

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI UNIT *TERMINAL INSPECTIONS SERVICE* (TIS) DALAM PENANGANAN TEMUAN KERUSAKAN FASILITAS PENUNJANG PELAYANAN DI TERMINAL BANDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU

Oleh: Shafira Keiko Fukuhara

Pembimbing: Ir. Rusmadi Awza, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Sultan Syarif Kasim International Airport in Pekanbaru City, Riau Province has a very important role in supporting the flow of air traffic between Indonesian regions and the flow of international flight traffic. The high number of users at SSKII Airport from time to time means that service support facilities at the airport terminal are increasingly being improved in order to maintain the comfort of users. However, unfortunately, damage to facilities is still often found, which means that the TIS unit as the person responsible for the facility must immediately deal with the damage so as not to disturb the comfort of users. . This research aims to analyze organizational communication patterns and communication media used by the TIS unit, as well as communication obstacles experienced in dealing with findings of damage to service support facilities at the Sultan Syarif Kasim II Airport terminal in Pekanbaru.

This research uses a qualitative research method with a descriptive approach. The subjects in this research were nine people located at Sultan Syarif Kasim II Airport, Pekanbaru. Data collection was carried out through interviews, observation and documentation. Data analysis techniques by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions. Apart from that, data validity checking techniques use source triangulation and time triangulation.

The research results show that the Terminal Inspections Service (TIS) Unit uses a star communication pattern (all channels) and a chain communication pattern in handling findings of damage to service support facilities at the Sultan Syarif Kasim II Airport terminal in Pekanbaru. The star communication pattern is used within (internal) the TIS unit when coordinating with fellow Officers and Supervisors, while the chain communication pattern is used outside the TIS unit when coordinating with the Assistant Manager and the unit responsible for handling findings of damage to facilities at the airport terminal.

Keywords: Organizational Communication Patterns, Communication Media, Communication Obstacles, Sultan Syarif II Airport Pekanbaru, Terminal Inspections Service Unit

PENDAHULUAN

Sistem transportasi udara di Indonesia semakin berkembang pesat sehingga berperan dalam pengembangan perekonomian dan merupakan kewenangan transportasi udara untuk dapat melayani ke seluruh wilayah nusantara terutama dalam kaitannya dengan percepatan arus pengguna, barang, informasi dan lain sebagainya.

Kebutuhan akan sarana transportasi udara menjadi semakin meningkat dari tahun ke tahun, sehingga transportasi udara memegang peranan yang sangat penting. Oleh karena itu keberadaan Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim di Kota Pekanbaru Provinsi Riau mempunyai peranan yang sangat penting guna menunjang arus lalu lintas udara antar di kawasan wilayah Indonesia maupun arus lalu lintas penerbangan internasional.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, pengertian bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Tahun 2023 lalu Bandara Sultan Syarif Kasim mendapatkan penghargaan yang diberikan oleh Menteri Ketenagakerjaan berdasarkan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER-01/MEN/I/2007 yaitu Penghargaan Kecelakaan Nihil (*Zero Accident Reward*) atas prestasinya dalam

melaksanakan program keselamatan dan Kesehatan kerja (K3) sehingga mencapai 1.161.142 jam kerja orang tanpa kecelakaan kerja, terhitung sejak tanggal 1 Januari 2020 s.d 31 Desember 2022. Di

Tahun 2022 lalu, Bandara SSKII juga diberikan penghargaan oleh Menteri Perhubungan berupa predikat Prima Madya (*Service Excellent*) dalam Kegiatan Penilaian Prima Unit Pelayanan Publik Sektor Transportasi Tahun 2021-2022. Selain itu di, tahun 2018 Skytrax, perusahaan internasional pemeringkat di bidang aviasi memberikan empat bintang untuk Bandara Sultan Syarif Kasim (SSK) II di Kota Pekanbaru, Riau. Penilaian bintang empat ini didapatkan setelah Skytrax melakukan survei terhadap keseluruhan sistem pelayanan di bandara tersebut meliputi ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan, evaluasi terhadap fasilitas bandara, kenyamanan dan kebersihan terminal, hingga gerai belanja, makanan, staf dan sekuriti.

Tidak jarang jika bandara ini sering mengalami lonjakan pengguna di waktu-waktu tertentu, seperti saat mendekati Hari Raya Idul Fitri, Idul Adha, Hari Raya Natal atau Tahun Baru. Pada Hari Raya Idul Fitri Tahun 2023, Bandara SSKII mengalami lonjakan pengguna hingga 241.048 pengguna dari berbagai maskapai. Jumlah ini mengalami kenaikan sebanyak 3% dibanding tahun 2022 yang hanya sebanyak 237.628 pengguna. Sedangkan untuk Perayaan Natal dan Tahun Baru, tercatat jumlah pengguna yang pada periode bulan Desember mencapai 253.732 pengguna. Jumlah ini juga mengalami kenaikan sebanyak 12% persen dibandingkan periode yg sama di tahun 2022. Oleh karena itu tak

heran jika Bandara SSKII menjadi bandara tersibuk pada posisi 4 se-Indonesia setelah (1) Bandara Soekarno-Hatta Tangerang, (2) Bandara Kualanamu Deli Serdang, dan (3) Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta.

Tingginya jumlah pengguna di Bandara SSKII dari waktu ke waktu membuat fasilitas penunjang pelayanan di terminal bandara semakin ditingkatkan demi mempertahankan kenyamanan para pengguna. Standarisasi fasilitas terminal bandara telah diatur oleh Menteri Perhubungan no. KM 20 Tahun 2005 yaitu Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 Mengenai Terminal Pengguna Bandar Udara Sebagai Standar Wajib.

Untuk menunjang kenyamanan pengguna bandara, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi pengelola bandara, salah satunya fasilitas yang memadai dan berfungsi dengan baik. Untuk memastikan fasilitas itu berfungsi dengan baik maka perlu dilakukan pengawasan. Oleh karena itu PT. Angkasa Pura II memiliki unit yang bertugas melakukan pengawasan terhadap fasilitas yang ada di bandara yaitu unit *Terminal Inspection Service* (TIS) yang bertugas mengawasi dan memastikan fasilitas bandara dapat berfungsi dengan baik.

Unit *Terminal Inspections Service* (TIS) merupakan bagian dari PT. Angkasa Pura II bertugas untuk melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas yang ada di terminal (bandara) berfungsi dengan baik. Pengawasan yang dilakukan mengacu pada PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Beberapa tugas dan tanggungjawab unit TIS yang sudah diatur dalam Standar Operasional

Prosedur (SOP) *Terminal Inspection Service* oleh Direksi PT. Angkasa Pura II (Persero) Tahun 2021, yaitu melaksanakan kegiatan operasional pengecekan atas kesiapan fasilitas di area gedung terminal pengguna sesuai ketentuan dalam peraturan ini, mengikuti briefing harian sebelum dan setelah kegiatan operasional, melaksanakan proses pelaporan hasil inspeksi harian dan memonitor tindak lanjut yang dilakukan oleh unit kerja terkait, melakukan pengawasan kegiatan operasional dalam hal terdapat kegiatan/ event di terminal, dan sebagainya.

Dalam kesehariannya unit TIS melakukan pengecekan fasilitas dan kebersihan di terminal bandara yang berkaitan dengan pelayanan pengguna. Namun walaupun sudah dilakukan pengawasan setiap hari, hal ini tidak menutup kemungkinan ditemukannya kerusakan fasilitas penunjang pelayanan yang bisa disebabkan oleh banyak hal, seperti *human error*, fasilitas yang sudah mulai “berumur”, dan lain-lain. Hal ini tentunya dapat mengganggu kenyamanan para pengguna di terminal bandara dan jika hal itu terjadi dapat mempengaruhi citra Perusahaan PT. Angkasa Pura II. Oleh karena itu diperlukan penanganan yang cepat dan tanggap dalam mengatasi temuan kerusakan fasilitas penunjang pelayanan di terminal bandara tersebut.

Dalam penanganan ini, Unit TIS tidak turun tangan secara langsung sehingga harus melibatkan beberapa unit lain yang lebih ahli dan profesional dalam fasilitas yang ditangani. Unit TIS berkoordinasi dengan beberapa unit, diantaranya: (1) Unit Listrik Mekanikal dan Peralatan, menangani fasilitas yang berhubungan dengan kelistrikan atau

alat mekanikal; (2) Unit Elektronika, menangani fasilitas yang berhubungan dengan elektronika, seperti *Flight Information Display System* (FIDS), *Telephone*, *Videotron*, dan *Digital Banner*, dan lain-lain, dan; (3) Unit Teknik Bangunan/Teknik Terminal, menangani fasilitas yang berhubungan dengan bangunan terminal, seperti toilet, lantai bangunan, pintu otomatis, dan lain-lain. Oleh karena itu, diperlukan pola komunikasi organisasi yang baik antara unit TIS dengan unit-unit terkait dalam menangani kerusakan fasilitas penunjang pelayanan di terminal bandara, sesuai dengan jenis kerusakannya.

Unit TIS menggunakan dua pola komunikasi dalam menangani temuan kerusakan di terminal bandara, yaitu pola komunikasi bintang (semua saluran) dan rantai. Pola komunikasi bintang digunakan di dalam (internal) unit TIS ketika berkoordinasi oleh sesama *Officer* dan *Supervisor* terkait penanganan kerusakan fasilitas di terminal bandara. Sedangkan pola komunikasi rantai digunakan di luar unit TIS ketika berkoordinasi dengan *Assistant Manager* dan unit penanggung jawab.

Unit TIS juga menggunakan beberapa media komunikasi dalam menangani kerusakan fasilitas. Dalam konsep media komunikasi menurut Sutrisna Dewi (2007) Unit TIS menggunakan media komunikasi formal dan informal. Sedangkan dalam konsep media komunikasi menurut Abdullah Masmuh (2010) Unit TIS menggunakan media komunikasi ke bawah tertulis, media komunikasi ke atas lisan, dan media komunikasi ke samping lisan.

Dalam penanganannya Unit TIS juga mengalami beberapa hambatan

komunikasi, yaitu hambatan karena jumlah staf yang berada dalam kendali atau di bawah pengawasan (*number of people supervised*), serta rintangan yang bersifat teknis dan rintangan jarak/geografis.

TINJAUAN PUSTAKA

Pola Komunikasi dalam Organisasi

Menurut Effendy, pola komunikasi diartikan sebagai suatu proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautannya unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungannya guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis. Pola komunikasi adalah suatu gambaran yang sederhana dari suatu proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lain (Fahreza, 2023).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi adalah suatu pola hubungan yang terbentuk dari beberapa komponen atau unsur yang saling berkaitan dan melengkapi satu sama lain yang bertujuan untuk memberikan gambaran berupa proses komunikasi yang sedang terjalin.

Adapun definisi komunikasi organisasi yaitu sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi dalam hubungan-hubungan hierarki antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan (Wayne dan Faules, 2006). Menurut R. Wayne Pace & Don F. Faules untuk memahami pengertian komunikasi organisasi dapat dilihat dari dua macam definisi, yaitu definisi fungsional dan interpretatif. Secara fungsional komunikasi organisasi diartikan sebagai suatu

pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.

Pola komunikasi organisasi merupakan bentuk komunikasi yang digunakan dalam organisasi yang cenderung kompleks. Dalam suatu organisasi para anggota pasti saling berkomunikasi dan bertukar pesan dengan anggota lainnya. Hal tersebut terjadi melalui suatu jalan yang dinamakan pola aliran informasi atau jaringan komunikasi (Masmuh, 2010).

Dalam organisasi ada beberapa pola yang biasa digunakan untuk berkomunikasi, menurut Joseph A. DeVito ada lima pola komunikasi yang biasa digunakan dalam berkomunikasi, yakni:

1. Pola Lingkaran

Menurut Joseph A. DeVito, dalam pola lingkaran semua anggota organisasi dapat berkomunikasi dengan yang anggota lainnya, mereka tidak mempunyai pemimpin serta setiap individu bisa berkomunikasi dengan dua individu lain di sisinya (DeVito, 2011).

2. Pola Roda

Joseph A. DeVito berpendapat bahwa pola roda disini memiliki pimpinan yang jelas, sehingga kekuatan pimpinan berada pada posisi sentral dan berpengaruh dalam proses penyampaian pesannya yang mana semua informasi yang berjalan harus terlebih dahulu disampaikan kepada pimpinan (DeVito, 2011).

3. Pola Rantai

Menurut Joseph A. DeVito, pola rantai tidak memiliki pemimpin sama halnya dengan pola lingkaran. Tetapi orang yang berada di posisi tengah lebih berperan sebagai pemimpin daripada orang yang berada di posisi lain, dan orang yang paling ujung

hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja (DeVito, 2011).

4. Pola Bintang (Semua Saluran

Menurut Joseph A. DeVito, dalam pola ini semua anggota memiliki kekuatan yang sama untuk memengaruhi anggota lainnya dan setiap anggota lainnya memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum (DeVito, 2011).

5. Pola Y

Joseph A. DeVito berpendapat bahwa pola Y juga terdapat pimpinan yang jelas dan setiap anggota dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya (DeVito, 2011).

Media Komunikasi dalam Organisasi

Rogers (1983) menyatakan bahwa saluran komunikasi sebagai sesuatu yang dimanfaatkan sumber maupun penerima untuk "menyalurkan" atau menyampaikan pesan-pesannya. Dengan kata lain, saluran komunikasi adalah alat atau media yang dapat dimanfaatkan oleh individu-individu dan atau kelompok/organisasi yang berkomunikasi untuk menyampaikan pesan-pesan (*messages*) mereka (Annisia, 2015).

Menurut Dewi (2007) jika ditinjau dari sudut formalitas, saluran komunikasi dalam organisasi terdiri atas (Jusuf, 2012) :

- a. Saluran Komunikasi Formal

Saluran formal merupakan saluran komunikasi resmi yang mengikuti rantai komando dalam struktur organisasi. Saluran itu pada umumnya bisa diketahui dari struktur organisasi suatu perusahaan.

- b. Saluran Komunikasi Informal

Bagan informasi menunjukkan bagaimana seharusnya informasi mengalir dalam organisasi atau perusahaan. Namun pada kenyataannya, sebagian besar organisasi juga memiliki saluran komunikasi informal di samping komunikasi formal. Komunikasi informal mengabaikan hierarki organisasi. Komunikasi informal itu sering disebut desas-desus, atau rumor.

Kemudian menurut Masmuh Media Komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut (Masmuh, 2010) :

a. Media Komunikasi Tertulis

Berdasarkan arah aliran informasinya, media komunikasi tertulis dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu: media komunikasi ke bawah tertulis, ke atas tertulis dan ke samping tertulis.

Media komunikasi ke bawah tertulis, seperti deskripsi jabatan dan pedoman prosedur kerja, buku pedoman (handbook), laporan tahunan yang dipublikasikan, dll.

Media komunikasi ke atas tertulis, seperti kotak saran, program saran (*suggestion program*), *grievance procedure*, survei semangat kerja dan sikap karyawan, dan mekanisme penyusunan anggaran.

Media komunikasi ke samping tertulis, mekanisme penyusunan anggaran di atas dapat juga digunakan sebagai media komunikasi ke samping tertulis.

b. Media Komunikasi Lisan

Banyak organisasi modern telah memanfaatkan pemakaian komunikasi lisan atau tatap muka langsung secara luas seperti halnya komunikasi tertulis di depan. Media komunikasi lisan digolongkan sebagai berikut :

1) Media komunikasi ke bawah lisan, seperti pembicaraan lewat telepon, komunikasi tatap muka antara bawahan dan atasan, dan tugas kepanitiaan.

2) Media komunikasi ke atas lisan, seperti wawancara pemutusan hubungan kerja, dan kebijaksanaan pintu terbuka.

3) Media komunikasi ke samping lisan, seperti pembicaraan lewat telepon, panitia dan konferensi di samping merupakan Media Komunikasi ke bawah dan ke atas lisan tetapi juga dapat berfungsi sebagai Media Komunikasi ke samping lisan.

Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi

Hardjana dalam Suranto (2011) mengemukakan bahwa komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindak lanjuti dengan sebuah perbuatan secara sukarela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi dan tidak ada hambatan untuk hal itu (Susanto, 2015).

Berdasarkan definisi tersebut maka Suranto menyimpulkan bahwa komunikasi dikatakan efektif apabila memenuhi tiga persyaratan utama, yaitu:

1. Pengertian yang sama terhadap makna pesan

Menurut Suranto, salah satu indikator komunikasi dikatakan efektif, adalah apabila makna pesan yang dikirimkan oleh komunikator sama dengan pesan yang diterima oleh komunikan. Kegiatan komunikasi sering terjadi miss-komunikasi yang disebabkan oleh pesan yang diterima oleh komunikan tidak dipahami sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh

komunikator, yang disebabkan oleh banyak hal. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang bebas dari mis komunikasi, mis persepsi dan peningkatan hubungan antarpribadi dari pelaku komunikasi antar pribadi tersebut.

2. Melaksanakan pesan secara sukarela

Indikator komunikasi yang efektif berikutnya adalah komunikasi menindak lanjuti pesan yang disampaikan secara sukarela. Hal ini menunjukkan bahwa dalam kegiatan komunikasi antara komunikator dan komunikan berpeluang memiliki peluang untuk memperoleh keuntungan. Komunikasi bentuk ini dicirikan oleh adanya posisinya yang setara (tidak superior-inferior) yang menekankan kepada pengungkapan apa yang ada dalam pikiran secara sukarela, jujur, jelas dan tanpa merasa takut.

3. Meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi

Komunikasi yang baik ditandai dengan munculnya hubungan yang positif antara komunikator dengan komunikan. Komunikator hendaknya membangun sikap yang positif terhadap komunikan sehingga akan timbul rasa percaya di pihak komunikan. Menurut Suranto hal ini disebabkan pihak-pihak yang saling berkomunikasi merasakan manfaat dari komunikasi itu, sehingga merasa perlu untuk memelihara hubungan antarpribadi.

Hambatan Komunikasi dalam Organisasi

Beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidaklah mungkin seseorang melakukan komunikasi yang sebenar-benarnya efektif. Ada banyak hambatan yang dapat merusak komunikasi. Segala sesuatu yang

menghalangi kelancaran komunikasi disebut sebagai gangguan (*noise*) (Effendy, 2003). Sedangkan DeVito menyatakan bahwa hambatan komunikasi memiliki pengertian bahwa segala sesuatu yang dapat mendistorsi pesan, hal apapun yang menghalangi penerima menerima pesan (DeVito, 2009).

Dari pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi adalah segala bentuk gangguan yang terjadi di dalam proses penyampaian dan penerimaan suatu pesan dari individu kepada individu yang lain yang disebabkan oleh faktor lingkungan maupun faktor fisik dan psikis dari individu itu sendiri.

Warren R. Plunkett dan Raymond F. Atner menyebutkan paling tidak ada lima hambatan atau gangguan dalam komunikasi organisasi, yaitu:

- a. Hambatan karena adanya tingkatan manajemen (*management level*).
- b. Hambatan karena jumlah staf yang berada dalam kendali atau di bawah pengawasan (*number of people supervised*).
- c. Hambatan karena jenjang kepangkatan, jabatan, dan status atau kedudukan di dalam organisasi (*the rank of position in the organization*).
- d. Hambatan karena terjadinya pergantian manajer (*change in manager*).
- e. Hambatan karena diperbolehkannya interpretasi manajer (*manager interpretation*).

Sementara itu, Wursanto membagi hambatan komunikasi organisasi menjadi 6 (enam), yaitu; (a) Rintangan yang bersifat teknis; (b) Rintangan perilaku; (c) Rintangan

bahasa; (d) Rintangan struktur; (e) Rintangan jarak atau rintangan geografis; (f) Rintangan latar belakang.

Unit Terminal Inspections Service (TIS)

Unit TIS merupakan bagian dari PT. Angkasa Pura II bertugas untuk melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas yang ada di terminal (bandara) dapat digunakan dan berfungsi dengan baik. Pengawasan yang dilakukan mengacu pada PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Berikut beberapa instruksi kerja unit TIS yang sudah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Terminal Inspection Service oleh Direksi PT. Angkasa Pura II (Persero) Tahun 2021;

- a. Mengikuti *briefing* dan pembagian kerja dengan ruang lingkup pengawasan yang dilakukan oleh Supervisor;
- b. Melaksanakan inspeksi terkait kesiapan dan kondisi fasilitas pelayanan di gedung terminal pengguna;
- c. Melakukan pengawasan kelancaran arus pengguna, bagasi, dan semua fasilitas pelayanan di gedung terminal pengguna;
- d. Berkoordinasi dengan unit terkait apabila ditemukan fasilitas yang tidak berfungsi dengan baik dan/atau penempatan yang tidak sesuai; dan
- e. Membuat laporan harian hasil temuan kondisi fasilitas.

Untuk memastikan stabilitas fasilitas penunjang yang digunakan oleh pengguna di terminal bandara, maka diperlukan laporan untuk menunjang hal tersebut. Unit TIS wajib membuat laporan yang mana laporan ini terbagi menjadi tiga, yaitu

laporan harian, laporan bulanan, dan laporan tahunan.

Keberadaan unit TIS dinilai penting bagi kelancaran operasional dan kenyamanan pengguna selama berada di terminal bandara. Terminal Inspection Service (TIS) merupakan unit yang paling tinggi mobilitasnya baik di terminal maupun di luar terminal terutama di daerah parkir dalam mengawasi kelancaran operasional dan kebersihan fasilitas bandara. Faktor kebersihan merupakan prioritas utama di terminal baik di daerah kedatangan, keberangkatan dan ruang tunggu pengguna. Selain itu unit ini mengatur penggunaan dan pengawasan trolleys, porter serta kebersihan di area terminal Bandara SSKII.

Fasilitas Penunjang Pelayanan

Fasilitas penunjang merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Misalnya, bangunan dan lapangan parkir suatu rumah sakit merupakan fasilitas penunjang. Pada perusahaan jasa penerbangan, yang menjadi fasilitas penunjang adalah pesawat terbang dan pada jasa pusat olah raga golf adalah lapangan golf.

Menurut (Kotler, 2016) Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan menurut (Dradjat, 2014), Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Menurut (Nirwana, 2014) beberapa faktor yang mempengaruhi nilai fasilitas dalam suatu jasa, antara lain; (1) Desain fasilitas; (2) Nilai Fungsi; (3)

Estetika; (4) Kondisi mendukung, dan; (5) Peralatan penunjang.

Standarisasi fasilitas terminal bandara juga telah diatur oleh Menteri Perhubungan no. KM 20 Tahun 2005 yaitu Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 Mengenai Terminal Pengguna Bandar Udara Sebagai Standar Wajib.

Terminal Inspection Service (TIS) yang bertugas mengawasi dan memastikan fasilitas bandara dapat berfungsi dengan baik. Pengawasan yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri No 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara, yang dimana PM No 178 Tahun 2015 ini menyatakan standar pelayanan pengguna jasa bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara pasal 2 ayat (2). Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada pasal 2 meliputi:

a. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan pengguna yang meliputi pemeriksaan pengguna dan bagasi, pelayanan check-in; imigrasi keberangkatan, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu keberangkatan, pelayanan bagasi.

b. Fasilitas yang memberikan kenyamanan bagi pengguna yang meliputi pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, tempat parkir; fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian

kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada penelitian Kualitatif, peneliti memasuki situasi sosial tertentu, melakukan observasi dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi sosial tersebut. Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara *purposive* dan *probability*, dimana *purposive* yaitu informan dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, sedangkan *probability* yaitu setiap individu memiliki peluang menjadi informan.

Penelitian dilakukan di Bandara Sultan Syarif Kasim II, Jl. Perhubungan, Maharatu, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28288. Penelitian ini dilaksanakan pada periode waktu Maret 2024 hingga April 2024.

Adapun subjek yang akan menjadi informan penulis adalah *Supervisor* dan *Officer* Unit TIS, *Officer* Unit Kelistrikan dan Alat Mekanikal, *Officer* Unit Elektronika, dan *Officer* Unit Teknik Terminal/Teknik Bangunan, dan pengguna fasilitas di terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan empat teknik analisis data, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Selanjutnya triangulasi sumber dan perpanjangan waktu digunakan sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pola Komunikasi Organisasi Unit *Terminal Inspection Service*

(TIS) dalam Penanganan Temuan Kerusakan Fasilitas Penunjang Pelayanan di Terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

Pola komunikasi organisasi bertujuan untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang proses komunikasi yang sesungguhnya yang dilakukan oleh Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam menangani temuan kerusakan fasilitas penunjang pelayanan di terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Untuk menghasilkan pola komunikasi yang utuh, maka proses komunikasi organisasi perlu dianalisis secara keseluruhan sehingga dapat mengetahui strategi penyampaian informasi yang efektif dan tepat dalam menangani temuan kerusakan fasilitas penunjang pelayanan di Terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

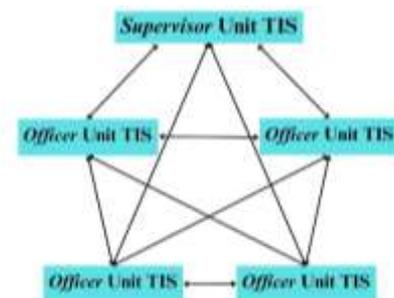
Pola komunikasi sebagai pusat ingatan bagi organisasi, sumber informasi serta menciptakan gagasan atau ide-ide agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan organisasi. Menurut (Masmuh, 2010) pola komunikasi organisasi merupakan bentuk komunikasi yang digunakan dalam organisasi yang cenderung kompleks. Dalam suatu organisasi para anggota pasti saling berkomunikasi dan bertukar pesan dengan anggota lainnya. Hal tersebut terjadi melalui suatu jalan yang dinamakan pola aliran informasi atau jaringan komunikasi. Pesan informasi yang mengalir dengan teratur membantu peneliti dalam melihat dan menganalisa keseluruhan poses komunikasi informasi yang terjadi di unit TIS dalam menangani temuan kerusakan fasilitas penunjang pelayanan di Terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Dalam penelitian ini peneliti

melihat bahwa pola komunikasi organisasi yang digunakan oleh unit TIS dalam menangani kerusakan fasilitas adalah pola bintang atau semua saluran dan pola rantai. Hal ini peneliti dapatkan setelah melakukan analisis observasi, dan wawancara dengan beberapa informan yang telah peneliti pilih berdasarkan kriteria yang ditentukan.

1. Pola Bintang (Semua Saluran)

Pada pola bintang, semua anggota organisasi dapat berkomunikasi dengan yang anggota lainnya, mereka tidak mempunyai pemimpin serta setiap individu bisa berkomunikasi dengan dua individu lain di sisinya. Dalam menangani temuan kerusakan fasilitas penunjang pelayanan di terminal bandara, *Supervisor* adalah sebagai pengelola dan anggota unit TIS dapat berkomunikasi dengan sesama anggota, baik *officer* dengan *officer* maupun *officer* dengan *supervisor*. Pola komunikasi bintang penulis ilustrasikan dengan gambar dibawah ini.



Pada pola bintang, struktur organisasi cenderung berada di posisi yang setara. Hal ini sejalan dengan unit TIS dimana walaupun merupakan struktur yang berbeda, namun dalam penanganan kerusakan fasilitas *officer* dan *supervisor* memiliki tugas dan tanggungjawab yang sama, yaitu menindaklanjuti dan mengobservasi kerusakan fasilitas yang terjadi. Sehingga dalam penanganan

kerusakan fasilitas, peran *Assistant Manager* selaku atasan cenderung rendah.

Pola bintang juga memiliki sumber informasi yang bebas. Pada unit TIS, dalam menangani kerusakan fasilitas setiap anggota memiliki jabatan yang setara sehingga sumber informasi temuan kerusakan fasilitas bisa datang dari mana saja dan siapapun *officer*-nya. *Officer* dan *Supervisor* berkoordinasi untuk menyampaikan informasi temuan kerusakan pada unit penanggungjawab fasilitas dan membuat laporan sebagai backup data dan rekap unit TIS.

Penjelasan diatas sejalan dengan konsep pola bintang menurut (Devito, 2011), dimana dikatakan bahwa pada pola bintang, semua anggota memiliki kekuatan yang sama untuk memengaruhi satu sama lainnya dan setiap anggota memungkinkan partisipasi anggota secara optimum. Oleh karena itu, Unit TIS memiliki opsi yang variatif dari setiap anggota ketika sedang menangani kerusakan fasilitas yang terjadi ataupun ketika terjadi masalah lainnya.

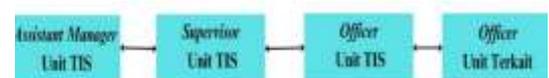
2. Pola Rantai

Pada beberapa kasus, ada kalanya unit TIS menemukan temuan kerusakan fasilitas di terminal bandara dengan skala yang besar dan diluar kemampuan unit terkait untuk menanganinya sehingga penanganan kerusakan menjadi terhambat. Sehingga penyampaian informasi hambatan tersebut harus melalui proses dari tingkat jabatan yang rendah sampai tertinggi. Namun unit TIS tetap memegang peranan yang paling berpengaruh terhadap penyampaian pesan tersebut.

Dalam penanganan kerusakan fasilitas berskala besar, unit TIS memegang peranan yang paling

berpengaruh dalam proses penyampaian pesan. Saat ditemukannya kerusakan, *officer* unit TIS menyampaikan temuan tersebut kepada unit terkait untuk menangani kerusakan tersebut. Namun ternyata unit terkait tidak dapat menanganinya karena suatu faktor, sehingga unit terkait menyampaikan kembali kepada unit TIS bahwa terdapat kendala dalam menangani kerusakan tersebut. Selanjutnya *Supervisor* unit TIS menyampaikan kendala tersebut pada *Assistant Manager* dan berdiskusi untuk menentukan tindakan apa yang harus diambil untuk menangani kendala tersebut.

Setelah ditemukan solusi untuk kendala yang dialami, unit TIS kembali menyampaikan kepada unit terkait untuk menindaklanjuti kerusakan fasilitas berdasarkan solusi yang sudah diputuskan oleh *Assistant Manager*. Dengan hal ini dapat dilihat bahwa unit TIS memiliki akses komunikasi yang bebas dengan *Assistant Manager* dan unit terkait, sedangkan *Assistant Manager* dan unit terkait tidak memiliki akses untuk berkomunikasi satu sama lain, sehingga informasi yang ingin disampaikan harus melalui unit TIS terlebih dahulu. Pola komunikasi rantai penulis ilustrasikan dengan gambar dibawah ini.



Hal ini sesuai dengan konsep rantai dari DeVito (2011) yaitu orang yang berada di posisi tengah lebih berperan sebagai pemimpin daripada orang yang berada di posisi lain, dan orang yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Pola ini mengatakan bahwa kekurangannya adalah penerima

pesan terakhir akan mendapatkan pesan yang kurang akurat karena tidak langsung disampaikan oleh komunikator pertama. Namun pada praktek komunikasi dalam unit TIS, sangat jarang ditemukannya kesenjangan komunikasi atau miskomunikasi antara pihak unit TIS dengan pihak lain dalam penanganan kerusakan fasilitas.

Media Komunikasi Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam Penanganan Temuan Kerusakan Fasilitas Penunjang Pelayanan di Terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

1. Saluran Komunikasi Menurut Sutrisna Dewi, 2007

Media komunikasi dalam organisasi terbagi menjadi beberapa jenis. Menurut (Dewi, 2007) jika ditinjau dari sudut formalitas, saluran komunikasi dalam organisasi terdiri atas saluran komunikasi formal dan informal.

Saluran formal merupakan saluran komunikasi resmi yang mengikuti rantai komando dalam struktur organisasi. Saluran itu pada umumnya bisa diketahui dari struktur organisasi suatu perusahaan. Dalam unit TIS, saluran komunikasi formal ini berjalan saat unit TIS berkomunikasi kepada pemimpin, misalnya pada *Assistant Manager*, *Executive General Manager*, dan petinggi Perusahaan lainnya. Saluran formal juga dapat berjalan didalam rapat yang dilakukan unit TIS bersama perusahaan. Dalam saluran formal ini, ada beberapa media yang digunakan unit TIS saat komunikasi tidak dilakukan secara langsung, yaitu menggunakan internet melalui aplikasi *Whatsapp* (Grup dan Pesan Pribadi) dan panggilan telepon. Sedangkan secara langsung

berlangsung ketika diskusi atau dalam suasana rapat.

Sebagian besar organisasi juga memiliki saluran komunikasi informal di samping komunikasi formal. Komunikasi informal mengabaikan hierarki organisasi. Komunikasi informal itu sering disebut desas-desus, atau rumor. Hal ini pun terjadi dalam proses komunikasi unit TIS. Komunikasi interpersonal antar karyawan unit TIS terbilang sangat baik sehingga diluar waktu bertugasnya, unit TIS kerap membicarakan hal-hal yang cenderung pribadi dengan santai.

2. Media Komunikasi Menurut Abdullah Masmuh, 2010

Menurut (Masmuh, 2010) Media Komunikasi dalam organisasi terbagi menjadi dua, yaitu Media Komunikasi tertulis dan lisan. Berdasarkan arah aliran informasinya, Media Komunikasi tertulis dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu: Media Komunikasi ke bawah tertulis, ke atas tertulis dan ke samping tertulis. Dalam hal penanganan kerusakan fasilitas di terminal bandara, unit TIS menggunakan Media Komunikasi ke bawah tertulis.

Dalam media komunikasi tertulis, unit TIS memiliki beberapa media. Yang pertama yaitu Peraturan Direksi PT. Angkasa Pura II yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) *Terminal Inspection Service* di Bandar Udara PT. Angkasa Pura II (Persero). SOP ini bertujuan sebagai panduan bagi karyawan unit TIS agar berpenampilan dan berperilaku baik, serta profesional, dan memiliki pola kerja dan persepsi yang sama dalam melakukan tugas dan fungsi pelayanan di bandara sehingga tercipta suatu kondisi kerja yang efektif dan efisien.

Selain itu unit TIS juga memiliki

laporan harian, bulanan, dan tahunan mengenai kerusakan fasilitas penunjang pelayanan di terminal bandara yang berfungsi untuk menyampaikan informasi secara menyeluruh yang bermanfaat bagi pihak internal sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas fasilitas yang tersedia di terminal bandara.

Adapun pada media komunikasi lisan dimana hal ini juga menjadi media komunikasi yang digunakan unit TIS dalam proses pertukaran informasi. Banyak organisasi modern telah memanfaatkan pemakaian komunikasi lisan atau tatap muka langsung secara luas seperti halnya komunikasi tertulis di depan.

Dalam hal ini unit TIS menggunakan dua jenis media komunikasi, yaitu media komunikasi ke atas lisan serta media komunikasi ke samping lisan. Saat menangani temuan kerusakan fasilitas, unit TIS akan berkoordinasi dengan sesama karyawan unit TIS dan unit lain dimana unit-unit ini memiliki posisi yang sejajar sehingga digolongkan ke dalam media komunikasi ke samping lisan. Proses penyampaian pesan dilakukan secara berulang-ulang dan terus menerus hingga pada akhirnya kerusakan fasilitas dapat ditangani dengan baik. Proses pertukaran pesan ini dilakukan menggunakan media telepon dan HT (*Handly Talkie*).

Sedangkan untuk media komunikasi ke atas lisan, biasanya hal ini dilakukan disaat terdapat kerusakan fasilitas dengan skala yang besar, misalnya kerusakan travelator, lift, dan lain sebagainya. Jika hal ini terjadi, maka pelaksana (karyawan) unit TIS akan melapor kepada atasan, yaitu *Assistant Manager Terminal & Landside Service* untuk memutuskan langkah yang akan diambil dalam menangani kerusakan fasilitas

tersebut. Hal ini juga berlaku jika terdapat kerusakan fasilitas yang tidak tertangani dalam jangka waktu yang lama tanpa alasan yang jelas dari unit terkait yang menangani kerusakan. Maka pelaksana unit TIS akan melapor kepada *Assistant Manager* dan *Assistant Manager* akan menyampaikan kendala tersebut pada kepala unit terkait untuk mengambil tindakan perihal kendala penanganan kerusakan fasilitas tersebut.

Hambatan Komunikasi Unit Terminal Inspection Service (TIS) dalam Penanganan Temuan Kerusakan Fasilitas Penunjang Pelayanan di Terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

Hambatan komunikasi adalah segala bentuk gangguan yang terjadi di dalam proses penyampaian dan penerimaan suatu pesan dari individu kepada individu yang lain yang disebabkan oleh faktor lingkungan maupun faktor fisik dan psikis dari individu itu sendiri.

Sama halnya dengan apa yang dialami unit *Terminal Inspection Service (TIS)*, dimana terdapat hambatan-hambatan komunikasi dalam penanganan temuan kerusakan fasilitas penunjang pelayanan di terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Hambatan ini mengakibatkan penanganan kerusakan fasilitas tidak dapat ditangani dengan efektif dan efisien.

Pada wawancara yang sudah dilakukan penulis unit *Terminal Inspection Service (TIS)*, didapati bahwa salah satu hambatan yang mengakibatkan terkendalanya penanganan kerusakan fasilitas adalah kurangnya tenaga kerja dari unit terkait yang menangani fasilitas tersebut, sehingga hal tersebut

membuat tertundanya penanganan kerusakan fasilitas yang terjadi.

Kurangnya tenaga kerja atau sumber daya manusia (SDM) ini merujuk pada hambatan karena jumlah staf yang berada dalam kendali atau di bawah pengawasan (*number of people supervised*). Dimana hambatan ini terjadi apabila staf atau karyawan yang langsung di bawah pengawasan seorang pimpinan kurang dari 12 orang, maka komunikasi mengenai bidang tugas atau pekerjaannya lebih lancar. Sebaliknya, jika staf yang di bawah komandonya lebih 12 orang, maka kecenderungannya komunikasi akan terhambat.

Selain dari hambatan diatas, penulis juga mendapatkan bahwa terdapat hambatan buruknya sinyal/jaringan yang mengakibatkan unit TIS sulit terhubung dengan pihak lain saat terjadinya kerusakan fasilitas di terminal. Dalam menangani kerusakan fasilitas, unit TIS menggunakan media internet melalui aplikasi *Whatsapp Group* maupun via telepon. Sehingga sinyal/jaringan cukup berpengaruh terhadap kelancaran penanganan kerusakan fasilitas yang terjadi di terminal bandara. Hal ini merujuk pada rintangan yang bersifat teknis dimana kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan oleh organisasi sehingga menghambat pekerjaan.

Selain itu, yang menjadi hambatan dalam menangani temuan kerusakan fasilitas adalah jarak dan lokasi yang berjauhan antar TIS dan unit lainnya. Unit TIS mencoba menghubungi melalui telepon dan HT (*Handly Talkie*) namun tidak mendapat respon dari unit terkait sehingga unit TIS mendatangi langsung ruangan kerja unit tersebut. Namun ternyata mereka tidak berada

ditempat sehingga unit TIS tidak dapat menyampaikan informasi temuan kerusakan fasilitas kepada unit terkait. Hal ini menyebabkan penanganan kerusakan fasilitas menjadi terhambat.

Hambatan ini merujuk pada rintangan jarak/geografis dimana komunikasi akan lebih mudah berlangsung apabila antara kedua belah pihak yang sedang mengadakan interaksi itu berada disuatu tempat yang tidak berjauhan. Akan tetapi, tidak selamanya para karyawan/pegawai itu berada disuatu tempat tertentu. Apabila suatu organisasi mempunyai cabang-cabang yang tersebar diberbagai tempat atau wilayah komunikasi dalam organisasi itu mengalami kesulitan apabila tidak ditunjang dengan peralatan komunikasi yang memadai. Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan berita yang disampaikan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pola Komunikasi Organisasi Unit *Terminal Inpections Service* (TIS) dalam Penanganan Temuan Kerusakan Fasilitas Penunjang Pelayanan di Terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru” maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Unit TIS menggunakan pola komunikasi bintang (semua saluran) dan rantai. Pola komunikasi bintang digunakan di dalam (internal) unit TIS ketika berkoordinasi oleh sesama *Officer* dan *Supervisor* terkait penanganan kerusakan fasilitas di terminal bandara. Sedangkan pola komunikasi rantai digunakan di luar unit TIS ketika berkoordinasi dengan *Assistant Manager* dan unit penanggung jawab.

2. Dalam konsep media komunikasi menurut Sutrisna Dewi (2007) Unit TIS menggunakan media komunikasi formal dan informal. Sedangkan dalam konsep media komunikasi menurut Abdullah Masmuh (2010) Unit TIS menggunakan media komunikasi ke bawah tertulis, media komunikasi ke atas lisan, dan media komunikasi ke samping lisan.

3. Unit TIS mengalami hambatan komunikasi, yaitu hambatan karena jumlah staf yang berada dalam kendali atau di bawah pengawasan (*number of people supervised*), serta rintangan yang bersifat teknis dan rintangan jarak/geografis.

Saran yang dapat peneliti berikan pada penelitian ini diantaranya:

1. Diharapkan unit *Terminal Inspections Service* (TIS) terus meningkatkan komunikasi antar *staff* unit TIS maupun antara pimpinan dan *staff* unit lain sehingga dapat berkomunikasi dengan efektif dan mencapai tujuan bersama. Perlunya komunikasi dan koordinasi sangat berperan penting terhadap lancarnya penanganan temuan kerusakan fasilitas penunjang pelayanan di terminal bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

2. Diharapkan untuk unit TIS maupun unit lain dapat memanfaatkan alat media komunikasi yang tersedia secara maksimal guna menunjang proses komunikasi dalam menangani temuan kerusakan fasilitas penunjang pelayanan di terminal bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

3. Diharapkan dari penelitian ini, bahwa semua hambatan yang ada dan yang pernah terjadi dapat menjadi bahan evaluasi guna pembelajaran untuk kemajuan dan pengembangan

unit TIS maupun Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru di masa selanjutnya.

4. Diharapkan unit TIS tetap mempertahankan kualitas dan lebih mengoptimalkan fasilitas penunjang pelayanan serta kinerja *staff* Unit TIS dalam menjaga rasa kepuasan, kenyamanan, dan keamanan customer yang ada di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Ilham, Muhamad. (2020). *Efektivitas Komunikasi Organisasi Pemimpin, Kerja Sama Tim dan Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Transmisi Bandung)*. Universitas Komputer Indonesia.
- Rahayu, Anggraini. (2014). *Efektifitas Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Astra Internasional, Divisi TSO-AUTO 2000 Ciledug.VSP Jakarta Selatan Tahun 2011-2012*. Universitas Kritis Satya Wacana.
- Ridwan. (2017). *Peranan Jaringan Komunikasi Organisasi dalam Mencapai Tujuan Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif: Pada Himpunan Mahasiswa Islam Cabang Yogyakarta)*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Susanto, Dian. (2015). *Efektifitas Pola Komunikasi Reach dalam Menunjang Interaksi Edukatif Siswa pada Mata Pelajaran Aqidah Akhlak di MA NU Raden Umar Sa'id Kudus*. Sekolah Tinggi Ilmu Agama Islam (STAIN) Kudus.

Skripsi

- Aprini, Ita. (2014). *Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Staff PT. PP. LONDON SUMATRA INDONESIA, Tbk. Palagisang Estate di Desa Tamatto Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba*. Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.
- Jusuf, Kharisma. (2012). *Analisis Komunikasi Keorganisasian dalam Meningkatkan Kinerja pada IT Directorate Bina Nusantara*. Universitas Bina Nusantara.
- Rifki, Muhammad. (2014). *Pola Komunikasi Organisasi Aksi Cepat Tanggap (Act) dalam Penanganan Bencana Gunung Kelud di Kecamatan Pare Kabupaten Kediri*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 4.
- Ritonga, Hasnun Jauhari. (2018). *Komunikasi Organisasi dalam Mengatasi Konflik dan Pencitraan Pada Organisasi Kemasyarakatan Islam di Sumatera Utara*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Ula, Azza Fahreza Zayinnatul. (2023). *Pola Komunikasi Organisasi PC IPPNU Kabupaten Ponorogo dalam Mengatasi Konflik Internal*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo.
- Masmuh, Abdullah. (2010). *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*. UMM Press.
- Robbins, Stephen P. (2009). *Organization Behavior*. Person Prentice Hall.

Undang-Undang

- Direksi PT Angkasa Pura II (Persero). 2021. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Terminal Inspection Service*. Jakarta.
- Menteri Perhubungan. 2005. *KM 20 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 Mengenai Terminal Pengguna Bandar Udara Sebagai Standar Wajib*. Jakarta.
- Menteri Perhubungan. 2015. *PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*. Jakarta.
- Menteri Perhubungan. 2023. *PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara*. Jakarta.

Buku

- DeVito, Joseph A. (2011). *Komunikasi Antarmanusia* (Agus Maulana, Ed.; Vol. 5). KARISMA Publishing Group.
- Faules, R. Wayne Pace Don F. (2006). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya Offset.