

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Melalui hasil analisis data yang didapatkan melalui observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antar staff di ruang pelayanan ATC sangat penting dalam kelancaran lalu lintas penerbangan di Bandara Juanda dan wilayah ruang udara Surabaya. Komunikasi interpersonal tidak hanya menunjang kelancaran pengaturan lalu lintas udara, namun juga sebagai salah satu cara yang digunakan staff untuk mengurangi ketegangan atau stres selama masa bertugas. Adapun kesimpulan lain yang didapatkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Komunikasi verbal antar staff maupun dengan pihak lainnya (staff Bandara Juanda dan Pilot), terjadi melalui radio dan percakapan langsung
2. Komunikasi non-verbal, seperti komunikasi menggunakan data yang dibagikan antar bagian ATC dan melalui gestur.
3. Komunikasi interpersonal diantara staff di dalam ruang pelayanan dapat berjalan dengan baik karena seluruh karyawan saling terbuka satu sama lain, terutama dalam lingkup pekerjaan.
4. Setiap karyawan memiliki cara tersendiri dalam memberikan dukungan dan menunjukkan empati terhadap rekan karyawan yang mengalami kesulitan.
5. Sikap positif tidak hanya membentuk hubungan kerja yang sehat tetapi juga mendorong pencapaian kinerja optimal di antara staff ATC yang bertugas.

6. Komunikasi interpersonal antar staff ATC tetap dapat berjalan dengan baik walaupun ada perbedaan usia dan pengalaman kerja.
7. Faktor lingkungan kerja memberikan pengaruh terhadap kelancaran komunikasi interpersonal staff ATC. Ketenangan dalam ruang pelayanan merupakan hal yang perlu dijaga menurut informan. Kebisingan dapat mengganggu proses penyampaian informasi sehingga menyebabkan staff ATC harus melakukan pengulangan informasi.
8. Komunikasi interpersonal dengan sesama staff memiliki peran penting untuk menumbuhkan iklim organisasi yang kondusif dan suportif.

5.2 Saran

Peneliti berharap melalui temuan dalam penelitian ini, dapat berguna untuk menambah wawasan serta dapat membantu pihak AirNav Surabaya dalam memetakan permasalahan dalam proses komunikasi interpersonal tertuma di ruang pelayanan ATC. Melalui hal tersebut, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak AirNav Surabaya
 - a. Melakukan peningkatan pelatihan komunikasi verbal dan non-verbal di ruang ATC. Berdasarkan temuan bahwa komunikasi verbal antar staf ATC dan pihak luar (seperti pilot dan staff bandara) terjadi melalui radio dan percakapan langsung, serta penggunaan komunikasi non-verbal seperti data yang dibagikan dan gestur.

- b. Peningkatan Desain Lingkungan Kerja untuk Mengurangi Kebisingan: Faktor lingkungan yang memengaruhi komunikasi, terutama kebisingan yang ada di ruang pelayanan ATC, perlu menjadi perhatian utama. Desain ruang yang lebih akustik, seperti penggunaan material penyerap suara dan pemisahan area kerja, dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih tenang. Selain itu, pengaturan zoning dalam ruang pelayanan bisa memastikan bahwa area dengan aktivitas komunikasi yang padat tidak terganggu oleh kebisingan dari area lainnya.
- c. Pemantauan dan Evaluasi Proses Komunikasi Secara Berkala: Agar komunikasi tetap efektif dan terus berkembang, penting bagi pihak ATC AirNav Surabaya untuk melakukan evaluasi rutin terhadap proses komunikasi yang ada. Ini bisa dilakukan melalui audit komunikasi secara berkala, untuk menilai kekuatan dan kelemahan dalam aliran informasi, serta bagaimana setiap posisi bekerja sama dalam menjalankan tugas. Selain itu, feedback dari staf ATC tentang kendala komunikasi di lapangan perlu dijadikan bahan pertimbangan untuk terus memperbaiki prosedur dan teknologi yang ada.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Berdasarkan temuan bahwa komunikasi verbal antar staf ATC, staf bandara, dan pilot terjadi melalui radio dan percakapan langsung, serta adanya komunikasi non-verbal yang melibatkan data dan

gestur, saran penelitian yang dapat dilakukan adalah untuk meneliti efektivitas kombinasi komunikasi verbal dan non-verbal dalam mengatasi situasi-situasi kritis di ruang ATC.

- b. Dengan adanya temuan bahwa posisi GC (*Ground Control*) dan TC (*Tower Control*) memiliki beban komunikasi yang tinggi karena harus berkoordinasi dengan banyak pihak dalam waktu yang singkat, penelitian lebih lanjut bisa dilakukan untuk menilai strategi pengelolaan beban komunikasi.

3. Bagi Masyarakat

Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya untuk mengelola komunikasi terutama ketika dihadapkan dalam situasi stres di kehidupan sehari-hari. Menjaga ketenangan dan memperhatikan kejelasan atau intonasi ketika berbicara dapat mengurangi potensi terjadinya miskomunikasi yang dapat mengganggu proses penyampaian informasi.