

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENUNJANG
IKLIM ORGANISASI DI *AIR TRAFFIC CONTROLLER*
AIRNAV SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH:

**AHMAD AVAIRUS RUSDI
20043010247**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

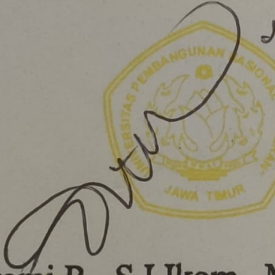
**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENUNJANG IKLIM
ORGANISASI DI AIR TRAFFIC CONTROLLER AIRNAV SURABAYA**

Disusun oleh:

Ahmad Avairus Rusdi
20043010247

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING


Dian Hutami R., S.I.Ikom., M.Med.Kom.
NIP. 199409202024062001

Mengetahui

DEKAN FISIP


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 1968041820211006

LEMBAR PENGESAHAN

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENUNJANG IKLIM
ORGANISASI DI AIR TRAFFIC CONTROLLER AIRNAV SURABAYA**

Oleh:

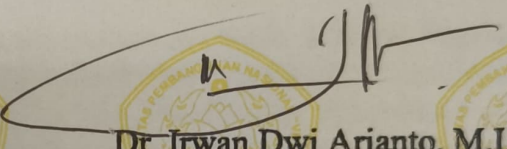
Ahmad Avairus Rusdi
20043010247

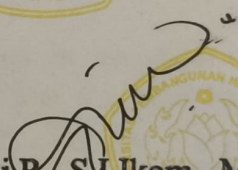
**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembanguna Nasional Veteran Jawa Timur
Pada tanggal....**

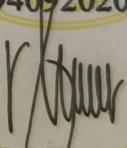
Pembimbing

Tim Penguji,


Dian Hutami R., S.I.Ikom., M.Med.Kom.
NIP. 199409202024062001


Dr. Irwan Dwi Arianto, M.I.Kom
NIP. 197602082021211003


Dian Hutami R., S.I.Ikom., M.Med.Kom.
NIP. 199409202024062001


Farikha Rachmawati, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199503212024062002

**Mengetahui
DEKAN FISIP**




Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 1968041820211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Avairus Rusdi
NPM : 20043010247
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Desember 2024

Yang Membuat pernyataan



Ahmad Avairus Rusdi

NPM. 20043010247

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Komunikasi Interpersonal Dalam Menunjang Iklim Organisasi Di Air Traffic Controller AirNav Surabaya”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan fasilitas dan kemudahan dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
2. Dian Hutami Rahmawati, S.I.Ikom., M.Med.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, serta kritik yang membangun selama proses penyusunan proposal skripsi ini.
3. Dr. Syafrida Nurrachmi Febriyanti, S.Sos., M.Med.Kom., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan dukungan dan motivasi.

4. Seluruh Dosen dan Staf Akademik, yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama masa studi saya di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Faisal Reza selaku Junior Manager ATFM & ATS Services dan pembimbing saya selama melaksanakan penelitian di kantor AirNav Indonesia Cabang Surabaya.
6. Bapak Nailul Huda selaku Trainer ATC di AirNav Indonesia Cabang Surabaya yang telah memberikan pemahaman umum terkait dunia ATC.
7. Seluruh staff ATC AirNav Indonesia Cabang Surabaya yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam proses penyusunan penelitian ini.
8. Seluruh pihak AirNav Cabang Bandara Juanda Surabaya, yang telah memberikan izin dan dukungan selama masa pelaksanaan penelitian ini.
9. Orang tua dan keluarga, yang selalu memberikan doa, dukungan, serta motivasi yang tiada henti.
10. Teman-teman dan rekan mahasiswa, yang telah memberikan semangat dan bantuan selama masa studi dan penyusunan proposal skripsi ini.

Saya menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua.

Surabaya, Juni 2024

Ahmad Avairus Rusdi

ABSTRAK

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENUNJANG IKLIM ORGANISASI DI AIR TRAFFIC CONTROLLER AIRNAV SURABAYA

Komunikasi merupakan salah satu cara yang digunakan manusia untuk saling bertukar informasi. Dalam lingkup organisasi, proses komunikasi interpersonal dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah iklim organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran komunikasi interpersonal dalam menunjang iklim organisasi di ruang pelayanan Air Traffic Controller (ATC) AirNav Surabaya. Menggunakan pendekatan kualitatif, data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposive sampling. Teknik analisis data dilakukan melalui tiga tahap, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antar staf ATC terkhusus dalam satu ruangan telah berkontribusi dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung kelancaran pengaturan lalu lintas udara. Selain itu, komunikasi yang terbuka dan efektif di antara anggota tim juga membantu mengurangi stres, meningkatkan kolaborasi, serta memperkuat iklim organisasi yang lebih suportif dan inklusif. Temuan ini menegaskan bahwa dalam konteks ATC, komunikasi yang lancar dan saling percaya bukan hanya penting untuk kesejahteraan staf, tetapi juga untuk keselamatan penerbangan dan kelancaran operasional yang optimal. Selain itu, Temuan ini memberikan wawasan penting bagi pengelola ATC (AirNav Indonesia) untuk lebih fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal sebagai bagian integral dari pengelolaan iklim organisasi yang sehat

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Iklim Organisasi, Air Traffic Controller

ABSTRACT

Communication is one of the ways used by humans to exchange information. In the scope of the organization, the interpersonal communication process can be influenced by several factors, one of which is the organizational climate. This study aims to explore the role of interpersonal communication in supporting the organizational climate in the Air Traffic Controller (ATC) service room of AirNav Surabaya. Using a qualitative approach, data was obtained through in-depth interviews with informants selected by purposive sampling. Data analysis techniques were carried out through three stages, data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings of the study indicate that interpersonal communication between ATC staff, especially in one room, has contributed to creating a conducive working atmosphere and supporting the smooth running of air traffic control. In addition, open and effective communication between team members also helps reduce stress, increase collaboration, and strengthen a more supportive and inclusive organizational climate. These findings confirm that in the context of ATC, smooth and trusting communication is not only important for staff welfare, but also for flight safety and optimal operational smoothness. In addition, these findings provide important insights for ATC managers (AirNav Indonesia) to

focus more on developing interpersonal communication skills as an integral part of managing a healthy organizational climate.

Keywords: Interpersonal Communication; Organizational Climate; Air Traffic Controller

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Pustaka	9
2.2.1 Komunikasi Interpersonal.....	9
2.2.1.1 Definisi Komunikasi Interpersonal	9
2.2.1.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	11
2.2.1.3 Komponen Komunikasi Interpersonal	12
2.2.1.4 Tipe Komunikasi Interpersonal.....	15
2.2.1.5 Hambatan Komunikasi Interpersonal.....	17

2.2.1.6 Indikator Komunikasi Interpersonal	17
2.2.2 Iklim Organisasi.....	19
2.2.2.1 Definisi Iklim Organisasi	19
2.2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Iklim Organisasi	20
2.2.2.3 Komponen Iklim Organisasi	21
2.2.2.4 Indikator Iklim Organisasi	23
2.2.3 <i>Air Traffic Control</i> (ATC)	24
2.2.3.1 Layanan <i>Air Traffic Control</i> dalam Lalu Lintas Udara	25
2.2.3.2 Peran <i>Air Traffic Control</i> dalam Menjaga Keselamatan Lalu Lintas Penerbangan	26
2.3 Kerangka Berpikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Metode dan Jenis Penelitian	31
3.2 Definisi Konseptual	31
3.2.1 Komunikasi Interpersonal.....	31
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.4 Jenis dan Sumber Data	33
3.4.1 Jenis Data.....	33
3.4.2 Sumber Data	33
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.6 Teknik Penentuan Informan	34
3.7 Teknik Pengumpulan Data	35
3.8 Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.1 Sejarah Perusahaan	39
4.1.2 Logo Perusahaan Perum LPPNPI.....	40
4.1.3 Visi dan Misi Perum LPPNPI.....	42
4.1.4 Struktur Organisasi AirNav Indonesia Cabang Surabaya	42
4.1.4.1 Tugas dan Fungsi	43
4.1.5 Bidang Usaha.....	49
4.2 Identitas Informan	51
4.2.1 Informan 1	51
4.2.2 Informan 2	52
4.2.3 Informan 3	52
4.2.4 Informan 4	53
4.2.5 Informan 5	53
4.2.6 Informan 6	53
4.2.7 Informan 7	53
4.2.8 Informan 8	54
4.3 Hasil Penelitian.....	54
4.3.1 Gambaran Umum Proses Komunikasi Interpersonal antar Staff di Ruang Pelayanan ATC	54
4.3.2 Keterbukaan dalam Penyampaian Informasi kepada Sesama Rekan ATC Selama Kegiatan Pengaturan Lalu Lintas Udara	59
4.3.3 Empati dan Dukungan dari Sesama Rekan Kerja Ketika Menjalankan Tugas Pengaturan Lalu Lintas Udara	61
4.3.4 Sikap Positif Staff di dalam Ruang Pelayanan ATC AirNav Surabaya	62

4.3.5 Kesetaraan dalam Lingkungan Ruang Kerja ATC terhadap Proses Komunikasi Interpersonal.....	64
4.3.6 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Sesama Staff terhadap Iklim Organisasi di Ruang Pelayanan ATC	65
4.4 Pembahasan	67
4.4.1 Keadaan Komunikasi Interpersonal dan Iklim Organisasi di dalam Ruang Pelayanan ATC AirNav Surabaya.....	67
4.4.2 Pengaruh Keterbukaan terhadap Iklim Organisasi di dalam Ruang Pelayanan ATC AirNav Surabaya	70
4.4.3 Pengaruh Empati dan Dukungan dari Rekan Kerja Terhadap Iklim Organisasi di Dalam Ruang Pelayanan ATC AirNav Surabaya.....	71
4.4.4 Pengaruh Sikap Positif terhadap Iklim Organisasi di Dalam Ruang Pelayanan ATC AirNav Surabaya	71
4.4.5 Pengaruh Kesetaraan Komunikasi Interpersonal terhadap Iklim Organisasi di Dalam Ruang Pelayanan ATC AirNav Surabaya.....	72
4.4.6 Peran Komunikasi Interpersonal dalam Membentuk Iklim Organisasi	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik Jumlah Pergerakan Penumpang Bandara Juanda Periode Januari – Oktober 2023	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	30
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Menurut Miles dan Huberman.....	37
Gambar 4.1 Logo Perusahaan AirNav Indonesia	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi AirNav Indonesia Cabang Surabaya	42
Gambar 4.3 Ruang Pelayanan Tower ATC AirNav Surabaya	55