

LOKAKOTA Jurnal
Kajian
Komunikasi

Jurnal Kajian Komunikasi | Vol. 01 | No. 01 | Pages 1-122 | Oktober 2025 | ISSN XXX-XXX

Editorial Team

Jurnal Kajian Komunikasi

Loka Kota

Beranda Tentang Jurnal Ini Dewan Editor dan Reviewer Kajian Isu - Penyerahan Naskah Kontak [Q. Cari](#)

Beranda / Dewan Editor

Dewan Editor

SUSUNAN REDAKSI

Editor-in-Chief

Dr. Sigit Surahman, S.Sn., M.Si

Editorial Team

1. Yudhistira Ardi Poetra, M.I.Kom (Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)
2. R. Nanang Widyatmoko, M.Sn (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)
3. Velda Ardia, S.I.Kom., M.Si (Universitas Muhammadiyah Jakarta)
4. Muhammad Lukman Arifianto., M.Si (Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)
5. Eko Hari Saksono, SE, M.Si (Universitas Sahid Jakarta)
6. Dr. Arif Nugroho., M.AP (Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten)

Peer Reviewer

1. Prof. Dr. Sunarto., M.Si (Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama Jakarta)
2. Dr. Andi Mirza Ronda., M.Si (Universitas Sahid Jakarta)
3. Dr. Aries., S.Sos., M.Si (Universitas Serang Raya, Banten)
4. Dr. Rully, S.Sn., M.I.Kom (London School of Public Relations Jakarta)
5. Dr. Rina Sovianti., M.I.Kom (Universitas Bunda Mulia)
6. Dr. Ajeng Iva Febriana., M.I.Kom (Universitas Jayabaya Jakarta)
7. Dr. Ignasius Liliek Senaharjanta, S.Sn., M.I.Kom (Universitas Ciputra Surabaya)
8. Dr. Elva Ronaning Roem, S.Sos., M.Si (Universitas Andalas, Padang)
9. Dr. Murhadi., MM (Politeknik Sahid)
10. Dr. Zulisah Maryani, S.S., MA (Institut Seni Indonesia Yogyakarta)
11. Dr. Agus Triyono., M.I.Kom (Universitas Dian Nuswantoro, Semarang)
12. Dr. Olih Solihin., S.Sos., M.I.Kom (Universitas Komputer Indonesia)
13. Dr. J.A. Wempi., M.Si (London School of Public Relations Jakarta)
14. Dr. Media Suahya., M.Si (Universitas Serang Raya)

Desain dan Layout

Duki, S.I.Kom

Informasi

Untuk Pembaca
Untuk Penulis
Untuk Pustakawan

Pengunjung

to 388
1,452
FLAG Counter

Partner

LOKA KOTA Lokakota
CIGI Digital

Download Template

Unduh Template Naskah

Kirim Naskah

Alamat Jurnal:

Link. Kelapa Dua No. 161 RT 01 RW 07
Kelurahan Kagungan, Kota Serang, Provinsi Banten
Email : admin@jurnal.lokakota.id
Telepon : +62 852-1122-2161
Website : jurnal.lokakota.id

LOKAKOTA *Jurnal*

Kajian Komunikasi

DAFTAR ISI (TABLE OF CONTENT)

Analisis Semiotika Makna Kerinduan Pada Lirik Lagu “Janji Setia” Karya Tiara Andini Qurnia Dwi Nur Malita	1-10
Transformasi Ekonomi Media di Indonesia Rully, Annisarizki	11-23
Analisis Naratif Film “Norma: Mertua Dan Menantu” Ketegangan Budaya Patriarki Perempuan Dua Generasi Saeful Mujab, Sigit Surahman	24-34
Gaya Komunikasi Guru dalam Pendidikan Karakter Anak Sekolah Minggu GBI Taman Kebalen Yudhistira Ardi Poetra, Angela Jani Sentosa, Jennifer Jacklin Sigarlaki	35-48
Komunikasi Strategis Pemerintah Daerah Aries	49-60
Peran Media Massa dalam Membentuk Opini Publik terhadap Kebijakan Pemerintah Yosephine Claudie, Nikola Jasmin, Devita Jong, Mahathir Muhammad, Yohannes Don Bosco Doho	61-70
Bali dalam Pusaran <i>Branding</i> Sentrifugal Budaya dan Sentripetal Identitas Nasional Made Wilantara, Misnan	71-84
Representasi Kasih Sayang Dalam Film <i>How To Make Millions Before Grandma Dies</i> Reyhan Nur Fikri	85-97
Kekalahan Timnas Indonesia vs Australia: Kajian Framing Pemberitaan Media Online lokal Kalimantan Adevy Vanie, Bella Wulansari, Fransiska	98-112
Analisis Komunikasi Efektif Pilot Dengan Cabin Crew Citilink Indonesia Dalam Menghadapi Keadaan Darurat Selama Penerbangan Nadia Agrellia Laban, Euis Nurul bahriyah, Jatayu Hadi Prakoso, Fajarina	113-122

Analisis Komunikasi Efektif Pilot Dengan *Cabin Crew* Citilink Indonesia Dalam Menghadapi Keadaan Darurat Selama Penerbangan

Nadia Agrellia Laban¹, Euis Nurul bahriyah², Jatayu Hadi Prakoso³, Fajarina⁴

^{1,2,3,4} Ilmu Komunikasi, Universitas Esa Unggul, Indonesia

Corresponding Author Email: nadiaagre0108@gmail.com

ABSTRACT

Communication between pilots and cabin team in crisis circumstances may be a significant perspective of guaranteeing flight security. This consider points to analyze the viability of communication between pilots and cabin group at Citilink Indonesia amid crises. The inquire about utilizes a subjective strategy with in-depth interviews conducted with flight orderlies and pilots who have involvement taking care of in-flight crises. The discoveries demonstrate that compelling communication between pilots and cabin group depends intensely on clear strategies, speedy reaction times, and great coordination with ATC. Cabin team play a vital part in passing on data from the cockpit to travelers in a clear way. On the other hand, pilots must guarantee proficient coordination with ATC to get secure landing direction. A few challenges in crisis communication incorporate reaction speed, data clarity, specialized imperatives, and enthusiastic control among staff included. The conclusion of this ponder is that the adequacy of communication in crisis circumstances can be moved forward through nonstop preparing, a more profound understanding of methods, and the utilization of innovation such as E-CAM to back pilot decision-making. In this manner, the correct usage of communication between pilots, cabin team, and ATC can essentially improve flight security.

Keywords: *Communication, Pilot, Cabin Crew, Emergency, Flight Safety, Air Traffic Controller (ATC), E-CAM.*

ABSTRAK

Komunikasi antara pilot dan awak kabin dalam situasi krisis dapat menjadi aspek penting dalam menjamin keselamatan penerbangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi antara pilot dan awak kabin di Citilink Indonesia selama keadaan darurat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam yang dilakukan kepada pramugari dan pilot yang memiliki pengalaman dalam menangani keadaan darurat penerbangan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara pilot dan awak kabin sangat bergantung pada prosedur yang jelas, kecepatan respons, serta koordinasi yang baik dengan ATC. Awak kabin berperan penting dalam menyampaikan informasi dari kokpit kepada penumpang secara jelas. Di sisi lain, pilot harus memastikan koordinasi yang profesional dengan ATC untuk mendapatkan arahan pendaratan yang aman. Beberapa tantangan dalam komunikasi krisis meliputi kecepatan respons, kejelasan informasi, keterbatasan teknis, serta pengendalian emosi di antara staf yang terlibat. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa efektivitas komunikasi dalam situasi krisis dapat ditingkatkan melalui pelatihan berkelanjutan, pemahaman yang lebih mendalam terhadap prosedur, serta pemanfaatan teknologi seperti E-CAM untuk mendukung

pengambilan keputusan pilot. Dengan demikian, penerapan komunikasi yang tepat antara pilot, awak kabin, dan ATC dapat secara signifikan meningkatkan keselamatan penerbangan.

Kata Kunci: Komunikasi, Pilot, Awak Kabin, Keadaan Darurat, Keselamatan Penerbangan, Pengatur Lalu Lintas Udara (ATC), E-CAM.

Unggah: 2025-08-29

Revisi: 2025-09-05

Diterima: 2025-10-05

Tersedia Online: Okt 2025

Sitansi: Nadia Agrellia Laban, Euis Nurul bahriyah, Jatayu Hadi Prakoso, & Fajarina (2025). Analisis Komunikasi Efektif Pilot Dengan *Cabin Crew* Citilink Indonesia Dalam Menghadapi Keadaan Darurat Selama Penerbangan. *LOKAKOTA Jurnal Kajian Komunikasi*, 1 (1), 113–122.

PENDAHULUAN

Industri penerbangan di Indonesia telah mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa dekade terakhir. Karena negara ini mencakup wilayah geografis yang luas yang terdiri dari ribuan pulau, perjalanan udara menjadi pilihan utama bagi masyarakat Indonesia untuk bepergian, baik di dalam negeri maupun internasional. Menurut Kementerian Perhubungan Indonesia, jumlah penumpang udara di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun seiring dengan perluasan rute baru dan pengembangan maskapai berbiaya rendah seperti Citilink Indonesia. Namun, pertumbuhan industri penerbangan juga membawa tantangan besar, terutama dalam hal keselamatan penerbangan (Abdul, 2020).

Keadaan darurat seperti kegagalan teknis, kondisi cuaca ekstrem, atau situasi medis yang mendesak, menjadi perhatian utama bagi maskapai penerbangan, regulator, maupun pakar industri. Dalam menghadapi keadaan tersebut, komunikasi yang efektif antara pilot dan awak kabin memainkan peran penting dalam menjamin keselamatan penumpang maupun awak pesawat. Komunikasi efektif memungkinkan respons yang cepat, terkoordinasi, dan sistematis dalam menghadapi tekanan waktu maupun ketidakpastian (Mulyana, 2014; Nair & Jonglekar, 2012).

Air Traffic Controller (ATC) juga berperan besar dalam efektivitas komunikasi penerbangan, terutama dalam kondisi darurat. Informasi prosedural yang jelas dari ATC dapat membantu pilot mengelola situasi dengan tepat, sehingga awak kabin dapat melaksanakan tugas dengan baik demi keselamatan penumpang. Sayangnya, beberapa kasus kecelakaan penerbangan, seperti insiden Garuda Indonesia Penerbangan 200 di Yogyakarta (2007), menunjukkan bahwa komunikasi kokpit yang tidak efektif dapat berakibat fatal, bahkan menimbulkan korban jiwa. Oleh karena itu, penelitian mengenai komunikasi efektif antara pilot dan awak kabin, khususnya pada maskapai Citilink Indonesia, sangat penting dilakukan.

Efektivitas komunikasi telah banyak diteliti dalam konteks penerbangan. Misalnya, penelitian Iwan Ardiansyah (2015) menunjukkan bahwa penggunaan fraseologi standar serta kondisi fasilitas komunikasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas komunikasi di sektor penerbangan. Penelitian lain juga menekankan pentingnya komunikasi antarpribadi yang jelas, tepat waktu, serta

terkoordinasi dalam menghadapi situasi kritis (Dharmawan & Fitriani, 2020; Devito, 2014).

Komunikasi antarpribadi didefinisikan sebagai proses pertukaran informasi, pikiran, perasaan, dan makna melalui verbal maupun non-verbal (Muhammad Budyatna, 2015; Shafira Siti Hafshah & Dede Lilis Chaerowati, 2020). Dalam konteks penerbangan, aspek kejelasan, koordinasi, pelatihan, sistem komunikasi, serta pengelolaan emosi menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas komunikasi (Bintarsih Sekarningrum & Desi Yunita, 2023).

Selain itu, prinsip-prinsip komunikasi efektif seperti *Respect, Empathy, Audibility, Clarity, dan Humble* (REACH) juga relevan dalam meningkatkan koordinasi antara pilot dan awak kabin (Zhu & Ma, 2015; Izzati, 2021; Astuti & Artini, 2020). Standar komunikasi penerbangan, termasuk penggunaan fraseologi baku, terbukti dapat mengurangi risiko kesalahan komunikasi yang berpotensi menimbulkan kecelakaan (Ganis Kristanto, 2010). Dengan demikian, literatur menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi dalam penerbangan bukan hanya memengaruhi efisiensi operasional, tetapi juga menjadi faktor penentu dalam keselamatan penerbangan (Abidin, 2020).

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan pustaka, penelitian ini berfokus pada pertanyaan utama: bagaimana komunikasi efektif dilakukan antara pilot dan awak kabin Citilink Indonesia dalam menghadapi keadaan darurat penerbangan? Pertanyaan ini mencakup identifikasi hambatan yang muncul dalam komunikasi, analisis peran komunikasi dalam pengambilan keputusan cepat, serta pemahaman mengenai dampak komunikasi efektif terhadap keselamatan penumpang dan keberhasilan prosedur darurat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam efektivitas komunikasi antara pilot dan awak kabin dalam situasi darurat penerbangan di Citilink Indonesia. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan komunikasi yang memengaruhi koordinasi tim kokpit dan kabin, mengevaluasi peran komunikasi dalam pengambilan keputusan yang cepat dan tepat, serta menganalisis kontribusi komunikasi efektif terhadap keselamatan penerbangan dan kesejahteraan penumpang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan memberikan rekomendasi yang aplikatif guna meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara pilot dan awak kabin dalam menghadapi keadaan darurat di masa depan.

METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Hendrianto Sundaro (2022, seperti yang dikutip dalam Sulaiman, 2018), paradigma adalah kerangka kerja yang digunakan oleh ilmuwan untuk membentuk asumsi dasar mereka dan mempengaruhi cara mereka memahami serta menginterpretasikan gejala yang sedang diteliti (Mudjia, 2018). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma interpretif, yaitu paradigma yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik, tidak terpisah-pisah satu

dengan lainnya, kompleks, dinamis, penuh makna, dan hubungan antar gejala bersifat timbal balik (reciprocal), bukan kausalitas. Paradigma interpretif juga menekankan bahwa realitas sosial merupakan sesuatu yang dinamis, berproses, dan sarat dengan makna subjektif (Mudjia, 2018).

Dalam penelitian ini, rancangan penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yang merupakan bagian dari penelitian kualitatif. Studi kasus dipilih karena pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendalami kasus tertentu secara mendetail dalam konteks alaminya. Studi kasus mengenai efektivitas komunikasi antara pilot dan cabin crew saat pesawat melakukan take off dapat mengungkap berbagai aspek penting yang terjadi dalam praktik nyata, termasuk hambatan-hambatan komunikasi dan strategi penyelesaiannya (Heryana, 2015).

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari pengalaman langsung para praktisi aviasi yang terlibat dalam komunikasi penerbangan. Peneliti menekankan bahwa dalam konteks keselamatan dan situasi darurat, keselamatan penumpang dan kru merupakan prioritas utama. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif antara pilot dan cabin crew menjadi fokus utama, mengingat mereka merupakan sumber informasi yang paling relevan untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi. Selain itu, mereka juga dapat memberikan perspektif praktis mengenai tantangan komunikasi dalam keadaan darurat serta solusi yang telah dikembangkan melalui pengalaman profesional mereka.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap tiga narasumber kunci yang memiliki pengalaman dan keterlibatan langsung dalam komunikasi penerbangan, khususnya pada situasi darurat (Rachmawati, 2007). Narasumber tersebut terdiri dari seorang *Air Traffic Controller* (ATC), seorang awak kabin (*cabin crew*), dan seorang pilot. Pemilihan narasumber dilakukan secara purposif berdasarkan kriteria tertentu, yaitu pengalaman kerja, keterlibatan langsung dalam prosedur keadaan darurat, serta pengetahuan teknis mengenai komunikasi penerbangan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menelaah hasil wawancara secara tematik, yaitu dengan mengidentifikasi pola-pola penting, menghubungkan temuan dengan kerangka teori, serta menafsirkan makna yang terkandung dalam pengalaman narasumber. Dengan cara ini, peneliti dapat menyusun gambaran komprehensif mengenai bagaimana efektivitas komunikasi antara pilot dan cabin crew berperan dalam menjaga keselamatan penerbangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi awak kabin Citilink Indonesia berfungsi sebagai pedoman kerja terorganisir dan menyeluruh yang dirancang untuk menjamin pelayanan dan keselamatan penerbangan berlangsung secara profesional, aman, dan konsisten (Insan, 2012). SOP mencakup seluruh tahap operasi, mulai dari pra-penerbangan hingga pasca-penerbangan (Budyatna, 2015). Awak kabin wajib melakukan persiapan lengkap sebelum terbang, termasuk

memeriksa penampilan dan seragam (yang dibedakan antara senior dan junior), serta mengikuti briefing internal untuk menerima informasi rute, cuaca, jumlah penumpang, dan pembagian tugas (Hernalis et al., 2023). Seluruh alat keselamatan, seperti pelampung, masker oksigen, sabuk pengaman, dan pintu darurat, harus diperiksa kondisinya (Ardiansyah, 2015).

Selama penerbangan, awak kabin bertugas menyambut penumpang, membantu mengatur bagasi, memastikan prosedur keselamatan diikuti, dan memberikan demonstrasi keselamatan. Pelayanan maksimal selama penerbangan juga disediakan. Profesionalisme, kesabaran, dan empati sangat ditekankan, terutama dalam menangani penumpang yang memerlukan perhatian khusus. Awak kabin juga dilatih untuk menangani berbagai situasi darurat, seperti evakuasi, kebakaran, penumpang sakit, atau melahirkan, dengan mengikuti protokol keselamatan yang ketat (Izzati, 2021).

Secara konseptual, SOP merupakan panduan tertulis berisi langkah-langkah baku untuk menyelesaikan suatu pekerjaan agar hasilnya seragam dan memenuhi standar (Insan, 2012). SOP berfungsi untuk memastikan pekerjaan dilakukan dengan benar, cepat, dan aman, serta meminimalkan kesalahan (Moekijat, 2008). Dalam konteks penerbangan, SOP adalah pedoman tertulis yang menjamin keselamatan, keamanan, efisiensi, dan konsistensi operasi, mengingat kompleksitas teknologi dan risiko tinggi yang terlibat (Hernalis et al., 2023). SOP Citilink terus diperbarui sesuai perkembangan regulasi dan kebutuhan operasional, menjadi dasar pelatihan dan sertifikasi awak kabin untuk membangun budaya kerja profesional.

Peran ATC dalam Keadaan Darurat

Hasil wawancara menunjukkan bahwa peran utama *Air Traffic Controller* (ATC) adalah mencegah tabrakan pesawat, baik di udara maupun di darat. Dalam kondisi darurat, peran ATC menjadi krusial dengan menyediakan informasi penting seperti cuaca dan status bandara untuk pendaratan darurat. Komunikasi antara pilot dan ATC harus terjaga terus-menerus hingga situasi dinyatakan aman. ATC mengikuti prosedur tetap dalam menangani keadaan darurat. Ketika pilot mendeklarasikan 'Mayday' atau 'Pan-Pan', ATC wajib merespons segera dengan fraseologi yang sesuai, memberikan prioritas tertinggi pada penerbangan tersebut, dan meneruskan informasi kepada supervisor serta unit terkait seperti Search and Rescue (SAR).

Tabel 4.1 Hasil Wawancara dengan Informan ATC (J)

Unsur Komunikasi Efektif	Kutipan Langsung dari Informan (ATC J)	Analisis Singkat
Clarity (Kejelasan)	"...tugas ATC memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pilot berupa informasi cuaca, informasi bandara yang relate untuk dia landing..."	Menyampaikan informasi pendukung keputusan secara jelas dan langsung.
Confirmation (Umpan Balik)	"...pada saat kita memberikan instruksi pilot wajib mereadback... saat dia tidak mengulang pasti saya akan"	Mengutamakan readback untuk memastikan pesan diterima dan dipahami dengan

	mengkonfirmasi..."	tepat.
Calmness under Pressure	"Tantangan terberat adalah saya harus menyikapi diri saya sendiri untuk tidak ikut panik... saya harus tetap terdengar tenang.."	Ketengan ATC berfungsi sebagai penstabil emosional dan operasional saat pilot panik.
Responsiveness (Respons Cepat)	"...langsung dilaporkan kepada atasan, atasan langsung berkomunikasi dengan pihak bandara, SAR, Firefighter..."	Komunikasi tidak hanya vertikal dengan pilot, tetapi juga lateral ke unit-unit pendukung darurat.
Use of Standard Phraseology	"...di penerbangan kita menggunakan yang namanya phraseology... tapi kadang malah menggunakan bahasa Inggris biasa..."	Menyadari pentingnya fraseologi standar untuk mencegah ambiguitas dalam situasi kritis.

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan wawancara, ATC juga menyoroti pentingnya pelatihan mental untuk tetap tenang di bawah tekanan. Pengalaman berhasil memandu pesawat dalam kondisi darurat hingga mendarat dengan selamat menjadi bukti nyata efektivitas komunikasi ATC yang akurat, tenang, dan cepat.

Peran awak kabin sangat penting dalam memastikan keselamatan penumpang. Menurut informan, pelatihan penanganan keadaan darurat, seperti evakuasi, kebakaran, dan medis, dilakukan secara rutin setiap 12 bulan.

Dalam situasi darurat, kecepatan dan kejelasan komunikasi adalah kunci. Awak kabin harus mampu menyampaikan informasi dari kokpit kepada penumpang dengan tepat dan efektif (Kristanto, 2010). Tugas dibagi secara terorganisir; ada yang menangani sumber masalah (e.g., memadamkan api), menenangkan penumpang, dan berkoordinasi dengan pilot via interphone.

Koordinasi dan Peran Awak Kabin dalam Keadaan Darurat

Tabel 4.2 Hasil Wawancara dengan Informan Pramugari (TZ)

Unsur Komunikasi Efektif	Kutipan Langsung dari Informan (TZ)	Analisis Singkat
Clarity (Kejelasan)	"Kita biasanya menggunakan komunikasi yang cepat dan jelas... seperti apabila di kabin terjadi keadaan darurat, contohnya kebakaran..."	Kejelasan dalam menyampaikan kondisi di kabin ke kokpit sangat ditekankan.
Responsiveness (Respons Cepat)	"Pada saat ibu membutuhkan bantuan oksigen, kita pun cepat dan tanggap... lalu menginformasikan kepada kokpit."	Menunjukkan tindakan cepat dan pelaporan segera kepada pilot untuk evaluasi lanjut.
Confirmation & Coordination	"Yang satu menenangkan penumpang, satu membantu saya melakukan pertolongan pertama, satu lagi komunikasi kepada kokpit."	Pembagian tugas yang jelas mencerminkan koordinasi efektif berdasarkan SOP.
Use of Communication Tools	"Di pesawat itu ada yang namanya interphone... seperti telepon dari kabin ke kokpit."	Penggunaan alat komunikasi internal (interphone) sebagai saluran utama.
Calmness under Pressure	"Yang lainnya menjaga pintu... takutnya penumpang panik tiba-tiba buka pintu..."	Kemampuan untuk tetap tenang dan menjaga situasi terkendali mencegah eskalasi.

Sumber: Data Primer, 2024

Informan TZ menekankan bahwa SOP yang dimiliki Citilink sudah sangat jelas dan efektif. Pelatihan rutin yang mencakup simulasi berbagai skenario darurat merupakan faktor kunci dalam mempertahankan kesiapan dan koordinasi seluruh awak kabin.

Perspektif Pilot tentang Komunikasi dalam Keadaan Darurat

Pilot menjelaskan bahwa komunikasi dengan awak kabin dalam keadaan darurat dilakukan melalui interphone. Pilot memberikan instruksi kepada awak kabin terkait kondisi pesawat, yang kemudian harus disampaikan kepada penumpang dengan cara yang jelas dan menenangkan. Dalam menghadapi darurat, pilot mengikuti prosedur yang ditetapkan dalam sistem *Electronic Centralized Aircraft Monitor* (E-CAM), yang memberikan panduan terstruktur untuk menangani berbagai malfungsi. Setelah menangani masalah teknis, pilot berkoordinasi dengan co-pilot untuk mengambil keputusan terbaik, seperti kembali ke bandara asal atau mendarat di bandara alternatif.

Tabel 4.3 Hasil Wawancara dengan Informan Pilot (EL)

Unsur Komunikasi Efektif	Kutipan Langsung dari Informan (Pilot EL)	Analisis Singkat
Clarity (Kejelasan Informasi)	"Tolong kasih tau dulu nanti setelah kita solve the problem... nanti pilot information juga nanti akan announce ke penumpang."	Komunikasi internal disusun berjenjang. Awak kabin menyampaikan informasi awal sebelum pengumuman resmi pilot.
Confirmation (Umpan Balik)	"Pilot antara kapten dan co-pilot itu review dulu actionnya. Apa yang tadi sudah dikerjain semua."	Adanya mekanisme validasi internal (cross-check) antar pilot sebelum mengambil keputusan.
System-Aided Clarity	"Ikutin prosedur yang ada di... cockpit itu ada namanya e-cam... itu panduan dari pesawat."	ECAM digunakan sebagai alat bantu komunikasi sistemik agar tidak ada prosedur terlewat.
Task Sharing (CRM)	"Kondisinya ini seperti apa? Coba clarify dulu... kemudian kru koordinasinya itu sangat... e-cam and kru task sharing."	Pengambilan tindakan dibagi berdasarkan Crew Resource Management (CRM).
Redundancy (Backup)	"Pilotnya harus ngitung performa... apakah pesawat ini bisa mendarat di sini, ataukah kita harus cari landasan yang lebih panjang..."	Pilot tidak hanya mengikuti satu skenario, tapi selalu menyiapkan alternatif.

Semua komunikasi dijalankan berdasarkan SOP yang tertuang dalam Operational Manual (OM) dan diperkuat melalui pelatihan Crew Resource Management (CRM) untuk membangun koordinasi lintas peran yang solid.

Tantangan dalam Komunikasi Saat Keadaan Darurat

Berdasarkan wawancara, beberapa tantangan komunikasi dalam keadaan darurat dapat diidentifikasi:

1. Kecepatan Respon: Dituntutnya respons yang sangat cepat dari pilot untuk mendeklarasikan darurat dan dari ATC untuk memberikan instruksi yang tepat.
2. Kejelasan Informasi: Risiko kesalahpahaman tetap ada jika fraseologi standar tidak digunakan secara konsisten.
3. Koordinasi Multipihak: Kerjasama yang solid tidak hanya antara pilot dan ATC, tetapi juga dengan awak kabin dan unit darurat di bandara.
4. Kendala Teknis: Gangguan komunikasi radio akibat faktor geografis atau interferensi dapat menyulitkan koordinasi.
5. Pengendalian Emosi: Tantangan terbesar adalah menjaga ketenangan dan tidak terbawa panik agar komunikasi tetap jelas dan efektif.

Analisis menunjukkan bahwa komunikasi efektif antara pilot, awak kabin, dan ATC sangat bergantung pada kejelasan prosedur, kecepatan respon, koordinasi, dan pengendalian emosi. Penerapan prosedur komunikasi yang baik merupakan pilar utama untuk menjamin keselamatan penerbangan dalam kondisi darurat (Sekarningrum & Yunita, 2023).

SIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai efektivitas komunikasi antara pilot dan cabin crew di Citilink Indonesia dalam menghadapi keadaan darurat, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif sangatlah vital demi keselamatan penerbangan. Beberapa faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi ini mencakup kejelasan instruksi, penggunaan bahasa yang tepat, penerapan standar komunikasi aviasi, serta koordinasi yang baik antara pilot dan cabin crew. Penelitian ini mengungkapkan bahwa komunikasi yang jelas dan tepat waktu mampu mengurangi potensi kesalahpahaman yang dapat berujung pada akibat fatal dalam situasi darurat. Selain itu, pelatihan komunikasi yang berkelanjutan serta kepatuhan terhadap prosedur operasional standar (SOP) berperan penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi di kalangan awak pesawat. Faktor-faktor yang mendukung komunikasi efektif dalam lingkungan kerja Citilink Indonesia antara lain adalah adanya pelatihan rutin berupa latihan darurat (*emergency drills*), penggunaan simulator untuk meniru skenario darurat secara berkala, serta pelatihan komunikasi berbasis CRM (*Crew Resource Management*) yang memperkuat hubungan dan koordinasi antar anggota kru.

Program pelatihan ini terbukti mampu meningkatkan kesiapan kru dalam menghadapi situasi mendadak di udara, sekaligus mengurangi risiko miskomunikasi yang bisa menyebabkan akibat serius. Selain itu, dukungan teknologi komunikasi seperti interphone dan sistem pengumuman umum juga memudahkan dalam menyampaikan informasi secara cepat, jelas, dan menyeluruh kepada seluruh awak kabin, terutama saat kondisi terbatas waktu. Namun, dalam penerapan nyatanya masih ada sejumlah tantangan yang bisa menghambat efektivitas komunikasi, seperti tekanan psikologis akibat situasi darurat, perbedaan pemahaman tentang tingkat kepentingan suatu kejadian, gangguan

suara (*noise*), hingga kemungkinan kesalahan dalam memahami pesan yang diberikan. Meskipun faktor-faktor tersebut tidak terlalu dominan, tetapi tetap menjadi perhatian penting karena dapat memengaruhi keputusan yang cepat dan tepat dalam situasi krisis. Oleh karena itu, peningkatan aspek psikologis dan kemampuan adaptasi kru dalam menghadapi tekanan menjadi bagian penting dalam pelatihan yang diberikan.

KEPUSTAKAAN

- Abdul, A. (2020). Teknik Analisis Data Analisis Data. Teknik Analisis Data Analisis Data, 1-15.
- Abidin, S. (2020). Diktat Komunikasi Antar Pribadi. 1-109. [http://repository.uinsu.ac.id/8907/1/DIKTAT SYAHRUL ABIDIN FIS.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/8907/1/DIKTAT%20SYAHRUL%20ABIDIN%20FIS.pdf)
- Abidin, S. (2020). Diktat Komunikasi Antar Pribadi. 1-109. [http://repository.uinsu.ac.id/8907/1/DIKTAT SYAHRUL ABIDIN FIS.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/8907/1/DIKTAT%20SYAHRUL%20ABIDIN%20FIS.pdf)
- Ardiansyah, I. (2015). *Pengaruh penggunaan fraseologi standar dan kondisi fasilitas komunikasi terhadap efektivitas komunikasi di sektor penerbangan*.
- Astuti, Y., & Artini, D. (2020). Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pendorong Darah dalam Pelayanan Seleksi Donor di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 3(3), 160-167. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v3i3.2737>
- Budyatna, M. (2015). *Teori Komunikasi Antar Pribadi*.
- Devito, J. A. (2014). *The Interpersonal Communication Book*. Pearson/Allyn and Bacon.
- Dharmawan, G. G., & Fitriani, D. R. (2020). Impression Management Citilink Indonesia Melalui Penerapan Crew Resource Management (CRM). *Communicare: Journal of Communication Studies*, 6(2), 177. <https://doi.org/10.37535/101006220195>
- Hernalis, A. Y., Herlina, E., & Kartika, R. (2023). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 5(3).
- Heryana, A. (2015). Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif. Universitas Esa Unggul, December, 1-14.
- Insan, A. (2012). *Standar Operasional Prosedur*.
- Izzati, F. A. (2021). Pentingnya Sikap Toleransi dan Empati dalam Mewujudkan Warga Negara yang Baik (Good Citizenship) di Masa Pandemi. *Jurnal Kalacakra: Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 2(2), 85. <https://doi.org/10.31002/kalacakra.v2i2.4368>
- Kanki, B. G. (2010). The Impact of Effective Communication on Safety in Aviation. In B. G. Kanki, R. L. Helmreich, & J. Anca (Eds.), *Crew Resource Management* (2nd ed., pp. 81-114). Academic Press

- Kristanto, G. (2010). *Kesalahan Komunikasi dalam Penerbangan dan Pentingnya Fraseologi Baku*.
- Mosier, K., Fischer, U., & Orasanu, J. (2011). Flight Crew Decision Making: Now and NextGen. 1-65. https://bpb-us-w2.wpmucdn.com/sites.gatech.edu/dist/d/917/files/2018/10/Mosier_Fischer_Orasanu-Crew-Decision-Making-Now-and-in-NextGen-2011.pdf
- Mudjia, R. (2018). Paradigma Interpretif. *Jurnal Penelitian Sejarah Dan Budaya*, 4(1), 1032-1047.
- Mulyana, D. (2014). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nair, R., & Jonglekar, A. (2012). *Aviation Communication and Safety Management*.
- Rachmawati, I. N. (2007). Data Collection in Qualitative Research: Interviews. *Indonesian Journal of Nursing*, 11(1), 35-40.
- Salas, E., Prince, C., Baker, D. P., & Shrestha, L. (1995). Flight crew communication and coordination: A critical review. *The International Journal of Aviation Psychology*, 5(4), 311-335
- Abdul, A. (2020). Teknik Analisis Data Analisis Data. *Teknik Analisis Data Analisis Data*, 1-15.
- Sellen, A., & Horvitz, E. (2024). The Rise of the AI Co-Pilot: Lessons for Design from Aviation and Beyond. *Communications of the ACM*, 67(7). <https://doi.org/10.1145/3637865>
- Shou Xi Zhu, & Li, W. (2015). Cockpit/cabin Crew Communication: Problems and Countermeasures. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. <https://doi.org/10.2991/emcs-15.2015.103>
- Widiastuti, N. O. (2017). Desain Konseptual Speech Recognition di Komunikasi Pesawat untuk Mengurangi Kesalahan Komunikasi Penerbangan. *WARTA ARDHIA*, 42(3), 109-116. <https://doi.org/10.25104/wa.v42i3.244.109-116>
- Wu, Q., Molesworth, B. R. C., & Estival, D. (2019). An Investigation into the Factors that Affect Miscommunication between Pilots and Air Traffic Controllers in Commercial Aviation. *The International Journal of Aerospace Psychology*, 29(1-2), 53-63. <https://doi.org/10.1080/24721840.2019.1604138>
- Zhu, S. X., & Ma, L. (2015). Cockpit/Cabin Crew Communication: Problems and Countermeasures. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. <https://doi.org/10.2991/emcs-15.2015.103>