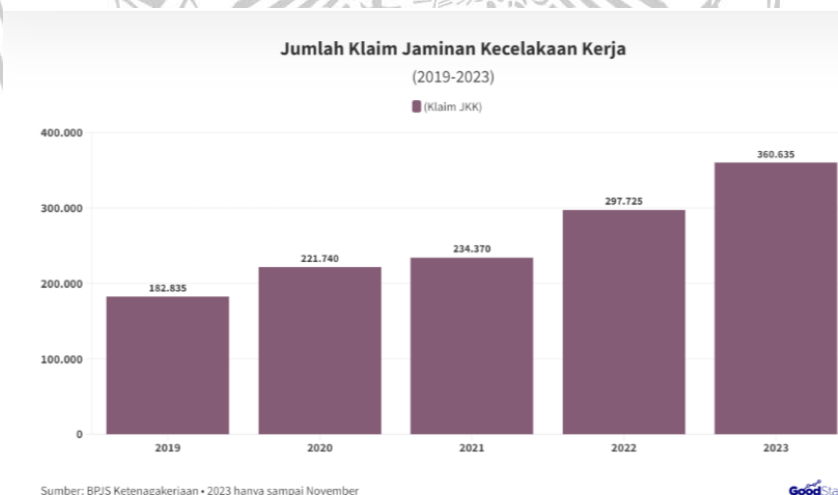
Proses komunikasi tentunya dapat dilaksanakan secara langsung ataupun dapat menggunakan media sebagai alat untuk menyampaikan pesan dan menerima pesan. Salah satu media yang digunakan PT. PLN (Persero) yaitu Aplikasi “Inspekta”. Berdasarkan kutipan dari *InspiraSHE.net* dalam artikel berjudul “Panduan Aplikasi Inspekta”, disebutkan bahwa Inspekta merupakan aplikasi berbasis web untuk digunakan pada pelaporan *unsafe act, unsafe condition, nearmiss, dan accident* yang terjadi pada kegiatan di lingkungan kerja PT. PLN (Persero). Dalam rencana untuk merealisasikan *PLN World Class Safety Culture* sekaligus mendukung program pemerintah untuk mengoptimalkan teknologi informasi dalam pelaksanaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), maka diperlukannya Inspekta.

Keberadaan aplikasi Inspekta memberikan kontribusi penting dalam mendukung komunikasi untuk pelaporan pada pelaksanaan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Implementasi K3 merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap perusahaan, seperti yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012. Implementasi K3 di lingkungan perusahaan mencerminkan komitmen perusahaan dalam memastikan keamanan dan keselamatan seluruh pegawai yang terlibat dalam aktivitas operasional. Sistem Manajemen K3 sendiri merupakan bagian

integral dari kerangka manajemen keseluruhan perusahaan, yang berfokus pada pengawasan risiko untuk menjaga keamanan lingkungan kerja, serta memastikan efisien dan produktivitas kerja. (Fioh et al., 2021)

Yolanda Natalia, dkk (2022) dalam jurnalnya berjudul “Gambaran Pelaksanaan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Tolitoli Vol 11 (4)”, menyatakan bahwa perusahaan telah melaksanakan sistem manajemen K3 di perusahaan. Penerapan tersebut telah disetujui oleh pimpinan tertinggi, mencakup prosedur K3, kemudian disebar dan disosialisasikan kepada seluruh pekerja, serta membentuk tim P2K3 dan serikat pekerja. (Natalia, et al., 2022)

Berdasarkan observasi di lapangan, pekerjaan bidang K3 sebagian besar kegiatan kerja di PLN berpotensi bahaya dengan tingkat risiko tinggi dan ekstrem, yang bisa mengakibatkan kecelakaan serius, kecacatan, bahkan kematian, maka pelaksanaan aspek keselamatan dan kesehatan kerja (K3) menjadi prioritas untuk tahap pekerjaan, mulai dari persiapan, pelaksanaan, hingga penyelesaian pekerjaan. Tentunya agar tahapan pekerjaan tersebut dapat berjalan secara baik harus dilakukan dengan komunikasi. Jika terjadinya hambatan komunikasi maka akan sangat beresiko terhadap keselamatan kerja.



**Gambar 1. 1** Statik Jumlah Kecelakaan Kerja Indonesia

(sumber : goodstats.id)

Menurut data Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan yang dikutip dari GoodStats mencatat bahwa jumlah kecelakaan kerja di Indonesia pada November 2023 tercatat 360.635 kasus. Jumlah tersebut naik 21,13% dibandingkan tahun 2022 sebanyak 297.725. Untuk tahun 2021 yang tercatat sebanyak 234.270 kasus, sedangkan pada tahun 2020 tercatat ada 221.740 kasus. Jumlah kecelakaan kerja yang semakin tahun semakin bertambah banyak tentunya harus melakukan upaya perbaikan agar mengurangi angka kecelakaan kerja. Data tersebut berfungsi sebagai indikator yang mendorong berbagai perusahaan untuk secara konsisten menerapkan sistem manajemen K3, sesuai dengan berlakunya peraturan undang-undang.

Implementasi sistem manajemen K3 di beberapa perusahaan merupakan upaya untuk menghindari adanya resiko kecelakaan kerja. Seperti yang dilakukan PT. PLN (Persero) ULP Martapura yang juga menggunakan aplikasi Inspekta sebagai media komunikasi untuk melaporkan kegiatan pemeliharaan dan pemantauan instalasi listrik. Inspekta berfungsi sebagai media penting untuk memastikan bahwa pelaksanaan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di PT. PLN (Persero) ULP Martapura berjalan dengan efektif. Akan tetapi setiap kegiatan komunikasi dalam perusahaan tentunya tidak selalu berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil informasi yang telah didapatkan, pada PT. PLN (Persero) ULP Martapura diketahui bahwa pelaksanaan komunikasi pada pelaporan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) melalui aplikasi Inspekta, ternyata masih kurang berjalan secara maksimal dan masih ada hambatan dalam komunikasi yang terjadi.

Menurut Wursanto dalam Masmuh (2010), yang menjelaskan terkait macam-macam hambatan komunikasi yang dapat terjadi pada perusahaan. Hal tersebut sama halnya yang terjadi di PT. PLN (Persero) ULP Martapura, pegawai K3 mengalami hambatan dalam pelaporan K3 melalui Inspekta, yang kemungkinan dapat terjadi karena adanya prosedur dan informasi kerja yang kurang jelas, gangguan atau kegagalan dalam sistem jaringan, perilaku yang

kurang baik, pemilihan media atau saluran yang kurang tepat dan bahasa pada media atau saluran yang sulit dimengerti.

Terjadinya hambatan komunikasi pada PT. PLN (Persero) ULP Martapura, menyebabkan laporan untuk bagian keselamatan dan kesehatan kerja (K3) melalui inspekta tidak berjalan secara baik. Terjadi keterlambatan inputan laporan dapat menghambat sistem manajemen K3 untuk dapat memantau *safety* kerja para pegawai di lapangan. Maka dari itu, berdasarkan permasalahan tersebut, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Hambatan Komunikasi dalam Pelaporan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Melalui Aplikasi Inspekta (Studi pada Petugas Yantek Bidang K3 di PT. PLN (Persero) ULP Martapura)”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari uraian pada latar belakang masalah, didapatkan rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana hambatan komunikasi dalam pelaporan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) melalui aplikasi Inspekta oleh Petugas Yantek kepada Bidang K3 di PT. PLN (Persero) ULP Martapura?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana hambatan komunikasi dalam pelaporan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) melalui aplikasi Inspekta oleh Petugas Yantek kepada Bidang K3 di PT. PLN (Persero) ULP Martapura?

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini dapat menjadi referensi literatur untuk studi lanjutan dalam upaya pengembangan penelitian berikutnya mengenai bagaimana hambatan komunikasi dalam pelaporan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) melalui aplikasi Inspekta pada PT. PLN (Persero) ULP Martapura.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini dapat menjadi referensi dan pertimbangan perusahaan, untuk nantinya dapat memberikan masukan agar memperbaiki sistem komunikasi melalui aplikasi Inspekta dalam pelaporan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) bagi PT. PLN (Persero) ULP Martapura.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas bagi PT. PLN (Persero) untuk memahami hambatan komunikasi dalam pelaporan K3 secara lebih mendalam. Dengan memperluas cakupan penelitian ke lebih banyak lokasi atau cabang, perusahaan dapat mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tantangan yang dihadapi di berbagai area.

