

LAMPIRAN

Lampiran 1. Interview Guide

INTERVIEW GUIDE

ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTAR UNIT AIR TRAFFIC CONTROL BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA DALAM MENUNJANG KELANCARAN LALU LINTAS UDARA

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i

Perkenalkan nama saya Ahmad Avairus Rusdi, mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur jurusan Ilmu Komunikasi. Berikut ini saya lampirkan kuesioner penelitian untuk tugas akhir (skripsi) saya yang berjudul “Analisis Komunikasi Interpersonal Antar Unit Air Traffic Control Bandara Internasional Juanda Surabaya dalam Menunjang Kelancaran Lalu Lintas Udara”. Adapun seluruh data yang didapatkan melalui kuesioner ini akan saya gunakan untuk keperluan tugas akhir (skripsi) dan setiap informasinya yang ada di dalamnya akan dijaga kerahasiaannya. Oleh karena itu, disela-sela kesibukan Bapak/Ibu/Sdr/i, saya mohon perkenankan kesediaannya untuk melakukan sesi interview, dan adapun manfaat dari mengisi kuesioner ini untuk memberikan kontribusi dalam hal pengembangan kualitas individu dan perusahaan. Atas perhatian Bapak/Ibu/Sdr/i saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

IDENTITAS NARASUMBER

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Jabatan :

Lama Bekerja :

NO	PERTANYAAN
1	Bagaimana Anda menggambarkan komunikasi sehari-hari dengan rekan kerja di ruang pelayanan ATC (ruang radar dan tower)?
2	Bagaimana peran komunikasi non-verbal (seperti gestur, intonasi suara, penggunaan teknologi) dalam pekerjaan sehari-hari?
3	Menurut pendapat Saudara, dari semua bagian dari unit ATC (asisten/controller/supervisor) yang pernah Saudara tangani, manakah yang memiliki beban komunikasi paling tinggi?
4	Apakah ada prosedur standar untuk berkomunikasi saat mengatasi situasi darurat? Bagaimana prosedur tersebut dijalankan?
5	Apakah pernah ada situasi di mana kesalahpahaman komunikasi memengaruhi kegiatan operasional di ruang pelayanan ATC (ruang radar dan tower)? Jika ada, bagaimana masalah tersebut diselesaikan?
6	Apakah Saudara merasakan adanya perbedaan saat melakukan komunikasi interpersonal ketika menjalankan tugas di Tower dan di ruang radar?
7	Bagaimana upaya Saudara dalam menjaga proses komunikasi interpersonal baik antar pilot maupun dengan sesama staff tetap berjalan dengan baik selama masa peak hour?
8	Menurut Saudara, sistem pembagian shift yang sedang berjalan saat ini memungkinkan Saudara untuk melakukan proses komunikasi dan penyampaian informasi dengan baik?
9	Menurut Saudara, apakah penerapan teknologi telekomunikasi yang ada di ATC AirNav Cabang Surabaya mudah digunakan oleh Saudara sehingga dapat memfasilitasi penyampaian informasi dengan lancar baik kepada pilot maupun kepada staff ATC lainnya?
10	Bagaimana Anda mengelola informasi yang banyak dalam situasi darurat dan memastikan semua pihak terlibat mendapatkan informasi yang tepat waktu?
11	Menurut Saudara, faktor-faktor apa sajakah yang dapat mendukung dan mengganggu proses komunikasi interpersonal selama menjalankan tugas sebagai ATC?
12	Seberapa fasih Saudara menggunakan bahasa Phraseology? Apakah Saudara pernah mengalami kesulitan dalam menggunakan phraseology ketika sedang menjalankan tugas? Bagaimana Saudara mengatasi kendala tersebut?
13	Bagaimana cara Saudara membuat rekan tim mengerti dan memahami informasi yang Saudara berikan?

NO	PERTANYAAN
14	Bagaimana Saudara dan tim berkomunikasi satu sama lain ketika dihadapkan dengan sebuah kondisi yang memerlukan pengambilan keputusan cepat?
15	Apakah dengan menjalin komunikasi interpersonal dengan sesama staff dalam satu ruang membuat perasaan Saudara menjadi lebih baik? (Rasa lelah dan stress akibat kerja berkurang)
16	Bagaimana Saudara mendefinisikan kesetaraan dalam konteks komunikasi interpersonal di lingkungan kerja Saudara? Menurut Saudara bagaimana kesetaraan dalam komunikasi mempengaruhi keselamatan dan efisiensi operasional di ATC?
17	Bagaimana Saudara biasanya merespons rekan kerja yang membutuhkan dukungan atau sedang mengalami kesulitan dalam menjalankan tugasnya ?
18	Menurut Anda, seberapa penting komunikasi antarstaf dalam menciptakan suasana kerja yang nyaman?

Lampiran 2. Transkrip Wawancara dengan Informan ke-1

No Pertanyaan	Respon Narasumber
1	"Kalau komunikasi antar rekan kerja itu seyogyanya itu harus baik khususnya dalam scope ke ATC an karena kita itu bekerja teamwork jadi kita harus bekerja bersama untuk mencapai satu tujuan. Nah kalau semisal komunikasinya tidak berjalan dengann baik itu nanti akan berdampak pada pelayanan pemanduan lalu lintas penerbangan di sini"
2	"Kalau yang saya alami di sini alhamdulillah berjalan lancar yaa. Gestur maksudnya tidak ada gestur atau tingkah laku perilaku yang membuat kita menjadi tdak nyaman tidak ada. Ini gesturnya semuanya normal semuanya enak pokoknya kita memang disini itu friendly yaa seperti itu."
3	"Kalau untuk komunikasi, saya merasa di TWR itu frekuensi lebih tinggi baik ketika kita berkomunikasi dengan pesawat maupun dengan pihak eksternal karena di TWR itu kita memegang alat komunikasi HT di situ kita berkoordinasi dengan security, Manajer Operasi, landasan, dan lain sebagainya. Nah untuk yang di komunikasi dengan pesawat ada di ground control kan tahu ya, kita lebih banyak komunikasinya, kita di sana ada pembagian ATC <i>Clearence</i> kemudian <i>Clearence</i> untuk <i>Taxiing</i> sampai kita akhirnya mendelivery komunikasi ke TWR. Di (bagian) TWR pun sebenarnya banyak, karena dari satu pesawat pun kita harus berkali-kali ngomong khususnya untuk pesawat latih Angkatan Laut."
4	"Untuk SOP tentu saja ada. Semua sudah diatur di dalamnya tentang bagaimana kita menyampaikan informasi dalam situasi seperti itu"
5	"Kalau saya yang saya alami sih jarang yang seperti itu ya, tetapi memang kalau di APP kita koordinasi dengan <i>Adjacent Unit</i> misal dengan ATC di Makasar kerap terjadi kesalahpahaman untuk pendelegasian traffic ini sebenarnya wewenang siapa sih wewenang traffic ini siapa yang harus mengeclear kan nah itu terkadang menimbulkan friksi di sana. Seperti itu "
6	"Sejauh ini tidak ada ya, karena kebetulan rekan-rekan kerja kita itu sama aja, mereka yang di TWR terkadang juga bekerja di Radar. Jadi kita ketemu satu sama lain dengan lingkup kelompok yang sama jadi membuat kita itu jadi lebih tenang juga, lebih relaks juga ketemu sama mereka."
7	"Jadi memang dibutuhkan pengalaman bagaimana kita mengelola pikiran kita perasaan kita meskipun kita punya masalah sendiri-sendiri di luar kantor itu kita harus tetap tenang ketika menjalankan tugas baik itu menjalin hubungan sesama rekan kerja maupun dengan pilot."
8	"Yaa.. saya rasa iya"
9	"Khususnya itu lebih banyak pada menjalin komunikasi sama pilot ya dan disaat itu kita perlu peralatan yang reliable yang bisa kita handalkan di sana. Terkadang alat komunikasi itu tidak terasa ada yang baik, karena peralatannya kurang sempurna, kadang kita ketika kita sudah memencet atau mentransmit komunikasi ternyata pilot sama sekali tidak mendengar. Itu memang terkadang ada kendala seperti itu di peralatan komunikasi"
10	"Kalau misalkan terjadi hal-hal darurat yang memang harus banyak informasi yang harus disampaikan ke banyak pihak . Nih karena kita teamwork ya, kita tidak bisa melakukan sesuatu itu sendirian, jadi biasanya kita mempunyai tugas masing-masing ada supervisor di sana, ada asisten, ada controller, nah ada juga temen-temen mungkin kalau misal dalam keadaan emergency mereka pun yang lagi istirahat pun ikut membantu. Nah di sana itu kita saling mengiatkan"

No Pertanyaan	Respon Narasumber
11	"Mungkin yang mendukung tentu alat komunikasi ya"
12	"Untuk phraeseology memang sudah diajarkan di sekolah kemudian kita harus sering-sering merefresh di dokumen-dokumen terkait sub bab phraseology. Nah memang yang kadang kesulitan terjadi ketika pilotnya itu, dia itu memiliki logat bahasa inggris sedikit kental ataupun membuat kita itu bingung. Kadang di luar phraseology yang baku itu membuat kita bingung."
13	"Kita sampaikan saja misalkan ada informasi terbaru kita sampaikan berdasarkan dokumen seperti ini kita langsung secara verbal kita langsung beritahu kepada teman."
14	"Itu biasanya dengan pengalaman kita masing-masing, kita beracuan bahwa keputusan ini harus diambil bersama meskipun kewajiban adalah supervisor yang mengambil keputusan tetapi kita bisa menyampaikan pandangan kita sendiri kepada supervisor dan ada harapan untuk diterima. Nah kita acuan harus memang ini menurut kita adalah keputusan terbaik yang harus disampaikan kepada supervisor sehingga supervisor bisa menerima masukan dari kita."
15	"Ya tentu, justru kalau kita diam-diam an malah kita tidak enak"
16	"Memang secara tersirat kelihatan ada junior senior di sini tetapi dalam kegiatan kita bekerja kita mempunyai tujuan yang sama yaitu efisiensi dan keselamatan. Jadi senioritas terabaikan untuk mencapai tujuan bersama kita abaikan."
17	"Kita bantu kita awali dengan menanyakan kondisinya seperti apa, kamu perlu apa kira-kira. Itu kita sebagai teman rekan kerja yang baik kita harus menanyakan. Kemudian kita harus memberikan support juga kepada rekan-rekan."
18	"Meskipun pekerjaan kami sangat serius dan penuh tekanan, obrolan santai membantu mencairkan suasana. Ngobrol santai itu juga perlu supaya nggak selalu tegang."

Lampiran 3. Transkrip Wawancara dengan Informan ke-2

No Pertanyaan	Respon Narasumber
1	"Sejauh ini sih baik baik saja komunikasinya, kebetulan saya kan merantau di sini jadi walaupun saya perantau, teman-teman mendukung, merangkul."
2	"Baik semua tidak ada kendala sejauh ini"
3	"Di supervisor, karena kan supervisor itu kan komunikasi bukan cuma sekedar di ruang Ops Room maupun di TWR kita juga komunikasi dengan unit lainnya adjacent misalnya dengan bandara koordinasi masalah apapun dengan manajer operasi. Pokoknya lebih complicated di supervisor."
4	"Standarnya pasti ada, kita kan kerjanya sesuai SOP dan semua percakapan kita dengan pilot itu ada standarnya sudah diatur kan ada namanya phraseology namanya."
5	"Kalau masalah miskoordinasi pastilah ada itu kan sedikit banyak pasti ada itu ketika kerja baik antara rekan kerja maupun dengan kustomer kita pilot, tapi itu bisa teratasi dengan kita ada juga evaluasi setiap bulan, kita evaluasi lagi apa yang kurang kemarin-kemarin kita evaluasi ulang."
6	"Sejauh ini sih tidak ada sih. Kita sama aja yang kita lakukan itu, belum ada kendala sih sejauh ini"
7	"Kalau sesama rekan kerja, kebetulan saya kan di sini masih istilahnya junior. Saya menjunjung kalau kita dulu di sekolah diajari hierarki, kalau sama senior itu kita ikuti."
8	"Cukup baik"
9	"Kalau fasilitas sih, saya rasa udah cukup memadai, cuman di beberapa kesempatan mungkin ada beberapa perbaikan yang paling sering itu sih di radio kita. Jadi beberapa radio frekuensi kita kurang mumpuni lah untuk mencakup airspace seluas Surabaya ini. Jadi perlu ada perbaikan lah. Karena kalau misalnya ini tidak tercapai, kita yang user untuk kontrol itu agak menimbulkan workload yang berlebihan, misalnya koordinasi dengan pilot, pilotnya tidak dengar kita harus berulang ulang menyampaikan informasi. Nah misalnya kalau alatnya sudah bagus sudah mumpuni, kita sekali ngomong pilot sudah bisa menerima"
10	"Kalau itu sih kita kerja teamwork kita di sini, jadi kalau misalnya kita dapat info darurat dari pilot ataupun dari bandara kita itu secepat mungkin berkoordinasi dengan rekan kerja terlebih lagi dengan supervisor, kemudian supervisor mengambil keputusan mau diapakan keadaan ini"
11	"Kalau faktor-faktornya sih sejauh pengalaman saya itu difasilitasnya tadi, kalau untuk di kerja kita masing-masing sudah tidak ada kendala"
12	"Kalau seberapa fasih sih, kebetulan kan kita sekolah 3 tahun tuh, nah itu yang kita ulang-ulang terus. Phraesology itu udah baku itu udah ada dokumennya, yang bikin kita sering ada kendala kalau kita berkomunikasi dengan pilot di luar Indonesia. Misalnya dari pilot dari Cina, aksennya itu berbeda dengan kita terus terjadi juga beberapa pilot ini tidak sesuai dengan dokumen biasanya ngomongnya. Jadi disitu beberapa kendala sih menurut saya"
13	"Berkomunikasi dengan baik saja sih"

No Pertanyaan	Respon Narasumber
14	”Kalau itu kan kita juga kan di samping ada supervisor yang menanggungjawab kegiatan. Kita juga sudah dibekali Ketika kita dihadapkan dengan situasi tertentu, mau melakukan apa aja itu sudah ada SOP yang harus dipatuhi. Jadi sebenarnya kalau dibilang mengambil keputusan itu keputusan sebenarnya kita ambil. Cuman kalau kita mau minta suggest dari temen atau rekan kerja atau supervisor itu sah-sah aja”
15	”Lebih baik”
16	”Kalau itu sih tetap aja memang ada hierarki senior junior karena mau bagaimanapun juga pengalaman senior-senior lebih baik. Karena menurut saya sih kerja sebagai ATC itu pengalaman dan jam terbang tinggi paling berkesan. Makanya kalau dibilang bukan jadi kendala sih, melainkan menjadi sebuah teamwork yang baik menurut saya”
17	”Biasanya kalau ada rekan kita yang kesusahan, kita tanya dulu nih masih sanggup atau tidak, biasanya gitu. Karena saya sebagai saat itu juga saya langsung takeover saya merasa tidak enak, maka dari itu saya tanya dulu masih bisa atau tidak (menghandle masalah tersebut”
18	”bagi saya, komunikasi bukan hanya soal berbicara, tetapi juga mendengar dan bekerja sama. Ini sangat memengaruhi bagaimana kami menjaga keselamatan penerbangan sekaligus menjaga hubungan satu sama lain sebagai tim”

Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan Informan ke-3

No Pertanyaan	Respon Narasumber
1	"Seperti biasa saja"
2	"Sama seperti tadi, seperti biasa"
3	"Saya rasa sama saja beban kerja di TWR maupun di Radar"
4	"Ada, prosedur yang harus dijalankan saat kita mengatasi keadaan darurat atau emergency. Seperti misalnya kita berkoordinasi dengan unit, Supervisor maupun manajer"
5	"Tidak ada sih"
6	"Tidak ada juga"
7	"Tetap menjalankan SOP yang supaya terjaga gitu kegiatannya"
8	"Saya rasa baik"
9	"Komunikasi yang ada sekarang saya rasa sudah baik"
10	"Diupayakan untuk teamwork dengan satu shift jadi bisa menyampaikan informasi kondisi darurat itu ke Supervisor atau Unit PPAK"
11	"Tidak ada kendala"
12	"Sejauh ini tidak ada kendala, kalau ada kendala pun saya akan tanyakan pada team work pada shift yang sama"
13	"Sebisa mungkin menjelaskan dengan detail apa yang terjadi saat kondisi di shift tersebut"
14	"Komunikasi yang terjalin antara Ground dan Tower harus clear sih menurut saya"
15	"Iya, perasaan saya menjadi lebih ketika melakukan komunikasi dengan sesama staff"
16	"Sebisa mungkin menjalani komunikasinya ya sebatas pekerjaan saja gitu"
17	"Sebisa mungkin membantu kesulitan rekan kerja yang mengalami kesulitan, misalnya kayak komunikasi bahasa digunakan oleh pilot itu tidak jelas, nyalakan loudspeakernya supaya teman atau rekan kerja bisa mendengar"
18	"Dalam situasi di mana kita saling berbagi informasi atau dukungan kayak gitu, saya merasa suasana kerja menjadi lebih positif dan kolaboratif."

Lampiran 5. Transkrip Wawancara dengan Informan ke-4

No Pertanyaan	Respon Narasumber
1	"Komunikasi kalau waktunya dinas ya kita ada yang formal, tapi ya gak melulu formal. Banyak yang santai santainya juga.
2	"Ya, intonasi suara sangat berpengaruh, terutama ketika berkomunikasi dengan pilot atau rekan kerja saat situasi mendesak. Intonasi yang lebih tegas menunjukkan urgensi, dan itu bisa langsung dipahami oleh lawan bicara. Tapi kadang perubahan intonasi memang dibutuhkan untuk menunjukkan bahwa ada situasi kritis atau hal penting yang harus segera diperhatikan."
3	"Beban paling tinggi kayaknya di TWR ya karena banyak koordinasi keluarnya daripada di bawah, kalau di bawah sudah pasti adjacent Semarang Jogja, udah pakemnya itu. Kalau di TWR kan banyak banyak yang lain, dengan landasan, orang listrik, angkatan laut. Lebih banyak (komunikasi) di TWR."
4	"Tentu ada prosedurnya, hal itu sudah ada dan kami bekerja sesuai dengan prosedur tersebut"
5	"Nggak ada masalah."
6	"Nggak ada sih sama aja"
7	"Kita juga sudah tahu ya, sudah pasti langsung auto fokus gitu loh. Sudah tidak akan Karena pasti sudah banyak harus fokus yang satu mungkin pas lagi yang kontrol lagi fokus dengan kondisi traffiknya, yang satu jadi asisten juga membantu scanning dan bantu koordinasi. Kayaknya sudah langsung auto tugas-tugasnya. Oh ini udah banyak traffiknya, jadi kita mulai mengurangi komunikasi dengan sesama staff, kecuali ketika perlu mengasih tahu atau mengingatkan sesama teman kerja selama boundarynya tentang pekerjaan"
8	"Kayaknya kalau komunikasi nggak ada kesusahan ya, nggak akan ada beda ya dalam melakukan komunikasi dengan teman."
9	"Ada kalanya mengganggu, mungkin seperti rush hour. Radionya kan nggak nyampai atau nggak bagus, harusnya kita Cuma sekali ngomong, itu tuh harus berkali-kali. Mungkin fasilitas yang belum memadai sepenuhnya, masih belum maksimal."
10	"Dalam situasi darurat, informasi memang datang bertubi-tubi dan harus dikelola dengan baik. Langkah pertama yang saya lakukan adalah memprioritaskan informasi sesuai tingkat kepentingannya. Misalnya, jika ada informasi yang langsung berdampak pada keselamatan penerbangan, itu harus segera disampaikan ke pihak terkait, seperti pilot atau supervisor, tanpa penundaan. Informasi pendukung atau tambahan bisa disampaikan setelahnya."
11	"Malah justru kadang itu dari eksternal, contoh kadang ada kunjungan bukan dari kalian. Maksudnya dari orang luar mungkin ke Ops Room, mungkin karena.. kadang tuh malah mereka gak bisa ngontrol, kita yang lagi mengontrol itu berisik gitu loh. Jadi kayak kita ngomong itu nggak sering banget tapi beberapa kali pernah kejadian dari pihak eksternal. Ketika di TWR itu harusnya dijaga suaranya. Kalau dari internal sih jarang terjadi, misal kalau emergency ini kita sudah tahu harus bagaimana step by stepnya."

Lampiran 6. Transkrip Wawancara dengan Informan ke-5

No Pertanyaan	Respon Narasumber
1	"Biasanya sangat profesional, terutama saat lalu lintas padat atau ada situasi darurat. Tapi kalau di jam-jam yang lebih tenang, kami bisa lebih santai, bahkan ada canda tawa untuk mengurangi stres. Momen santai itu penting, apalagi kalau sedang shift panjang. Namun, ketika komunikasi yang serius dibutuhkan, kami semua langsung kembali fokus."
2	"Kalau pakai gestur ya paling Cuma nunjuk, kalau alat disitu kan sudah ada transfer controlnya tinggal klik, nanti (rekan) sudah tahu sih."
3	"Menurut saya, posisi controller memiliki beban komunikasi paling tinggi. Controller adalah orang yang langsung berinteraksi dengan pilot dan mengatur lalu lintas udara, jadi instruksi harus jelas dan terus-menerus disampaikan. Mereka yang paling banyak berkomunikasi, baik dengan pilot, rekan di radar, maupun dengan asisten dan supervisor."
4	"Yaa prosedur kita ngikutin SOP yang ada, jadi sebelum kita duduk itu kita sudah harus paham SOPnya jadi apa yang harus dilakukan. Step by step nya ada di dalam SOP jadi harus diterapin."
5	"Nggak ada masalah"
6	"Nggak ada bedanya, maksudnya sama saja"
7	"Sepertinya teman-teman langsung auto fokus dengan tugasnya jadi ketika traffic meningkat, maka semuanya akan berfokus."
8	"Semuanya sama saja, tidak ada bedanya "
9	"Kalau alat komunikasinya masih setengah apalagi ini masih alat baru, jadi masih penyesuaian yang ada. Sudah maksimal sih sudah ganti baru, tapi masih perlu penyesuaian"
10	"Membagi tugas, jadi kayak misalnya yang satu sudah ngurus yang ini, jadi rekan yang lain untuk koordinasi sama yang lain, yang satu bikin laporan. Itu sudah bagi bagi tugas, jadi nggak mentok di satu orang yang ngehubungin."
11	"Mungkin kendalanya dari pihak eksternal, jadi ketika ada kunjungan itu beberapa kesempatan mengganggu karena berbicara di dalam ruang TWR cukup keras sehingga perlu mengulangi instruksi yang diberikan ke pilot."

Lampiran 7. Transkrip Wawancara dengan Informan ke-6

No Pertanyaan	Respon Narasumber
1	"Komunikasi sehari-hari dengan rekan kerja di ruang pelayanan ATC (di ruang radar maupun tower) pada dasarnya sangat dinamis. Namun biasanya, sesama staff itu tetap menjaga batasan profesionalisme. Komunikasi sehari-hari juga melibatkan koordinasi internal dengan sesama tim untuk memastikan kelancaran operasional."
2	"Menurut saya, komunikasi non-verbal di lingkungan ATFM dan ATS itu sangat penting dan sering kali terjadi secara alami, tanpa disadari. Misalnya, di ruang radar atau tower, gestur sederhana seperti menunjuk ke layar, mengangkat tangan untuk menunjukkan giliran bicara, atau anggukan kepala saat menyetujui koordinasi sering digunakan untuk mempercepat pemahaman. Ini membantu, terutama saat suasana sedang sibuk atau ada banyak komunikasi verbal yang berlangsung secara bersamaan."
3	"Kalau menurut saya, bagian yang memiliki beban komunikasi paling tinggi adalah controller, terutama radar controller. Mereka adalah pusat dari semua koordinasi operasional, baik secara internal maupun eksternal. Radar controller harus terus berkomunikasi dengan pilot, unit ATC lainnya (seperti sektor yang berdekatan atau tower), dan kadang dengan ATFM untuk memastikan kelancaran lalu lintas udara. Dalam satu waktu, mereka bisa menangani banyak pesawat sekaligus, jadi komunikasi harus cepat, tepat, dan tanpa kesalahan."
4	"Tentu, ada prosedur standar untuk berkomunikasi dalam situasi darurat, dan prosedur ini sangat penting untuk memastikan keselamatan dan efisiensi. Secara umum, komunikasi dalam situasi darurat harus dilakukan dengan tenang, jelas, dan langsung ke inti permasalahan. Kami diajarkan untuk tetap fokus pada prosedur dan tidak terbawa emosi, karena kesalahan komunikasi sekecil apa pun bisa memperburuk situasi."
5	"Sejauh ini masih belum ada, namun hal tersebut pastinya bisa terjadi sewaktu-waktu jika kita tidak fokus."
6	"Saya rasa tidak ada perbedaan. Setiap posisi itu memiliki beban komunikasinya masing-masing. Cuma kalau di tower, mungkin kerasa lebih banyak pihak yang dihubungi saja selama bertugas."
7	"Menurut saya, menjaga komunikasi interpersonal tetap berjalan baik selama masa peak hour adalah tantangan besar, tapi sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional. Salah satu upaya utama yang saya lakukan adalah selalu menjaga profesionalisme dalam setiap interaksi, baik dengan pilot maupun dengan sesama staf. Dalam situasi sibuk, komunikasi harus tetap singkat, jelas, dan langsung pada inti agar tidak membuang waktu atau menimbulkan kebingungan."
8	"Sudah berjalan dengan baik."
9	"Secara keseluruhan, penerapan teknologi telekomunikasi di AirNav Surabaya sudah cukup memadai dan mendukung komunikasi sehari-hari. Namun, terus melakukan pembaruan teknologi dan pelatihan berkala sangat penting untuk memastikan sistem ini tetap relevan dengan kebutuhan operasional yang terus berkembang."
10	"Mengelola informasi yang banyak adalah tantangan besar, tapi kuncinya ada pada prioritas, koordinasi, dan ketenangan. Langkah pertama yang selalu saya lakukan adalah menentukan informasi apa yang paling penting dan harus segera disampaikan. Dalam situasi seperti ini, saya memastikan bahwa

No Pertanyaan	Respon Narasumber
	informasi kritis, seperti status pesawat, posisi, dan tindakan darurat yang perlu dilakukan, langsung dikomunikasikan kepada pihak yang relevan, baik itu pilot, unit ATC lain, maupun supervisor.”
11	”Meskipun teknologi saat ini sudah sangat canggih, gangguan teknis seperti gangguan sinyal, noise pada frekuensi radio, atau masalah pada perangkat komunikasi bisa mengganggu kelancaran komunikasi. Ketika hal ini terjadi, bisa jadi kita harus mengulang informasi atau bahkan kehilangan informasi penting.”
12	”Saya cukup fasih dalam menggunakan bahasa phraseology karena memang itu adalah bagian integral dari pekerjaan kami sebagai ATC. Kunci untuk mengatasi kesulitan semacam ini adalah dengan terus berlatih dan berkomunikasi secara terbuka. Latihan simulasi yang dilakukan secara rutin juga sangat membantu, karena kami bisa belajar dari situasi yang kompleks dan meningkatkan kefasihan dalam menggunakan phraseology secara lebih efektif.”
13	”Menyampaikan informasi secara jelas dan terstruktur. Saya selalu berusaha untuk mengkomunikasikan pesan dengan menggunakan bahasa yang singkat, tepat, dan mudah dipahami, terutama saat situasi sibuk atau dalam kondisi darurat. Saya juga menghindari penggunaan istilah yang bisa membingungkan jika tidak diperlukan.”
14	”Kami selalu berusaha untuk menjaga agar komunikasi tetap langsung, jelas, dan tanpa keraguan. Biasanya, ketika ada situasi mendesak, saya dan rekan tim akan cepat mengidentifikasi masalah utama dan berbagi informasi yang relevan dengan cepat.”
15	”Saya merasa lebih nyaman dan terjaga kesejahteraannya ketika ada komunikasi terbuka dan saling mendukung antar sesama staf. Dalam kondisi yang tepat, komunikasi antar rekan tim memang sangat membantu untuk meredakan stres dan meningkatkan semangat kerja.”
16	”Menurut saya, kesetaraan dalam komunikasi interpersonal di lingkungan kerja ATC berarti bahwa setiap orang, baik itu controller, supervisor, atau staf lainnya, memiliki hak yang sama untuk berbicara, didengar, dan memberikan masukan dalam setiap situasi komunikasi. Tidak ada yang merasa lebih rendah atau lebih tinggi dalam hal menyampaikan informasi. Jika mereka merasa nyaman untuk mengungkapkan kekhawatirannya tanpa hambatan, maka semua informasi penting bisa segera disampaikan dan ditangani dengan tepat.”
17	”Jika masalah yang mereka hadapi lebih teknis atau terkait tugas yang membutuhkan keputusan cepat, saya akan langsung melibatkan diri untuk membantu mencari solusi bersama. Saya juga sering kali menyarankan untuk berkoordinasi dengan supervisor jika diperlukan, untuk mendapatkan perspektif tambahan atau bantuan lebih lanjut.”
18	”Kalau komunikasi antarstaf lancar, kerja jadi lebih enak, nggak banyak miskom, dan kita bisa saling backup. Apalagi di ATC, info harus jelas banget biar aman dan semua nyaman kerja bareng”

Lampiran 8. Transkrip Wawancara dengan Informan ke-7

No Pertanyaan	Respon Narasumber
1	"Komunikasi sehari-hari di ruang pelayanan ATC, baik di radar maupun tower, sangatlah penting dan harus berlangsung secara efektif dan efisien. Kami mengutamakan penggunaan komunikasi yang jelas, lugas, dan bebas ambiguitas, mengingat betapa kritisnya setiap informasi yang kami sampaikan."
2	"Sebenarnya komunikasi non-verbal itu penting banget, meskipun kebanyakan tugas kami didukung oleh komunikasi verbal lewat radio. Misalnya, kalau di ruang radar atau tower, gestur sering banget dipakai. Kadang cukup tunjuk layar atau kasih isyarat tangan ke rekan kerja untuk nunjukin posisi pesawat atau potensi konflik. Itu bikin kerja lebih cepat tanpa harus ngomong terus."
3	"saya rasa semuanya punya tantangan komunikasi masing-masing, ya. Tapi kalau harus pilih, menurut saya controller yang bebannya paling tinggi. Soalnya controller itu posisinya langsung berhadapan dengan pilot dan harus ngatur lalu lintas udara secara real-time. Jadi, komunikasi mereka harus super jelas, nggak boleh ada salah paham, apalagi saat kondisi sibuk. Mereka harus tetap fokus sambil ngasih instruksi ke banyak pesawat dalam waktu yang sama."
4	"Dalam ATC, komunikasi saat darurat itu punya prosedur standar yang harus diikuti dengan disiplin. Intinya adalah menyampaikan informasi secara cepat, jelas, dan terstruktur, supaya nggak ada miskomunikasi."
5	"Selama ini masih belum ada."
6	"Kalau di Tower, komunikasi lebih banyak bersifat visual dan langsung. Kami bisa melihat langsung kondisi lapangan, seperti pesawat di apron, taxiway, atau runway. Jadi, selain komunikasi verbal lewat radio, sering juga ada komunikasi non-verbal seperti gestur ke ground crew atau saling lihat dengan rekan kerja. Rasanya lebih "dekat" karena semua aktivitas terlihat secara real-time."
7	"Saya usahakan untuk selalu tenang dan konsisten dalam nada suara. Kalau saya panik atau tergesa-gesa, itu bisa bikin rekan kerja atau pilot juga ikut bingung. Selain itu, saya sering melakukan konfirmasi ulang, terutama dengan pilot, untuk memastikan mereka memahami instruksi dengan benar."
8	"Sudah berjalan dengan baik."
9	"Menurut saya, teknologi telekomunikasi yang ada di AirNav Surabaya sudah cukup canggih dan mudah digunakan. Sistemnya dirancang untuk mendukung kelancaran komunikasi, baik internal dengan staf maupun eksternal dengan pilot."
10	"Dalam situasi darurat, mengelola informasi itu memang jadi tantangan besar. Tapi ada beberapa langkah yang saya lakukan untuk memastikan semua informasi tersampaikan dengan cepat dan akurat. Saya melibatkan supervisor untuk membantu pengambilan keputusan strategis, dan memastikan semua anggota tim tahu peran mereka masing-masing."
11	"Gangguan pada perangkat telekomunikasi, seperti sinyal yang terputus atau kualitas audio yang buruk, dapat menyebabkan miskomunikasi, terutama saat kondisi sibuk."

No Pertanyaan	Respon Narasumber
12	”Sebagai ATC, phraseology adalah bahasa kerja utama kami, dan penggunaannya sudah menjadi rutinitas sehari-hari. Selama pelatihan dan pengalaman bertugas, kemampuan ini terus diasah sehingga saya bisa menggunakannya dengan lancar.”
13	”Saya selalu berusaha menyampaikan dengan cara yang jelas, terstruktur, dan sesuai konteks.”
14	”Kami biasanya mengikuti prosedur yang sudah terstruktur untuk memastikan pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan efisien tanpa mengorbankan keselamatan.”
15	”Berkomunikasi dengan rekan kerja di satu ruang tidak hanya membantu menjalankan tugas secara efektif, tetapi juga memberikan dukungan emosional. Rasanya lebih ringan jika kita bisa berbagi cerita atau bahkan sekadar bercanda di sela-sela tugas yang berat.”
16	”Di ruang kerja kami, meskipun ada hierarki seperti supervisor, controller, dan asisten, semua anggota tim berkontribusi sesuai peran mereka. Saat berkomunikasi, kami menggunakan fraseologi yang sama, sehingga tidak ada kesenjangan bahasa. Selain itu, saya selalu berusaha terbuka terhadap masukan dari rekan kerja, baik yang lebih senior maupun junior, karena setiap informasi bisa sangat penting dalam situasi operasional.”
17	”Saya akan memahami situasinya terlebih dahulu. Saya pastikan untuk tidak terburu-buru memberikan solusi sebelum benar-benar memahami permasalahan yang sedang mereka hadapi.”

Lampiran 9. Transkrip Wawancara dengan Informan ke-8

No Pertanyaan	Respon Narasumber
1	"Sebagian besar komunikasi bersifat verbal, baik melalui headset saat berkoordinasi dengan pilot maupun antar-staf di ruangan. Kami juga sering menggunakan fraseologi standar untuk memastikan tidak ada kebingungan dalam penyampaian informasi."
2	Misalnya, di layar radar ada tanda atau warna tertentu yang ngasih sinyal bahaya, seperti pesawat mendekati jarak aman. Kami langsung tahu apa yang harus dilakukan tanpa ada kata-kata. Jadi, teknologi ini bantu banget buat komunikasi cepat dan akurat."
3	"Menurut saya Controller ya. ketika bertugas sebagai controller, kita dituntut untuk melakukan komunikasi yang super jelas,nggak boleh ada kesalahpahaman, terutama ketika memasuki masa masa peak hour."
4	"Kami langsung menginformasikan situasi ke unit terkait, seperti supervisor, tim di tower, atau tim SAR jika diperlukan. Biasanya ini dilakukan melalui sistem komunikasi internal yang sudah terintegrasi."
5	"Belum ada ya, sejauh ini semuanya berjalan lancar lancar aja."
6	"Dua-duanya punya tantangan sendiri. Di Tower, tantangannya adalah mengelola banyak aktivitas langsung secara bersamaan, sementara di radar, tantangannya adalah memastikan setiap informasi kecil terbaca dengan benar tanpa adanya visual fisik."
7	"Yang penting adalah menjaga suasana kerja tetap profesional tapi juga saling mendukung. Misalnya, kalau ada rekan yang terlihat kelelahan, saya bantu atau ajak mereka untuk berbagi tugas. Kami juga sering pakai kode singkat atau gestur untuk mempercepat koordinasi tanpa harus bicara panjang."
8	"Yaa sudah baik menurut saya."
9	"Secara umum, teknologinya mudah digunakan, tapi terkadang ada kendala teknis seperti delay kecil atau gangguan sinyal."
10	"Saya selalu melibatkan supervisor untuk membantu pengambilan keputusan strategis, dan memastikan semua anggota tim tahu peran mereka masing-masing."
11	"Mungkin saya tidak merasakan hal tersebut yaa."
12	"Tidak terlalu sering, karena sebagian besar pilot juga dilatih untuk menggunakan phraseology yang sama."
13	"Saya biasanya meminta rekan tim untuk mengulangi informasi yang saya berikan atau menjelaskan kembali langkah yang akan diambil. Ini membantu memastikan bahwa tidak ada kesalahan persepsi."
14	"Supervisor biasanya memiliki otoritas untuk memutuskan langkah terakhir. Namun, kami tetap terbuka untuk masukan selama itu tidak memperlambat proses. Semua pendapat dihormati, tapi fokus kami adalah pada keputusan yang paling cepat dan aman."
15	"Ketika saya merasa lelah, berbicara dengan rekan kerja membantu mengalihkan perhatian sejenak dari tekanan pekerjaan. Bahkan percakapan singkat tentang hal-hal di luar pekerjaan bisa memberikan energi baru."

No Pertanyaan	Respon Narasumber
16	”Kesetaraan dalam komunikasi sangat penting untuk keselamatan. Ketika semua anggota tim merasa bahwa pendapat mereka dihargai, mereka lebih berani untuk menyampaikan informasi penting atau memberikan masukan saat melihat potensi masalah.”
17	”Memberikan dukungan teknis menurut saya sangat diperlukan oleh rekan rekan tim. Jika ada kesulitan dalam menjalankan prosedur atau penggunaan alat, saya biasanya akan menjelaskan atau memandu mereka.”

Lampiran 9. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data Fakultas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Raya Rungkut Madya, Gunung Anyar, Surabaya 60294 Telp. 031-8706369
Email : fisip@upnjatim.ac.id Faximile : 031-8706372 Laman : <http://www.upnjatim.ac.id>

Surabaya, 09 September 2024

Nomor :
Lampiran : 1 eksemplar proposal
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
General Manager Perum LPPNPI
Cabang Surabaya
Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi/tugas akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, kami bermaksud mengajukan permohonan izin penelitian untuk mahasiswa kami:

Nama : Ahmad Avairus Rusdi
NIM : 20043010247
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Penelitian : Analisis Komunikasi Interpersonal Pegawai Air Traffic Control Bandara Internasional Juanda Surabaya dalam Menunjang Kelancaran Lalu Lintas Udara

Adapun penelitian ini akan dilakukan dalam kurun waktu bulan September 2024 di Kantor AirNav Cabang Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu komunikasi dan operasional di Kantor AirNav Cabang Surabaya.

Kami sangat berharap Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan bantuan kepada mahasiswa kami selama melakukan penelitian. Segala informasi yang diperoleh akan digunakan semata-mata untuk kepentingan akademis.

Atas perhatian dan kerja samanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Syafrida Nurrachmi Febrianti, S.Sos., M.Med.Kom.

001100198302232021212008

Lampiran 10. Surat Balasan dari Perum LPPNPI Surabaya



AirNav Indonesia

CABANG SURABAYA
Gedung AOB Bandara Juanda
Jl. Juanda no : 1
Sedati, Sdearjo 61253
Telp : (031) 2986515
email : sekngmsub.airnav@gmail.com

Surabaya, 10 September 2024

Nomor : 450/G/06/LPPNPI/OPS/IX/2024
Sifat : Biasa/ Terbuka
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian a.n Ahmad Avairus Rusdi

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas
Pembangunan Nasional "veteran" Jawa Timur
Di Tempat

1. Mendasari surat Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional "veteran" Jawa Timur tanggal 09 September 2024 perihal Permohonan Izin Penelitian a.n Ahmad Avairus Rusdi.
2. Menindaklanjuti hal tersebut diatas, bersama ini disampaikan bahwa pada prinsipnya Perum LPPNPI Cabang Surabaya menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Mematuhi peraturan yang berlaku di Perum LPPNPI Cabang Surabaya;
 - b. Menjaga ketertiban di lingkungan Perum LPPNPI Cabang Surabaya;
 - c. Data yang diambil hanya untuk keperluan tugas penelitian (tujuan akademik);
 - d. Segala biaya yang timbul menjadi tanggung jawab pemohon;
 - e. Ijin pelaksanaan penelitian skripsi ini hanya diberikan kepada Ahmad Avairus Rusdi, NIM 20043010247 Prodi Ilmu Komunikasi.
3. Koordinasi terkait kegiatan dimaksud dapat menghubungi sdr. Faisal Riza selaku Junior Manager ATFM & ATS System HP : 085231055550.
4. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

General Manager Cabang Surabaya



Widodo

Lampiran 11. Lembar Observasi Penelitian

LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN

NO	ASPEK YANG DIAMATI	PENJELASAN	RATING				
			1	2	3	4	5
Ruang TWR ATC AirNav Surabaya (Kunjungan 1) Hari : Rabu Tanggal : 11 September 2024							
1	Keterbukaan	Pemberian informasi yang jelas dan terbuka					✓
2	Empati	Memahami emosi dari individu				✓	
3	Dukungan	Bentuk dukungan antar sesama individu					✓
4	Sikap Positif	Saling menghargai dan tidak dibeda-bedakan					✓
5	Kesetaraan	Rasa optimis terhadap suatu hal				✓	

Dokumentasi Kegiatan Observasi:



Ruang Tower ATC AirNav Surabaya

Deskripsi Lokasi Penelitian:

1. Proses komunikasi di ruang TWR sangat terstruktur
2. Staff yang bertugas di TWR terbagi menjadi 3 bagian *Ground Control*, *Tower Control*, dan Supervisor
3. Jenis komunikasi yang umum terjadi di ruang TWR adalah komunikasi verbal dan komunikasi menggunakan data.
4. Observasi menunjukkan staff ATC cenderung lebih sering melakukan komunikasi interpersonal dengan sesama staff yang bertugas

NO	ASPEK YANG DIAMATI	PENJELASAN	RATING				
			1	2	3	4	5
Ruang Radar ATC AirNav Surabaya (Kunjungan 2) Hari : Selasa Tanggal : 17 September 2024							
1	Keterbukaan	Pemberian informasi yang jelas dan terbuka					✓
2	Empati	Memahami emosi dari individu					✓
3	Dukungan	Bentuk dukungan antar sesama individu					✓
4	Sikap Positif	Rasa optimis terhadap suatu hal				✓	
5	Kesetaraan	Saling menghargai dan tidak dibeda-bedakan					✓
Dokumentasi Kegiatan Observasi: Dikarenakan alasan keamanan dan kerahasiaan data, dokumentasi tidak diijinkan di dalam ruang radar ATC AirNav Surabaya.							
Deskripsi Lokasi Penelitian: 1. Proses komunikasi antar staff di ruang radar terpantau cukup lancar. 2. Komunikasi antar staff menjadi lebih sering ketika tidak ada panggilan dari pilot untuk meminta arahan. 3. Komunikasi antar staff ketika memberikan arahan kepada pilot banyak dilakukan melalui komunikasi by data. 4. Penggunaan phraseology oleh setiap staff sangat lancar dan tidak ada kendala dalam pengucapan. 5. Dalam ruang radar, profesi / bagian dibagi menjadi 3, yaitu supervisor, DC, ACC West dan ACC East, serta satu asisten yang bertugas untuk membantu bagian ACC jika traffic sedang ramai. 6. Staff ATC memiliki waktu untuk melakukan komunikasi interpersonal ketika tidak ada panggilan dari pilot.							

NO	ASPEK YANG DIAMATI	PENJELASAN	RATING				
			1	2	3	4	5
Ruang TWR ATC AirNav Surabaya (Kunjungan 3) Hari : Selasa Tanggal : 24 September 2024							
1	Keterbukaan	Pemberian informasi yang jelas dan terbuka					✓
2	Empati	Memahami emosi dari individu					✓
3	Dukungan	Bentuk dukungan antar sesama individu				✓	
4	Sikap Positif	Rasa optimis terhadap suatu hal			✓		
5	Kesetaraan	Saling menghargai dan tidak dibeda-bedakan				✓	
<u>Dokumentasi Kegiatan Observasi:</u> Dikarenakan alasan keamanan dan kerahasiaan data, dokumentasi tidak diijinkan di dalam ruang radar ATC AirNav Surabaya							
<u>Deskripsi Lokasi Penelitian:</u> 1. Pengaturan lalu lintas udara di Bandara Juanda Surabaya mengalami peningkatan traffic atau peak hour pada jam 09.00 – 10.00 dimana peningkatan terjadi pada rute penerbangan domestik. 2. Komunikasi staff ATC lebih intens dilakukan dengan pilot dan komunikasi interpersonal antar staff dalam satu ruang TWR tidak terlalu terlihat. 3. Pergerakan pesawat mulai ramai pukul 09.14 dan tampak berkurang pada pukul 10.18. Pada pukul 11.21, komunikasi interpersonal antar staff mulai intens seiring dengan berkurangnya traffic pesawat terbang. 4. Komunikasi interpersonal nampak ketika bagian GC dan TC harus mengambil keputusan terkait jalur pesawat yang telah <i>landing</i> dan <i>taxiing</i> . Dalam hal ini, salah satu bagian harus memutuskan pesawat mana yang akan didahulukan untuk melintas ketika akan melewati satu titik yang sama di area landasan.							

Lampiran 12. Daftar Kehadiran Narasumber



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Raya Rungkut Madya, Gununganyar, Surabaya 60294 Telp. 031-8706369
Email : fisip@upnjatim.ac.id Faximile : 031-8706372 Laman : <http://www.upnjatim.ac.id>

DAFTAR HADIR NARASUMBER

Hari/Tanggal : Selasa, 08 Oktober 2024

Lokasi :

No.	Nama	Tanda Tangan
1	Chaeruddin	
2	Faisal D. Sinaga	
3	Stefani Flora P.	
4	Farah Umay'na	
5	Binti Fitriani	

Surabaya, 08 Oktober 2024

Penanggung Jawab

Bapak Faisal Riza

Lampiran 13. Dokumentasi Kegiatan

