

Analisis Pola Komunikasi Departemen SHE Pada Penerapan *Behavior-Based Safety* di *Indofood Ice Cream Cicurug*

Anelza Vierlianne^{1*)}, Restiawan Permana², Ratih Siti Aminah³

^{1,2,3} Universitas Pakuan, Bogor, Indonesia

*)Surel Korespondensi: virlianneanelza@gmail.com

Kronologi Naskah: diterima 9 Mei 2023; direvisi 17 Mei 2024; diputuskan 30 Juni 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi yang diterapkan departemen *Safety, Health, and Environment* di *Indofood Ice Cream Cicurug* pada proses identifikasi bahaya menggunakan metode *Behavior Based Safety* (BBS). Penelitian ini dilaksanakan di *Indofood Ice Cream Cicurug* yang beralamat di Jl Raya Siliwangi RT 06/06 Cicurug 43359, Sukabumi, Jawa Barat, Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi di lapangan, wawancara dengan informan kunci, informan pendukung dan juga dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan *memberchek*. Datanya dianalisis dengan analisis interaktif dengan tiga komponen yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini telah menemukan empat poin BBS menurut Geller, yaitu *Define, Observe, Intervene* dan *Test*. Kemudian ditemukan juga tiga pola komunikasi menurut Devito, yaitu pola komunikasi roda, rantai dan pola komunikasi Y yang digunakan departemen *SHE Indofood Ice Cream Cicurug* dalam menerapkan prosedur BBS. Ditemukan pula hambatan dalam pola komunikasi departemen SHE pada penerapan BBS diantaranya hambatan fisik, hambatan psikologis, hambatan teknis, melubernya informasi, dan hambatan literasi.

Kata Kunci: pola komunikasi; behavior based safety; *Indofood Ice Cream Cicurug*.

Abstract

This study aims to analyze the communication patterns applied by the Safety, Health, and Environment department at Indofood Ice Cream Cicurug in the hazard identification process using the Behavior Based Safety (BBS) method. This research was conducted at Indofood Ice Cream Cicurug which is located at Jl Raya Siliwangi RT 06/06 Cicurug 43359, Sukabumi, West Java, Indonesia. The research methods used are qualitative descriptive methods, and data collection techniques used are observation in the field, interviews with key informants, supporting informants, and documentation. The validity of the data is tested using source triangulation and memberchek. The data is analyzed with interactive analysis with three components data reduction, data presentation, and conclusion drawing. This study has found four BBS points according to Geller, which are Define, Observe, Intervene, and Test, then also found three communication patterns according to Devito, which are wheel communication patterns, chains, and Y communication patterns used by the SHE Indofood Ice Cream Cicurug department in implementing BBS procedures. There were also obstacles in the communication pattern of the SHE department in the application of BBS including physical barriers, psychological barriers, technical barriers, information overflow, and literacy barriers.

Keywords: communication pattern; behavior based safety; *Indofood Ice Cream Cicurug*.

Pendahuluan

Komunikasi merupakan aspek penting dalam sebuah organisasi mengingat seluruh aspek dalam organisasi membutuhkan jalinan komunikasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, tujuan organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya (Yani, 2016). Pola komunikasi dalam organisasi berguna untuk membuat komunikasi di dalam organisasi menjadi lebih teratur dan baik. Fungsi komunikasi tidak terlepas dari pekerjaan seorang *public relations* begitu pula fungsi *public relations* tidak terlepas dari fungsi komunikasi. Salah satu atau bagian dari fungsi *public relations* adalah hubungan internal. Fungsi staff hubungan internal bertanggung jawab untuk mendidik karyawan agar mematuhi regulasi pemerintah agar bisa memaksimalkan keselamatan pekerja, salah satunya adalah mengomunikasikan standar keamanan kerja dalam Occupational Safety and Health Administration (OSHA) yang dipersyaratkan oleh pemerintah (Cutlip, Center, & Broom, 2013, p. 264).

Salah satu bagian dalam organisasi yang dituntut untuk memiliki komunikasi yang baik karena memiliki risiko bahaya tinggi adalah departemen Kesehatan, Keselamatan, dan Lingkungan atau yang biasa disebut dengan SHE (*Safety Health and Environment*)-atau HSE (*Health Safety Environment*).

PT Indofood Ice Cream Cicurug merupakan salah satu merek dari PT Indofood Sukses Makmur Tbk. Yang beralamat di wilayah industri PT. Indolakto Cicurug, Jalan raya Siliwangi desa Pasawahan Kecamatan Cicurug, Kabupaten Sukabumi. Cicurug merupakan wilayah industri sebagai salah satu daerah penyangga Kabupaten Sukabumi dengan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) tertinggi (Dit, 2018). Dalam susunan organisasi di Indofood Ice Cream Cicurug, departemen yang bertanggung jawab terhadap manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), memantau dan mengidentifikasi bahaya kesehatan dan keselamatan karyawan dan lingkungan adalah Departemen SHE (Safety, Health, and Environment (Arsip Indofood Ice cream, 2020).

Pembahasan mengenai pentingnya menjaga karyawan dari risiko bahaya berhubungan dengan sifat manusia yang terkadang cenderung mempunyai sifat ceroboh, lalai, sering mengambil jalan pintas (*short-cut*), dan tidak mematuhi standar prosedur operasi saat bekerja. Dalam sebuah grafik data kematian kerja yang di dapat dari HSEpedia dari 2016 hingga 2022 terjadi tingkat kematian sekitar 20.000-50.000 kematian per tahun (Priono, 2024). Grafik cacat akibat kerja dari HSEpedia juga melampirkan angka kasus cacat akibat kerja yang terbagi menjadi 3 kategori yaitu cacat total, cacat sebagian dan cacat fungsi dari tahun 2001-2014 cenderung meningkat dan beberapa tahun juga terjadi penurunan.



Gambar 1. Grafik Angka Kasus Cacat Akibat Kerja di Indonesia
(Sumber: (Priono, 2022))

Kecelakaan yang disebabkan oleh *unsafe action*/perilaku tidak aman dapat dikurangi salah satunya dengan penerapan *Behavior Based Safety* (BBS). BBS telah diterapkan di Indofood Ice Cream Cicurug sejak tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi pada penerapan BBS berperan dalam pengurangan dan pencegahan kecelakaan kerja.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana penerapan *Behavior-Based Safety* di Industri?; 2) Bagaimana pola komunikasi Departemen SHE pada penerapan *Behavior-Based Safety* di PT Indofood Ice Cream Cicurug?; 3) Apa hambatan pola komunikasi Departemen SHE pada penerapan *Behavior-Based Safety* di PT Indofood Ice Cream Cicurug?. Dengan tujuan penelitian sebagai berikut: 1) Untuk mengetahui penerapan *Behavior-Based Safety* di Industri; 2) Untuk mengetahui pola komunikasi Departemen SHE pada penerapan *Behavior-*

Based Safety di PT Indofood Ice Cream Cicurug; 2) Untuk mengetahui hambatan pola komunikasi Departemen SHE pada penerapan *behavior-based safety* di PT Indofood Ice Cream Cicurug.

Komunikasi organisasi menurut Romli dalam (Arifudin, 2021) adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi organisasi juga dapat di definisikan sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Jadi komunikasi organisasi adalah pesan yang terjadi dalam organisasi untuk menciptakan lingkungan organisasi yang kondusif.

Pada dasarnya komunikasi di dalam organisasi, terbagi kepada tiga bentuk sesuai dengan arah komunikasi (Mas & Haris, 2020) yaitu komunikasi Vertikal, Horizontal dan Diagonal. Ketiga bentuk komunikasi tersebut tergolong dalam jaringan komunikasi formal, komunikasi formal dapat di artikan dengan komunikasi yang mengikuti rantai komando yang dicapai oleh hirarki sesuai struktur organisasi garis, fungsional, maupun matriksnya (Ulfyah, Saripah, & Syarifudin, 2023). Selain jaringan formal, arus atau bentuk pesan dapat melewati jaringan informal yaitu jenis jaringan dalam struktur organisasi yang sebenarnya tidak diikuti secara resmi keberadaannya oleh manajemen, contohnya kabar angin (Muhammad, 2019).

Organisasi memiliki model komunikasi yang berbeda. Masmuh dalam (Siregar, et al., Komunikasi Organisasi, 2021) model/pola komunikasi organisasi adalah suatu bentuk komunikasi yang dapat digunakan oleh suatu organisasi yaitu ketika para anggotanya saling berkomunikasi, bertukar pesan atau informasi. Jaringan komunikasi adalah pola kontak antara mitra komunikasi yang diciptakan dengan mengirimkan dan bertukar pesan melalui ruang dan waktu. Berbagai jenis komunikasi dalam jaringan komunikasi organisasi dapat dibagi menjadi beberapa bentuk atau model komunikasi yaitu (Nainggolan, et al., 2021):

1. Pola Komunikasi Roda (*Wheel Communication*)
Komunikasi organisasi yang berpola roda memiliki pemimpin pada posisi utama sehingga semua informasi yang ada pada organisasi harus disampaikan terlebih dahulu kepada pimpinan atau atasan.
2. Pola Komunikasi Y (*Inverted Y Communication*)
Pada pola komunikasi Y terjadi dalam hirarki organisasi mengikuti rantai komando yang formal dan jelas. Terdapat empat tingkatan dalam pola Y, satu supervisor yang memiliki dua bawahan dan dua atasan dan dapat berbeda departemen atau divisi. Jadi, jenis komunikasi ini mewakili satu orang yang memiliki dua bawahan dan mereka melapor kepada pimpinan yang telah ditunjuk.
3. Pola Komunikasi Melingkar (*Circle Communication*)
Komunikasi organisasi yang berpola lingkaran memungkinkan semua anggota dalam organisasi dapat melakukan komunikasi dengan anggota yang lain dengan dua anggota di sisinya. Pola lingkaran berkedudukan pada posisi yang sama.
4. Pola Komunikasi Rantai atau Bersambung (*Chain Communication*)
Pada pola komunikasi rantai pesan dikirimkan hanya ke anggota yang terletak di sebelahnya. Pada pola komunikasi ini yang berada di tengah akan mendapatkan pesan lebih dari yang ada pada posisi ujung. Pola komunikasi rantai hanya mengenal sistem komunikasi arus ke atas (*upward*) dan ke bawah (*downward*) begitu juga sebaliknya.
5. Pola Komunikasi Bintang atau Menyeluruh (*All Channel Communication*)
Pada pola komunikasi ini setiap anggota dapat berkomunikasi dengan setiap anggota lainnya. Dalam pola komunikasi bintang, tidak ada pemimpin tetapi seseorang dapat mengambil alih kepemimpinan.
Komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila pesan yang dikirimkan mengalami

sedikit distorsi. Begitu juga dalam komunikasi organisasi. Namun di dalam organisasi juga terdapat hambatan dalam proses komunikasi organisasi. Beberapa hambatan komunikasi yang sering terjadi adalah fisik, psikologis/manusiawi, budaya, linguistik, teknis, melubernya informasi, dan literasi (Hasbi, 2021).

Hambatan fisik terjadi ketika komunikator tidak dapat melihat komunikan secara fisik. Hambatan psikologis/manusiawi terjadi karena setiap individu memiliki perbedaan dalam hal sikap, minat, dan motivasi yang karenanya dapat membuat masing-masing individu memiliki cara pandang yang berbeda-beda terhadap suatu hal. Hambatan sosial budaya terjadi karena setiap individu memiliki latar belakang budaya yang berbeda sehingga akan berbeda pula efek yang didapat. Hambatan linguistik terjadi manakala dalam proses komunikasi terdapat ekspresi yang tidak sesuai, penafsiran yang tidak tepat, penggunaan kata-kata yang ambigu dan kosakata yang tidak sesuai. Hambatan teknis terjadi media komunikasinya berupa teknologi seperti tata suara yang buruk, sinyal video yang lemah, dan sinyal jaringan telekomunikasi. Hambatan meluber informasi terjadi manakala begitu banyaknya informasi yang dan penerima pesan keterbatasan dalam menyerap informasi yang diberikan. Hambatan literasi digital adalah hambatan pengetahuan dan kecakapan untuk menggunakan media digital, alat-alat komunikasi, atau jaringan dalam menemukan, mengevaluasi, menggunakan, membuat informasi, dan memanfaatkannya secara sehat, bijak, cerdas, cermat, tepat, dan patuh hukum dalam rangka membina komunikasi dan interaksi dalam kehidupan sehari-hari.

Metode penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Indofood Ice Cream yang beralamat di wilayah industri PT. Indolacto Cicurug, Jalan raya Siliwangi desa Pasawahan Kecamatan Cicurug, Kabupaten Sukabumi- 43359 selama enam bulan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Melalui metode ini, penelitian dapat dideskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat (Nugrahani, 2014). Sumber data didapat dari data primer dan sekunder.

Terdapat tiga informan dengan satu informan kunci dan dua informan pendukung. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis interaktif dari Miles & Huberman dengan tiga komponen yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji dengan triangulasi data dan memberchek, peneliti mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang tersedia.

Hasil dan Pembahasan

Mengacu pada peraturan dan kebijakan pemerintah, Indofood Factory Ice Cream menggunakan BBS sebagai sistem K3 dalam mengidentifikasi bahaya. BBS adalah upaya pencegahan kecelakaan secara proaktif yang berfokus pada *Risk Behavior* atau perilaku berbahaya yang berpeluang menyebabkan terjadinya kecelakaan (Mu'minah, 2021). Geller memberikan pendekatan yang dijuluki "*The DO IT process*" untuk program BBS yang dapat diuraikan ke dalam empat langkah yaitu: 1) *Define* (tentukan) – perilaku untuk ditargetkan, 2) *Observe* (Amati) – untuk mengumpulkan data dasar, 3) *Intervene* (Campur tangan) – untuk mempengaruhi perilaku sasaran, 4) *Test* (Tes) – untuk mengukur dampak intervensi. Dari hasil temuan dan analisa penelitian, keempat bentuk proses BBS yang dijelaskan Geller disesuaikan dengan hasil wawancara kepada Tuti Sumarni yang bertindak sebagai informan kunci dalam penelitian ini. Di perusahaan, ia menjabat sebagai Supervisor Departemen SHE Indofood Ice Cream Cicurug. Adapun keempat proses tersebut antara lain:

1. *Define*, menentukan perilaku sebagai target. Kebijakan pemerintah mengenai SMK3 mengharuskan perusahaan dengan standar yang terdapat pada Undang-Undang untuk membuat departemen SHE dan menentukan atau mengidentifikasi bahaya. Departemen SHE perlu menentukan dan mengetahui bentuk ancaman yang bisa saja terjadi ditiap bagian pada perusahaan, hal ini didapat dari hasil identifikasi masing-masing pimpinan departemen terkait. Setiap individu dalam perusahaan perlu tau seperti apa bentuk bahaya, maka dari itu

SHE memberikan pelatihan identifikasi bahaya atau training identifikasi bahaya.

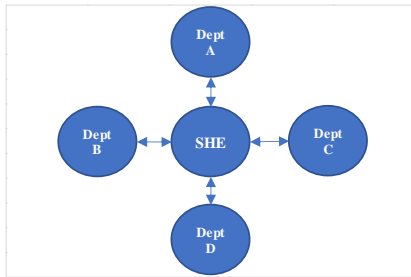
2. *Observe*, adalah mengamati objek untuk mengumpulkan data. Amati yang dimaksud oleh Geller ditujukan untuk mengumpulkan data dasar. Departemen SHE melakukan pendataan dari informasi yang diberikan karyawan melalui tautan BBS untuk monitoring identifikasi bahaya disekitar perusahaan. BBS menggunakan media google formulir untuk mengumpulkan data.
3. *Intervene* adalah campur tangan seseorang atau kelompok untuk membuat keadaan menjadi baik atau mencapai tujuan tertentu. Dalam hal ini, hal yang dimaksud Geller dalam campur tangan adalah perbuatan atau tindakan yang dilakukan SHE setelah data dikumpulkan. BBS indofood Ice Cream memiliki 5 poin berbeda dalam identifikasi bahaya yaitu *Unsafe action, unsafe condition, safe action, environment aspec*, dan *unsafe cutting*. *Reward* dan *punishment* diterapkan dalam hal ini. Masing-masing poin memiliki tindakan yang berbeda dalam penanganannya.
4. *Test*, Geller memaknai *Test* sebagai 'mengukur hasil intervensi' dimana dari hasil observasi dan pemaknaan hasil wawancara, peneliti menemukan bentuk pengukuran hasil intervensi adalah prestasi yang diraih SHE dalam penerapan SMK3 dan tidak adanya kecelakaan kerja hingga mendekati titik nol. Hal ini didukung dengan sertifikat yang dimiliki oleh Indofood Ice Cream dan pernyataan dari informan kunci mengenai bukti yang dimiliki sebagai bentuk ukuran efektifitas program BBS.

Pola komunikasi organisasi adalah suatu bentuk komunikasi yang dapat digunakan oleh suatu organisasi yaitu ketika para anggotanya saling berkomunikasi, bertukar pesan atau informasi (Siregar, et al., komunikasi organisasi, 2021). Tiap organisasi memiliki pola komunikasinya masing-masing. Pola komunikasi departemen SHE pada penerapan BBS di PT Indofood Ice Cream di dapatkan dari hasil analisis wawancara yang dipaparkan

dari sub bab hasil. Bentuk pola komunikasi departemen SHE pada penerapan BBS di PT Indofood Ice Cream di dapatkan dari hasil analisis arah komunikasi pada organisasi kemudian disimpulkan bentuk komunikasinya. Hasil analisis menunjukkan bahwa departemen SHE PT Indolakto Factory Ice Cream Cicurug menggunakan tiga pola komunikasi: roda, rantai, dan Y.

1. Pola komunikasi roda

Pola komunikasi roda berpola satu pemimpin atau pembicara utama berada pada posisi utama (Mas & Haris, 2020). Pola komunikasi roda di ilustrasikan seperti roda yang memiliki satu titik di tengah dan ada titik-titik lain yang mengelilinginya dan saling berkaitan dengan titik tengah. Lingkaran paling tengah didefinisikan sebagai SHE pada saat sosialisasi, empat lingkaran yang mengelilinginya adalah komunikasi dari departemen atau kelompok yang berbeda yang tidak berinteraksi antar sesama melainkan kepada lingkaran di tengah saja. Pola komunikasi ini terdapat dalam kegiatan sosialisasi mengenai SMK3 (dalam *training* atau pelatihan) kepada seluruh individu dalam sub bagian yang ada diperusahaan baik tamu, karyawan tetap, pihak ke-3 (kontraktor/vendor), anggota magang, dan siapapun yang berkepentingan memasuki wilayah perusahaan (gambar 2). Pola ini juga dapat terjadi dalam rapat harian bersama seluruh pimpinan departemen ketika SHE memberikan pesan BBS kepada peserta rapat. Selain rapat harian, pola ini juga terjadi dalam kegiatan *safety day* yang diadakan setiap enam bulan sekali bersama *factory manager* dimana SHE menyampaikan pesan BBS selama enam bulan terakhir dan rencana lanjutan. Pola komunikasi roda juga terjadi pada komunikasi dalam grup Whats App atau Email Grup. Pola ini dapat di ilustrasikan sebagai berikut:



Gambar 2. Ilustrasi Pola Komunikasi Roda Pada Penerapan BBS di Indofood Ice Cream Cicurug
(Sumber: data primer)

2. Pola komunikasi rantai

Pola selanjutnya adalah pola rantai, pola ini terdapat lima tingkatan dalam jenjang hirarkisnya dan hanya dikenal komunikasi sistem arus ke atas (*upward*) dan ke bawah (*downward*), yang artinya menganut hubungan komunikasi garis langsung (komando) baik ke atas atau ke bawah tanpa terjadinya suatu penyimpangan (Mas & Haris, 2020). Komunikasi dari atas ke bawah yang dijalankan di PT Indofood Ice Cream berupa komunikasi formal yang menghasilkan pola komunikasi rantai. Pola ini terjadi ketika karyawan melaporkan BBS melalui sistem gform dan ketika pimpinan menyampaikan informasi BBS kepada karyawan (gambar 3). Setelah SHE mendapatkan laporan dari google formulir, SHE akan menindaklanjuti temuan dari laporan tersebut kepada departemen terkait sesuai kebutuhan.

Penyampaian informasi yang didapat dari *daily meeting* dengan pola komunikasi roda, akan disampaikan para pimpinan ke bawahannya dengan pola komunikasi rantai. Informasi yang disampaikan SHE akan disampaikan kembali oleh kepala bagian kepada bawahannya yaitu supervisor bagian, kemudian pesan akan dilanjutkan supervisor kepada operator bagian, informasi yang diterima operator barulah bisa disampaikan kepada seluruh karyawan pada departemen terkait tersebut untuk dilakukan tindak lanjut atas permintaan SHE, ini disebut aliran

informasi beruntun. Pola serupa juga terjadi dalam *safety day* (seperti yang sudah dijelaskan diatas), pesan yang diterima oleh manager bagian atau operator perlu disampaikan beruntun kepada bawahannya, baik secara lisan maupun tulisan. Pola komunikasi rantai digambarkan memiliki bentuk seperti rantai yang saling berkaitan dan beruntun, dapat diilustrasikan lingkaran paling kiri adalah departemen SHE (komunikator), lingkaran selanjutnya adalah dept head dilanjut lingkaran ketiga yaitu supervisor, kemudian dilanjut ke lingkaran ke empat yaitu operator, hingga lingkaran terakhir adalah seluruh karyawan.



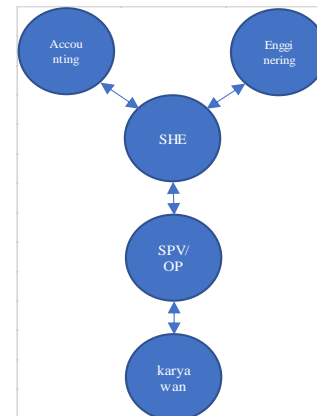
Gambar 3. Ilustrasi pola Komunikasi Rantai Pada Penerapan BBS di Indofood Ice Cream Cicurug
(Sumber: data primer)

3. Pola komunikasi Y

Bentuk selanjutnya adalah pola komunikasi Y. Dalam pola Y, ada dua orang sentral yang menyampaikan informasi kepada yang lainnya di luar kelompok (Mas & Haris, 2020). Ada empat tingkat jenjang hirarki: satu supervisor memiliki dua bawahan, dan dua atasan dapat berasal dari divisi atau departemen yang berbeda. Pola ini terjadi ketika SHE mengkomunikasikan pesan BBS pada pimpinan departemen lain, biasanya terjadi jika dibutuhkan perbaikan infrastruktur. Dapat dijelaskan seperti ini, alur komunikasi yang digunakan untuk melaporkan temuan adalah alur komunikasi ke atas atau *Upward Communication*. Sedangkan alur komunikasi untuk mengelola informasi dan memberikan timbal balik dari SHE kepada karyawan adalah alur komunikasi ke bawah atau *downward communication*, atau bentuk dan arah komunikasinya vertikal (gambar 4). Kemudian untuk menindaklanjuti temuan BBS, departemen

SHE membuat pengajuan atau notifikasi kepada departemen terkait untuk melakukan perbaikan, ini dilakukan dengan komunikasi ke samping atau horizontal. Dalam hal ini dapat disimpulkan karyawan dapat berkomunikasi dengan SHE terkait temuan melalui link BBS, kemudian SHE dapat berkomunikasi juga dengan karyawan terkait kemajuan BBS. SHE dapat berkomunikasi juga dengan departemen lain seperti Engginering untuk perbaikan sedangkan karyawan tidak bisa berkomunikasi langsung dengan departemen terkait mengenai perbaikan kecuali departemen SHE.

Pola ini dapat diilustrasikan dengan dua lingkaran paling atas di analogikan sebagai departemen lain yang membantu urusan SHE terkait perbaikan seperti departemen engginering dan bagian keuangan (jika dalam kasus dibutuhkan dana mendesak), lingkaran di tengah paling atas didefinisikan sebagai SHE yang memiliki jalur komunikasi kepada dua departemen ke samping tadi dan supervisor atau operator departemen lain di bawahnya, lingkaran selanjutnya analogikan sebagai supervisor atau operator, dan lingkaran paling bawah adalah seluruh karyawan.



Gambar 4. Ilustrasi Pola Komunikasi Rantai Indofood Ice Cream Cicurug (Sumber: data primer)

Penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan terkait penerapan pola komunikasi organisasi pada penerapan BBS di Indofood Ice Cream Cicucug yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Hambatan pola komunikasi Roda

Komunikasi roda terjadi pada kegiatan *training*, *briefing*, dan juga penyampaian pesan melalui media elektronik seperti WhatsApp atau email grup. Hambatan pada pola komunikasi roda dapat berupa hambatan melubernya informasi, psikologis/manusiawi dan literasi digital. Hambatan meluber informasi dan psikologis (sikap, minat dan motivasi) terjadi manakala begitu banyaknya informasi yang diterima dan penerima pesan keterbatasan dalam menyerap informasi yang diberikan. Hambatan pesan meluber dan minat dapat terjadi juga pada media elektronik seperti Whats App grup jika pesan sudah terlalu banyak menumpuk dan akhirnya tidak terbaca karena penerima pesan hanya akan termotivasi untuk membuka pesan yang dikhususkan bagi mereka saja sehingga pesan-pesan pengingat cenderung diabaikan, begitupun dengan *email* jika pesan tidak dibuka. Hambatan lain yang dapat terjadi dalam pola komunikasi roda adalah hambatan literasi digital, hambatan ini diakibatkan terbatasnya pengetahuan dan kecakapan untuk menggunakan media digital dalam

rangka membina komunikasi dan interaksi dalam organisasi sehari-hari. Bentuk hambatan literasi pada penerapan BBS di Indofood ice cream adalah di sebakannya pesan melalui email dimana beberapa karyawan merasa tidak mengakses email di waktu yang bersamaan atau sering, berbeda dengan durasi akses Whats App, maka dari itu beberapa anggota lebih suka menerima informasi melalui Whats App grup dibanding email grup. Hambatan ini dapat diatasi dengan menyampaikan pesan ganda secara personal atau SHE mengingatkan kembali kepada manager terkait untuk menyampaikan pesan yang dimaksud.

2. Hambatan pola komunikasi rantai

Hambatan pertama yang ditemukan adalah hambatan fisik yang terjadi ketika SHE tidak dapat melihat komunikasi secara fisik. Pesan BBS yang disampaikan SHE yang disampaikan berantai kepada penerima pesan mengakibatkan pesan akan melalui alur yang panjang dan jika ada hambatan disalah satu pengirimnya maka pesan tidak akan sampai. Hal ini dapat di atasi dengan memberikan pesan ganda secara lisan kepada yang bersangkutan atau melalui media elektronik secara individu sehingga tujuan BBS pun akan tercapai.

Hambatan fisik juga dapat terjadi pada arah komunikasi horizontal jika ada infrastruktur yang perlu diperbaiki. Jika ada satu departemen yang terhambat, maka seluruh proses BBS akan terhambat pula. Hambatan ini dapat diatasi oleh SHE dengan selalu memastikan bahwa semua BBS bergerak dan mencari informasi langsung kepada departemen terkait mengenai kabar terbaru mengenai perkembangan dan kemajuan perbaikan.

Hambatan lain yang ditemui adalah hambatan psikologis/manusiawi yaitu ketika setiap individu memiliki perbedaan dalam hal sikap, minat, dan motivasi yang karenanya dapat membuat masing-masing individu memiliki cara pandang yang berbeda-beda terhadap suatu hal. Hambatan psikologis terjadi apabila ada

kelalaian individu dalam menyampaikan pesan. Hambatan psikologis juga ditemui ketika ada karyawan yang tidak melaporkan BBS melalui sistem melainkan melalui pesan pribadi, pesan BBS seharusnya dilaporkan secara sistematis melalui Gform, di data, kemudian di olah sesuai bentuk temuannya. Pesan yang disampaikan secara tidak sistematis dapat membuat informasi yang diterima oleh SHE tercecer sehingga SHE harus bekerja lebih keras untuk mengumpulkan informasi yang tercecer secara manual sedangkan sumber daya manusia terbatas, hal ini bisa saja menyebabkan adanya bahaya yang tidak teridentifikasi.

3. Hambatan pola komunikasi Y

Hambatan yang paling menonjol adalah hambatan psikologis terhadap minat, motivasi dan urgensi pekerjaan. Hambatan psikologis/manusiawi terjadi ketika ada satu departemen yang belum menempatkan safety sebagai prioritas sehingga administrasi akan terhambat. Jika hal ini terjadi maka SHE perlu melakukan komunikasi dengan pola Y kepada departemen lain yang bertanggung jawab juga atas pekerjaan ini secara langsung.

Simpulan dan Saran

Simpulan penelitian ini adalah penerapan BBS di Indofood Ice Cream Cicurug digunakan sebagai alat identifikasi bahaya dan memenuhi empat pendekatan menurut Geller. Berdasarkan hasil *test*, adalah pengukuran hasil intervensi adalah prestasi yang diraih SHE dalam penerapan SMK3 dan tidak adanya kecelakaan kerja hingga mendekati titik nol. Ditemukan tiga pola komunikasi yang digunakan departemen SHE dalam penerapan BBS yaitu pola komunikasi roda, rantai, dan pola komunikasi Y. Hambatan yang ditemukan dalam pola komunikasi departemen SHE pada penerapan BBS yaitu pada pola komunikasi roda ditemukan hambatan melubernya informasi, psikologis/-manusiawi dan literasi digital; hambatan pada pola komunikasi rantai berupa hambatan fisik dan psikologi/manusiawi; hambatan pada pola komunikasi Y yaitu hambatan hambatan

psikologis/manusiawi. Hambatan tersebut dapat teratasi dengan seringnya SHE untuk monitoring lapangan terkait perkembangan BBS kepada departemen terkait, membuat pesan ganda melalui media elektronik, dan turun ke lapangan langsung untuk memastikan pesan BBS telah sampai.

Adapun saran dari penelitian ini adalah tetap menerapkan manajemen SMK3 dengan baik, mempertahankan *zero accident* dan meningkatkan kinerja BBS agar pekerja lebih aktif berpartisipasi dan melaporkan temuan dengan inovasi *reward* dan *punishment* yang tegas. Membuat aplikasi khusus BBS untuk dapat dapat memudahkan karyawan untuk mengirim, dan menerima pesan BBS serta memudahkan SHE juga untuk melihat perkembangan dari setiap departemen yang bersangkutan. Dibuat juga *roomchat* yang bisa digunakan untuk seluruh karyawan yang mengakses aplikasi agar terjadi pola komunikasi seluruh arah dan memudahkan SHE dalam merekap data secara tidak langsung.

Saran bagi peneliti untuk dapat meneliti pola komunikasi non-formal yang terjadi pada penerapan program kerja suatu perusahaan untuk melihat faktor pendukung dan penghambat yang bisa saja terjadi dalam pola komunikasi non formal terhadap efektivitas program kerja itu sendiri.

Referensi

- Arifudin, O. S. (2021). Teori-Teori dalam Komunikasi Organisasi. In R. T. Siregar, & e. al, *Komunikasi Organisasi* (p. 113). Bandung: Grup CV. Widina Media Utama.
- Arsip Indofood Ice cream. (2020). *jobdesk. jobdesk divisi*.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2013). *Effective Public relations*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Dit. (2018, Februari 13). *Radar Sukabumi.com*. Retrieved from Kecamatan Cicurug, Kabupaten Sukabumi: Kecamatan Cicurug, Kabupaten Sukabumi | Radar Sukabumi
- Hasbi, D. I. (2021). Peran Komunikasi Organisasi. In R. T. Siregar, *Komunikasi Organisasi* (pp. 76-77). Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Hasbi, I. (2021). Peran Komunikasi Organisasi. In R. T. Siregar, & e. al, *Komunikasi Organisasi* (p. 63). Bandung: Penerbit Widina.
- Mas, D. S., & Haris, P. D. (2020). *Komunikasi dalam Organisasi (Teori dan Aplikasi)*. Gorontalo: UNG Press .
- Mu'minah, A. (2021, 3 9). *Apa itu Behavior Based Safety?* Retrieved from Indonesia Safety Center-Safety School: <https://indonesiasafetycenter.org/behavior-based-safety-adalah/>
- Muhammad, A. (2019). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nainggolan, N. T., Mawati, A. T., Ardiana, D., Gandasari, D. P., Purba, B., Silalahi, I. K., . . . Simarmata, M. M. (2021). *Komunikasi Organisasi: Teori, Inovasi dan Etika*. Yayasan Kita Menulis.
- Nugrahani, D. F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif- dalam penelitian bahasa*. Surakarta.
- Joko Priono. (2023, Dec 15th). *Data Kecelakaan Kerja di Indonesia berdasarkan Jumlah Pekerja*. Retrieved from <https://hsepedia.com/data-kecelakaan-kerja-di-indonesia/>
- Siregar, R. T., Enas, U., Putri, D. E., Utami, M. M., Hasbi, I., Ummah, A. H., Bairizki, A. (2021). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Ulfiyah, M., Saripah, S., & Syarifudin, E. (2023, September-Desember). Komunikasi Formal dan Informal Dalam Jaringan Komunikasi. *Journal on Education, Volume 06, No. 01*, 6619-6628. Retrieved from <http://jonedu.org/index.php/joe>
- Yani, A. (2016). Pengaruh Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kelurahan Rabadompu Timur. *Jurnal Komunikasi*

dan Kebudayaan, 9(1), 96–110.
<https://doi.org/10.59050/jkk.v9i1.97>