

BAB I

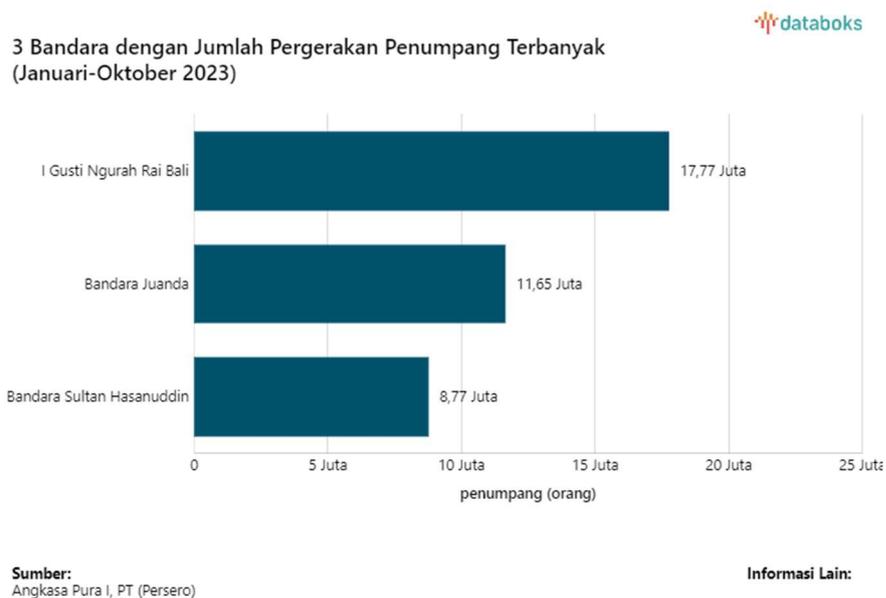
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari karena menjadi penghubung utama untuk membangun dan memelihara hubungan yang efektif antar individu, baik dalam konteks pribadi, sosial, maupun profesional (Ansari, 2021; Febrianita & Hardjati, 2019). Menurut Brownell (2012), komunikasi interpersonal yang efektif membantu membangun saling pengertian, memperkuat hubungan, dan mengurangi potensi konflik (Brownell, 2012). Studi pada tahun 2024 menjelaskan pentingnya komunikasi interpersonal dalam konteks sosial dimana komunikasi interpersonal dapat membantu individu dalam proses pemecahan suatu masalah yang sedang terjadi (Aulia & Ritonga, 2024). Sedangkan dalam konteks profesional, seperti profesi *Air Traffic Controller* (ATC), komunikasi yang jelas dan tepat waktu sangat krusial untuk memastikan keselamatan dan kelancaran operasional (Wang et al., 2024).

AirNav Indonesia merupakan perusahaan yang bertanggung jawab untuk dalam menyelenggarakan pelayanan navigasi lalu lintas udara di wilayah Negara Indonesia. Salah satu cabangnya berlokasi di Kota Surabaya atau lebih tepatnya di Bandara Internasional Juanda. Dukungan operasional yang diberikan oleh AirNav dalam dunia penerbangan adalah sistem navigasi udara, pengelolaan informasi penerbangan, pengembangan teknologi, dan tentunya pengaturan lalu lintas udara. Bandara Internasional Juanda didapuk menjadi salah satu bandara tersibuk di Indonesia. Dilansir dari laman www.databooks.katadata.co.id, terhitung bulan

Januari hingga Oktober 2023, Bandara Internasional Juanda mencatat jumlah pergerakan penumpang sebanyak 11,65 juta, dimana jumlah ini menjadi yang terbanyak kedua setelah Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali yang berjumlah 17,77 juta penumpang.



Gambar 1.1 Statistik Jumlah Pergerakan Penumpang Bandara Juanda Periode Januari – Oktober 2023

Sumber: www.databooks.katadata.co.id

Kelancaran dan keselamatan dalam lalu lintas udara tidak hanya bergantung dari kompetensi dan pengalaman jam terbang seorang pilot, namun ada peran penting dari ATC yang bekerja setiap waktu untuk mengawasi dan memberikan arahan pergerakan pesawat di wilayah udara bandara (Arblaster, 2018). Layanan ATC yang kompleks disediakan oleh operator kontrol lalu lintas udara (ATCO) berlisensi dengan tujuan mencegah tabrakan pesawat di udara dan di darat di bandara, serta mempercepat dan menjaga kelancaran arus lalu lintas udara

(Sheridan, 2010). Profesi ATC bekerja dalam lingkungan dengan situasi tekanan yang tinggi dan berbagai faktor dapat mempengaruhi kinerja dari petugas ATC seperti beban kerja, durasi kerja, stress kerja, dan beberapa faktor lainnya (Abbas Shirali & Malekzadeh, 2021; Annisa et al., 2024; Susanto et al., 2020). Studi Prakoso et al. (2018) mengungkapkan bahwa tingkat beban kerja pegawai ATC di Bandara Juanda berada pada tingkat yang sangat berat. Selain itu, studi tersebut juga menemukan adanya hubungan yang signifikan antar beban kerja dengan stres kerja yang dialami pegawai ATC (Prakoso et al., 2018).

Namun dari beberapa faktor tersebut, kecakapan setiap staf dalam melakukan komunikasi efektif juga ikut menentukan kelancaran dalam kegiatan pengaturan lalu lintas udara. Namun perlu digarisbawahi bahwa kelancaran lalu lintas udara tidak hanya terbatas pada komunikasi antar staf ATC dengan pilot, melainkan komunikasi antar staf dalam satu ruangan atau lingkungan kerja juga perlu mendapatkan perhatian. Potensi miskomunikasi tidak hanya terjadi antar staf ATC dengan pilot, antar staf ATC juga memiliki potensi yang sama terutama dalam satu ruang pelayanan. Fenomena ini telah diidentifikasi menjadi salah satu faktor penyebab kecelakaan dalam dunia penerbangan. Purwanto dan Maudzoh (2016) mengungkapkan penyebab kecelakaan dalam dunia penerbangan didominasi oleh faktor manusia (Poerwanto & Maudzoh, 2016). Sebuah studi menjelaskan faktor komunikasi menjadi penyebab kecelakaan paling sering disusul faktor kesalahan pemeliharaan dan gangguan teknis maupun non-teknis lainnya (Kaya & Ateş, 2023).

Salah satu contoh kasus miskomunikasi antar pegawai ATC yang menyebabkan kecelakaan tragis adalah insiden di Bandara Tenerife pada tahun 1977, yang dikenal sebagai kecelakaan penerbangan paling mematikan dalam sejarah. Kejadian ini menyoroti pentingnya komunikasi yang jelas dan akurat dalam dunia penerbangan. Contoh terbaru lainnya dikutip dari berita yang ditulis oleh Helena Fransisca Nababan pada laman www.kompas.id, pada bulan Januari 2024 terjadi kecelakaan pesawat terjadi di Bandara Haneda, Jepang. Melalui penyelidikan yang dilakukan oleh Kementerian Transportasi Jepang, diketahui kecelakaan terjadi akibat adanya miskomunikasi antara menara pengawas yang menyebabkan terjadinya kecelakaan antar dua pesawat (Nababan, 2024). Fatira dalam artikelnya yang berjudul "3 Kisah Petugas ATC dan Kecelakaan Pesawat di Indonesia" yang dimuat dalam laman www.kumparan.com menuliskan beberapa laporan kasus kecelakaan yang melibatkan pegawai ATC. Kasus tabrakan antar pesawat yang melibatkan Batik Air dan Trans Nusa di Bandara Halim Perdanakusuma disinyalir diakibatkan oleh buruknya koordinasi antar dua petugas ATC dimana kedua pesawat ini saling mendapatkan arahan yang tidak sesuai dengan keadaan di lapangan. Kasus lainnya terjadi pada tahun 2017 dimana pada saat waktu tersebut hampir terjadi tabrakan antara pesawat Sriwijaya Air dan Garuda Indonesia. Akibat insiden tersebut, dua pegawai ATC yang bertugas sebagai controller dan supervisor dibebastugaskan sementara (Fatiara, 2019).

Kelancaran komunikasi interpersonal di antara staf ATC tidak hanya penting dalam memastikan keselamatan penerbangan, tetapi juga berdampak signifikan pada iklim lingkungan kerja khususnya dalam ruang pelayanan ATC.

Melalui studi yang dilakukan oleh Smith et al. (2015), komunikasi yang efektif antar individu, termasuk keterbukaan, empati, dan kejelasan pesan, dapat meningkatkan rasa saling percaya dan kolaborasi dalam tim, yang pada akhirnya menciptakan suasana kerja yang kondusif dan produktif. Iklim organisasi yang sehat memungkinkan ATC untuk mengurangi ketegangan dan stres, yang sangat penting dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan seperti pengendalian lalu lintas udara, sehingga tercipta komunikasi interpersonal yang lebih efektif dan kolaborasi antar individu yang lebih harmonis (Muslich et al., 2022).

Komunikasi interpersonal yang baik antara staf ATC berkontribusi pada terciptanya iklim organisasi yang kondusif, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi operasional dan mencegah miskomunikasi yang berpotensi berbahaya. Komunikasi interpersonal merupakan aspek fundamental dalam interaksi di lingkungan organisasi. Kualitas komunikasi ini berpengaruh besar terhadap iklim organisasi, yang pada gilirannya memengaruhi kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Iklim organisasi yang positif dapat dibangun melalui komunikasi yang efektif, menciptakan suasana kerja yang kondusif dan harmonis. Hal ini ditunjukkan dalam studi Wahyuni (2024) mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan keterlibatan karyawan, meningkatkan kolaborasi, dan meningkatkan keterampilan memecahkan masalah, yang pada akhirnya mengarah pada hasil organisasi yang lebih baik (Wahyuni, 2024). Agustin & Widayatmoko (2019) mengungkapkan komunikasi interpersonal yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Interaksi yang efektif antara individu dalam organisasi membantu membangun kepercayaan dan keterbukaan,

yang pada akhirnya menciptakan iklim komunikasi yang positif dan kondusif. Pendapat serupa juga diungkapkan oleh Azrimul & Masyhuri (2012) bahwa terdapat hubungan signifikan antara komunikasi interpersonal dan iklim organisasi. Studi ini menemukan bahwa semakin tinggi kualitas komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh pegawai, semakin positif iklim organisasi yang terbentuk.

Memahami dinamika ini sangat penting untuk mendukung keberlangsungan dan keselamatan penerbangan, serta memastikan kinerja optimal dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan seperti ATC. Setiap lokasi ATC di Indonesia memiliki dinamika organisasi dan tantangan yang berbeda. AirNav Surabaya, sebagai salah satu cabang utama, memiliki kompleksitas operasional yang khas, terutama dalam mengelola volume lalu lintas udara tinggi dan dinamika interpersonal dalam tim. Namun, studi yang secara spesifik menggambarkan komunikasi interpersonal dan dampaknya terhadap iklim organisasi di cabang ini masih sangat terbatas. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”Komunikasi Interpersonal Dalam Menunjang Iklim Organisasi Di Air Traffic Controller AirNav Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah disusun di atas, rumusan masalah yang dapat diambil adalah bagaimanakah komunikasi interpersonal antar pegawai ATC AirNav Cabang Surabaya dalam menunjang iklim organisasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat peneliti, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menjelaskan dan menganalisis komunikasi interpersonal antar pegawai ATC AirNav Cabang Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat, seperti:

1. Secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kajian Ilmu Komunikasi terutama pada penerapan komunikasi interpersonal di dalam antar pegawai pada sebuah organisasi dengan tingkat tekanan tinggi seperti ATC.

2. Secara praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi AirNav Indonesia untuk meningkatkan kompetensi interpersonal petugas, seperti keterampilan mendengarkan aktif dan penyampaian pesan yang jelas, sehingga mendukung terciptanya iklim organisasi yang harmonis, produktif, dan fokus pada keselamatan serta efisiensi operasional.