

Analisis Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Peningkatan Koordinasi Operasional antara Petugas Lion Air Group dengan Petugas Informasi PT Angkasa Pura Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

¹ Putu Meita Damayanti, ^{2,*} Siska Ayu Andarini

¹⁾ Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedingantaraan Yogyakarta
meitad1002@gmail.com

^{2,*)} Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedingantaraan Yogyakarta
siska.ayu@sttkd.ac.id

Article history:

Received April 1, 2026

Revised May 2, 2026

Accepted May 5, 2026

Abstract

Interpersonal communication plays a crucial role in supporting operational coordination in the dynamic and complex airport environment. Airport operations require fast, accurate, and precise information exchange among work units, particularly between airline staff and airport information officers. Ineffective communication can hinder service quality and disrupt flight operations; therefore, effective interpersonal communication is essential to ensure optimal coordination.

This study aims to analyze the effectiveness of interpersonal communication between Lion Air Group staff and information officers of PT Angkasa Pura Indonesia at I Gusti Ngurah Rai International Airport, Bali. The research employs a qualitative approach with data collection techniques including interviews, observations, and documentation involving personnel directly engaged in airport operations.

The results indicate that interpersonal communication has been effectively implemented, as reflected in openness, empathy, supportiveness, positive attitude, and equality, which contribute to smoother operational coordination and improved work effectiveness. However, several challenges remain, such as overly rapid information delivery and technical communication issues. These challenges are addressed through strategies such as repeat-back confirmation, direct clarification, and reporting technical problems to relevant technicians. Overall, effective interpersonal communication plays a significant role in enhancing coordination and operational performance within the airport environment.

Keywords: interpersonal communication, airport operational coordination, work effectiveness

Pendahuluan

Bandar udara didefinisikan sebagai area daratan atau perairan yang dilengkapi bangunan, instalasi, dan peralatan untuk mendukung kedatangan, keberangkatan, serta pergerakan pesawat udara [1]. Sebagai salah satu simpul transportasi udara internasional, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali memiliki tingkat kompleksitas operasional yang tinggi, sehingga membutuhkan koordinasi yang efektif antarunit kerja. Dalam konteks tersebut, komunikasi interpersonal menjadi elemen penting karena berfungsi sebagai sarana utama dalam penyampaian informasi, pengambilan keputusan, serta penyelesaian permasalahan operasional secara cepat dan tepat. Interaksi intensif antara maskapai penerbangan, pengelola bandara, *ground handling*, dan Petugas informasi menuntut adanya komunikasi yang jelas, akurat, dan berkelanjutan guna menjaga kelancaran operasional serta kualitas pelayanan penumpang.

Penelitian terdahulu telah mengkaji komunikasi dan koordinasi di lingkungan bandara dengan berbagai fokus. Ginusti dan Lestari menyoroti efektivitas komunikasi pada unit pelayanan pelanggan serta mengidentifikasi hambatan teknis, semantik, dan perilaku [2]. Namun, penelitian tersebut belum mengkaji komunikasi interpersonal lintas organisasi. Selanjutnya, Irianto menekankan peran *Terminal Service Officer* dalam menjaga kelancaran operasional melalui fungsi koordinasi dan

pengawasan [3], tetapi belum membahas secara mendalam proses komunikasi interpersonal antarunit yang berbeda institusi. Penelitian lain oleh Al-Furqon dan Syaputra serta Ramanda menitikberatkan pada faktor individu seperti disiplin kerja, motivasi, dan efektivitas kerja terhadap kinerja pegawai [4], [5]. Sementara itu, Reynold et al. menunjukkan bahwa kolaborasi interfunksional dalam *Airport Operation Control Center* (AOCC) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan bandara, namun masih berfokus pada sistem koordinasi formal. Berdasarkan kajian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian terkait analisis komunikasi interpersonal secara langsung pada level operasional lapangan, khususnya antara Petugas maskapai dan Petugas informasi bandara. Berdasarkan observasi lapangan dan laporan kerja harian, ditemukan permasalahan komunikasi antara Petugas Lion Air Group dan Petugas Informasi PT Angkasa Pura Indonesia, seperti penyampaian boarding tanpa konfirmasi pembukaan gate yang sesuai dengan *Standard Operational Procedure* [6]. Kondisi ini berdampak pada ketidakefektifan koordinasi operasional serta menurunkan kenyamanan penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi interpersonal dalam meningkatkan koordinasi operasional antara kedua pihak tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal antara Petugas Lion Air Group dan Petugas Informasi PT Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam mendukung koordinasi operasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap petugas yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional bandara. Fokus penelitian ini adalah menilai unsur-unsur komunikasi interpersonal seperti keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam proses penyampaian informasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kelancaran koordinasi operasional, sekaligus mengidentifikasi kendala yang masih terjadi serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam efektivitas komunikasi interpersonal dalam meningkatkan koordinasi operasional antara Petugas Lion Air Group dan Petugas Informasi PT Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara natural sesuai kondisi lapangan, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan dan analisis data. Gambar 1 memperlihatkan gambar pintu keberangkatan penerbangan Lion Air di bandara ini.



Gambar 1. Pintu keberangkatan penerbangan Lion Air
Sumber: Penulis

Fokus penelitian terletak pada proses interaksi komunikasi yang meliputi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam menunjang efektivitas koordinasi operasional. Penelitian dilaksanakan di lingkungan operasional bandara, khususnya pada unit *Airport Operation Control Center (AOCC)* dan *Terminal Service Operation*, dengan durasi penelitian berlangsung dari Agustus 2025 hingga Februari 2026. Subjek penelitian terdiri dari Petugas Lion Air Group dan Petugas Informasi PT Angkasa Pura Indonesia, dengan informan yang dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam aktivitas operasional dan komunikasi lapangan. Gambar 2 memperlihatkan kegiatan observasi di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.



Gambar 2. Kegiatan observasi di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali
Sumber: Penulis

Teknik Pengumpulan Data. *Metode Wawancara* – Wawancara merupakan Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu [7]. Wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara dilakukan kepada enam narasumber terdiri dari tiga orang petugas Lion Air Group dan tiga orang petugas informasi yang berhubungan langsung dalam operasional bandara. Gambar 3 memperlihatkan salah satu wawancara dengan narasumber PT. Angkasa Pura Indonesia di bandar udara yang diteliti.



Gambar 3. Wawancara dengan Narasumber PT. Angkasa Pura Indonesia
Sumber: Penulis

Metode Observasi – Observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan, di mana para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia nyata yang diperoleh melalui observasi [7]. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengamati proses komunikasi dan koordinasi antara Petugas Lion Air Group dan Petugas Informasi PT Angkasa Pura Indonesia. Observasi dilakukan secara partisipatif dengan golongan partisipasi pasif jadi peneliti hanya melakukan pengamatan secara langsung tanpa terlibat langsung dalam kegiatan di area kerja Petugas Lion Air Group dan Petugas Informasi.

Metode Dokumentasi – Sugiyono [7] menjelaskan bahwa dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data berupa tulisan, karya, gambar dari seseorang. Dokumen ini membantu memperkuat temuan yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara. Dokumen yang dikumpulkan mencakup SOP (*Standard Operational Procedure*), struktur organisasi, data laporan harian kerja, serta foto kegiatan.

Teknis Analisis Data. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman [8], namun dalam penelitian kualitatif di Indonesia metode ini diadopsi dan dijelaskan secara rinci oleh Sugiyono [7]. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, serta mengorganisasi data mentah yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi agar lebih terarah dan relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau bagan untuk memudahkan pemahaman serta melihat pola dan hubungan antar kategori. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses menafsirkan makna dari data yang telah disajikan. Kesimpulan yang diperoleh dapat bersifat sementara dan akan diperkuat dengan bukti-bukti yang lebih valid, sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang jelas mengenai pola hubungan dan makna dari data penelitian.

Keabsahan Data. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi, mengacu pada teori yang dijelaskan oleh Sugiyono [7]. Penelitian ini diuji menggunakan teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai narasumber, seperti Petugas Lion Air Group, Petugas Informasi PT Angkasa Pura Indonesia, serta dokumen operasional bandara, sehingga diperoleh informasi yang lebih akurat dan terpercaya. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan mengumpulkan data dari sumber yang sama melalui berbagai metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, guna memastikan konsistensi dan kebenaran data yang diperoleh dalam penelitian.

Hasil dan Pembahasan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi interpersonal dalam meningkatkan koordinasi operasional antara Petugas Lion Air Group dan Petugas Informasi PT Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap enam narasumber, observasi lapangan, serta dokumentasi.

Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi interpersonal terbukti memiliki peran penting dalam menunjang koordinasi operasional [9]. Hal ini terlihat dari adanya keterbukaan informasi yang memungkinkan setiap unit kerja memperoleh informasi secara cepat dan seragam, sehingga mempercepat respons terhadap perubahan operasional seperti jadwal dan *gate*. Selain itu, empati antar Petugas juga menjadi faktor penting dalam menjaga hubungan kerja tetap harmonis, terutama dalam kondisi operasional yang padat. Sikap saling mendukung turut mempercepat penyelesaian kendala, sedangkan sikap positif membantu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan meminimalisir konflik komunikasi. Di sisi lain, kesetaraan komunikasi menunjukkan bahwa setiap Petugas memiliki kesempatan yang sama dalam menyampaikan informasi, sehingga interaksi berlangsung lebih efektif.

Hasil observasi memperkuat temuan wawancara, di mana komunikasi antar Petugas berlangsung secara jelas, terbuka, dan terarah. Petugas mampu menyampaikan informasi dengan baik, menunjukkan sikap empati, serta bekerja secara suportif dalam melayani penumpang. Koordinasi operasional juga berjalan efektif, ditunjukkan dengan penyampaian informasi penerbangan yang akurat, pengambilan keputusan yang terkoordinasi, serta pelaksanaan tugas yang sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) [6].

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengaitkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan konsep komunikasi interpersonal, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam baik secara teoritis maupun praktis.

1. Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Menunjang Koordinasi Operasional.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi interpersonal antara Petugas Lion Air Group dan Petugas Informasi PT Angkasa Pura Indonesia terbukti berjalan secara efektif dalam menunjang koordinasi operasional. Efektivitas ini ditunjukkan melalui beberapa indikator utama, yaitu keterbukaan, empati, sikap suportif, sikap positif, dan kesetaraan [10]. Keterbukaan informasi memungkinkan setiap unit kerja memperoleh informasi yang sama secara cepat, sehingga mempercepat respons terhadap perubahan operasional seperti jadwal dan gate. Empati berperan dalam menjaga hubungan kerja tetap harmonis, terutama dalam kondisi operasional yang padat, sehingga meminimalisir konflik komunikasi. Selain itu, sikap suportif antar Petugas mendorong kerja sama yang baik dalam menyelesaikan kendala operasional, sedangkan sikap positif menciptakan suasana kerja yang kondusif dan memudahkan penerimaan pesan. Kesetaraan komunikasi juga memperkuat interaksi dua arah karena setiap Petugas memiliki kesempatan yang sama dalam menyampaikan informasi. Dalam konteks operasional, efektivitas komunikasi juga terlihat dari kejelasan, keakuratan, dan ketepatan waktu informasi yang disampaikan, serta adanya proses konfirmasi ulang (*repeat back*) untuk memastikan kebenaran informasi. Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang efektif berkontribusi langsung terhadap kelancaran koordinasi operasional dan peningkatan efektivitas kerja di bandara.

2. Kendala dalam Proses Komunikasi Interpersonal.

Meskipun komunikasi interpersonal telah berjalan dengan baik, penelitian ini menemukan beberapa kendala yang mempengaruhi proses koordinasi operasional. Kendala utama yang dihadapi adalah penyampaian informasi yang terlalu cepat, terutama dalam kondisi operasional yang padat. Hal ini menyebabkan informasi yang diterima menjadi kurang jelas atau tidak lengkap, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman antar Petugas. Selain itu, terdapat kendala teknis seperti gangguan pada alat komunikasi, misalnya telepon operasional yang tidak berfungsi dengan baik atau sinyal yang tidak stabil. Kendala ini dapat menghambat kelancaran penyampaian informasi, terutama dalam situasi yang membutuhkan respon cepat. Dari sisi Petugas Lion Air Group, kendala lebih banyak berkaitan dengan faktor teknis dan tekanan operasional, sedangkan pada Petugas informasi, kendala lebih dominan pada kecepatan penyampaian informasi yang mempengaruhi kejelasan pesan. Dengan demikian, kendala komunikasi interpersonal dalam penelitian ini dipengaruhi oleh faktor manusia (*human error*) dan faktor teknis (media komunikasi).

3. Upaya Mengatasi Kendala Komunikasi Interpersonal

Untuk mengatasi kendala yang terjadi, Petugas Lion Air Group dan Petugas Informasi PT Angkasa Pura Indonesia melakukan berbagai upaya guna menjaga efektivitas komunikasi operasional. Salah satu upaya utama adalah melakukan konfirmasi ulang atau *repeat back* terhadap informasi yang diterima sebelum disampaikan kepada pihak lain. Langkah ini bertujuan untuk memastikan keakuratan informasi dan menghindari kesalahan komunikasi. Selain itu, Petugas juga melakukan klarifikasi langsung apabila terdapat informasi yang kurang jelas, serta menyesuaikan cara penyampaian pesan agar lebih terstruktur dan mudah dipahami. Dalam menghadapi kendala teknis, Petugas melakukan pelaporan kepada teknisi bandara melalui jalur koordinasi yang telah ditetapkan agar permasalahan dapat segera ditangani. Upaya lainnya meliputi peningkatan koordinasi antar unit, penggunaan komunikasi alternatif, serta pelaksanaan briefing dan evaluasi rutin. Upaya-upaya tersebut menunjukkan adanya adaptasi dan kerja sama yang baik antar Petugas dalam menjaga kelancaran komunikasi operasional. Dengan demikian, meskipun terdapat kendala,

langkah-langkah yang dilakukan mampu meminimalisir hambatan dan memastikan koordinasi operasional tetap berjalan secara efektif.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas komunikasi interpersonal antara Petugas Lion Air Group dan Petugas Informasi PT Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal telah berjalan secara efektif dalam menunjang koordinasi operasional. Hal ini ditunjukkan melalui keterbukaan informasi, empati, sikap suportif, sikap positif, dan kesetaraan yang mampu menciptakan komunikasi yang jelas, akurat, dan tepat waktu, serta mendukung pengambilan keputusan bersama dalam situasi operasional yang dinamis. Efektivitas komunikasi tersebut juga berdampak pada peningkatan efektivitas kerja, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun pemanfaatan waktu kerja. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam proses komunikasi interpersonal, yaitu penyampaian informasi yang terlalu cepat sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, serta kendala teknis seperti gangguan alat komunikasi dan sinyal yang tidak stabil. Kendala ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi dipengaruhi oleh faktor manusia dan faktor teknis. Untuk mengatasi kendala tersebut, Petugas melakukan berbagai upaya seperti konfirmasi ulang (*repeat back*), klarifikasi langsung, serta pelaporan kendala teknis kepada pihak terkait. Upaya tersebut terbukti mampu meminimalisir hambatan komunikasi dan menjaga kelancaran koordinasi operasional. Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang efektif dan didukung oleh kerja sama yang baik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja operasional di lingkungan bandara.

Daftar Pustaka

- [1] International Civil Aviation Organization, Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation: *Aerodromes, Volume I*.
- [2] Ginusti G. N. dan Lestari, M. A. 2025. Analyzing Communication Effectiveness and Barriers of Airport Customer Service Officers at Halim Perdanakusuma International Airport. *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, vol. 6, no. 3, pp. 724–733.
- [3] Irianto, G.R. 2024. *Analisis Peran Petugas Terminal Service Officer (TSO) terhadap Kelancaran Operasional di Area Check-In Terminal Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali*. Skripsi D4 Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.
- [4] Al-Furqon, M. H. dan Syaputra, A. 2023. The Effect of Work Discipline and Motivation on Employee Performance at the Airport Operation Landside and Terminal Unit at I Gusti Ngurah Rai International Airport Bali. *JETISH: Journal of Education Technology Information Social Sciences and Health*, 2(2), pp. 1287-1297.
- [5] Ramanda, T. 2023. Pengaruh Efektivitas Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Karyawan sebagai Variabel Intervening. *Journal of Science Education and Management Business*, 3(1), pp. 25-38.
- [6] PT Angkasa Pura Indonesia. 2021. *Standar Operasional Pelayanan Informasi Bandar Udara*.
- [7] Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- [8] Miles M. B. dan Huberman, A. M. 1994. *Qualitative Data Analysis*.
- [9] Abreu, J., Fageda, X. dan Jiménez, J. L. 2018. An Empirical Evaluation of Changes in Public Service Obligations in Spain. *Journal of Air Transport Management*, vol. 67, pp. 1–10.
- [10] DeVito, J.A. 2022. *The Interpersonal Communication Book*, 16th edition. Pearson Education.