



Manajemen Komunikasi dalam Situasi Krisis: Studi Kasus “Mishandled Baggage” di JAS Airport Services di Bandara Internasional Juanda Surabaya

Muhammad Farhan Ramadhan^{1*}, Yudiana Indriastuti¹, Heidy Arviani¹

¹Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

*Corresponding author email: rmuhfarhan@gmail.com

Article Info

Article history:

Received August 15, 2025
Approved September 20, 2025

Keywords:

Communication
Management, Crisis
Communication, Service
Quality

ABSTRACT

The mishandled baggage incident at JAS Airport Services reflects the weakness of communication management within the complex and dynamic environment of ground handling operations. This study aims to analyze communication management strategies in responding to crises and evaluate their effectiveness in maintaining service quality. Employing a qualitative approach with a case study design, data were collected through in-depth interviews, field observations, and documentation. The findings reveal that internal communication failures—ranging from the lack of enforcement of communication objectives to the absence of regular evaluations—were the root causes of the crisis. As a result, JAS not only suffered financial losses but also faced reputational risks with international airlines as key clients. Linked to the SERVQUAL model, the incident affected several dimensions, including reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study highlights that communication must become an organizational culture, not merely an administrative procedure, in order to maintain service quality and prevent recurring crises.

ABSTRAK

Insiden kesalahan bagasi yang terjadi di JAS Airport Services menjadi cerminan dari lemahnya manajemen komunikasi dalam lingkungan kerja *ground handling* yang kompleks dan dinamis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen komunikasi dalam merespons krisis dan mengevaluasi efektivitasnya terhadap kualitas layanan. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegagalan komunikasi internal, mulai dari tidak ditegakkannya tujuan komunikasi hingga minimnya evaluasi berkala, menjadi akar permasalahan terjadinya krisis. Dampaknya, JAS tidak hanya mengalami kerugian finansial, tetapi juga risiko penurunan reputasi dari maskapai internasional sebagai klien utama. Dihubungkan dengan model SERVQUAL, insiden ini mempengaruhi aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menekankan bahwa komunikasi harus menjadi budaya organisasi, tidak hanya prosedur administratif, demi menjaga kualitas layanan dan mencegah krisis berulang.



How to cite: Ramadhan, M. F., Indriastuti, Y., & Arviani, H. (2025). Manajemen Komunikasi dalam Situasi Krisis: Studi Kasus “Mishandled Baggage” di JAS Airport Services di Bandara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 6(3), 2245–2251. <https://doi.org/10.55681/jige.v6i3.4117>

PENDAHULUAN

Dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan berisiko tinggi seperti industri penerbangan, kualitas layanan menjadi elemen kunci dalam menjaga kepercayaan pengguna jasa (Idrus, 2021). Salah satu aspek yang memainkan peran strategis dalam menjamin kualitas layanan adalah manajemen komunikasi (Faustyna, 2023). Tidak hanya sebagai sarana penyampaian informasi, komunikasi dalam organisasi memainkan peran penting menjadi salah satu faktor terbentuknya struktur dan dinamika dari organisasi atau perusahaan itu sendiri (Siregar dkk., 2021; Patton, 2020). Khususnya di sini perusahaan yang dimaksud ialah JAS Airport Services sebagai salah satu layanan publik yang merupakan penyedia jasa ground handling, di mana komunikasi menjadi hal kompleks yang juga berfungsi sebagai alat koordinasi, pengendalian operasional, hingga pembentuk persepsi terhadap kredibilitas perusahaan (Rakhmaniar, 2022).

JAS Airport Services sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa ground handling terbesar di Indonesia, menghadapi tantangan kompleks dalam mengelola komunikasi di lingkungan kerja yang padat regulasi, melibatkan banyak pihak, dan menuntut respons cepat. Menurut (Majid, 2009), ground handling merupakan suatu aktivitas dari perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang yang meliputi bagasi, kargo, pos, hingga peralatan pergerakan pesawat baik masih saat di darat maupun saat pesawat lepas landas atau terbang selama masih dalam area bandara udara (baik saat keberangkatan atau departure maupun saat datang atau arrival). Tentunya ground handling juga memiliki tujuan dan sasaran yang ingin dicapai yaitu: flight safety, on time performance, customer satisfaction, dan reliability (Majid, 2009). JAS Airport Services telah menangani banyak maskapai internasional seperti Malaysia Airlines, Singapore Airlines, Cathay Pacific, JetStar, dan masih banyak maskapai lainnya yang membuat komunikasi yang terjalin dan terbentuk di dalamnya menjadi lebih dinamis dan kompleks di tengah peningkatan mobilitas global dan pertumbuhan lalu lintas udara saat ini di industri aviasi atau penerbangan itu sendiri.

Salah satu insiden yang kemudian menjadi studi kasus dari penelitian ini adalah kasus mishandled baggage atau kesalahan penanganan bagasi, yang mengindikasikan adanya kegagalan manajemen komunikasi di dalamnya. Insiden tersebut menunjukkan bahwa tidak tersampainya informasi penting secara jelas antar departemen dapat menyebabkan kesalahan fatal, tidak hanya dari sisi teknis namun juga dari segi reputasi perusahaan. Evaluasi internal atas kasus tersebut juga mengungkap bahwa terjadi kecenderungan antar unit untuk saling menyalahkan, minimnya evaluasi komunikasi, serta kurangnya budaya komunikasi terbuka. Hal ini menandakan pentingnya pengelolaan komunikasi krisis yang efektif, agar konflik tidak membesar dan kepercayaan pelanggan tetap terjaga (Satlita, 2005). Krisis dalam bentuk mishandled baggage ini menjadi titik masuk yang penting untuk menganalisis sejauh mana kesiapan JAS Airport Services dalam mengelola komunikasi pada situasi yang tidak ideal.

Banyak penelitian sebelumnya yang juga sudah mengkaji tentang layanan ground handling dengan fokus utama pada aspek layanan yang diberikan, namun belum mengkaji dari aspek peran komunikasi di dalamnya, padahal komunikasi sendiri sebagai fondasi utama dari kualitas layanan yang diberikan itu sendiri (Darasanti, 2021). Komunikasi yang baik maka akan sejalan lurus dengan kualitas layanan yang baik pula, dan sebaliknya juga. Dimensi kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini selaras dengan model SERVQUAL yang dipopulerkan oleh

(Parasuraman dkk., 1988) bahwa kualitas layanan atau service quality terdiri dari lima dimensi yakni (1) tangibles (2) reliability (3) responsiveness (4) assurance (5) empathy. Komunikasi yang tidak tepat, atau bahkan terkesan lambat dan dwi makna maka bisa menjadi penyebab adanya kesalahan, seperti kasus nyatanya mishandled baggage ini sendiri. Penelitian ini memfokuskan perhatian pada strategi manajemen komunikasi dalam situasi krisis dan bagaimana upaya komunikasi dilakukan untuk meminimalisir dampak krisis terhadap kualitas layanan atau service quality yang bisa mempengaruhi persepsi dari pengguna jasa layanan ground handling JAS Airport Services atau di sini yang dimaksud adalah maskapai itu sendiri.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dengan pendekatan kualitatif studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai strategi komunikasi yang diterapkan oleh JAS Airport Services dalam merespons krisis terkait kesalahan penanganan bagasi di Bandara Juanda. Penelitian ini dilaksanakan di Bandara Internasional Juanda Surabaya yang merupakan lokasi utama operasional JAS Airport Services di wilayah Jawa Timur. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung dari bulan April hingga Juni 2025. Objek dari penelitian ini adalah strategi manajemen komunikasi yang dilakukan oleh JAS Airport Services dalam menangani krisis. Sedangkan subjek penelitian meliputi tiga pihak utama, yaitu: (1) Manajer Operasional JAS Airport Services, (2) Staf Ground Handling yang terlibat langsung dalam kejadian, dan (3) Perwakilan maskapai penerbangan yang terdampak oleh insiden mishandled baggage tersebut.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi secara langsung dari narasumber dengan pendekatan fleksibel memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih luas dan mendalam melalui interaksi langsung dengan informan. Observasi lapangan dilakukan untuk memahami pola koordinasi dan pelaksanaan operasional ground handling secara faktual di lapangan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa catatan kejadian, arsip internal perusahaan, dan data pendukung lainnya yang relevan dengan kasus yang diteliti.

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data yang membagi proses analisis menjadi tiga tahap utama, yaitu: (1) *Data Condensation* atau kondensasi data, yakni proses penyaringan dan pemilahan informasi penting, (2) *Data Display* atau penyajian data dalam bentuk narasi dan matriks untuk memudahkan interpretasi, serta (3) *Conclusion Drawing* atau penarikan kesimpulan yang dilakukan secara sistematis berdasarkan pola-pola dan makna yang ditemukan dari hasil analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Insiden salah penanganan bagasi terjadi saat seorang staf kargo dari JAS Airport Services memindahkan barang milik Singapore Airlines ke dalam tray yang seharusnya digunakan untuk Cathay Pacific. Padahal, prosedur operasional standar (SOP) telah menetapkan bahwa setiap maskapai memiliki tray tersendiri untuk menghindari kesalahan muat (Majid, 2009). Namun demi efisiensi dan percepatan kerja, staf tersebut menggunakan tray yang tidak sesuai tanpa memberi tahu rekan kerjanya bahwa barang yang sedang ditangani bukan milik maskapai tersebut. Akibatnya, barang dikirim ke destinasi yang salah, menyebabkan kerugian finansial dan

berpotensi menurunkan kepercayaan dari maskapai klien (Satlita, 2005). Dampak dari peristiwa ini tidak hanya berupa denda dalam jumlah besar yang harus ditanggung oleh JAS Airport Services, tetapi juga ancaman terhadap reputasi layanan ground handling mereka (Rakhmaniar, 2022). Sebagai tindak lanjut, staf yang bersangkutan diberikan Surat Peringatan (SP), dan pihak manajemen segera menjalankan program penyegaran terhadap SOP untuk mengidentifikasi celah-celah yang memungkinkan terjadinya kesalahan komunikasi dalam operasional kerja (Wartono et al., 2024).

Manajemen komunikasi dalam organisasi jasa seperti JAS Airport Services terdiri dari empat tahapan utama yang harus dijalankan secara sistematis (Faustyna, 2023). Keempat tahapan ini saling berkaitan dan menjadi fondasi penting dalam menjaga kelancaran operasional, khususnya dalam konteks layanan ground handling yang kompleks dan penuh risiko (Zana, Azista, & Astuti, 2022). Tahap pertama adalah penetapan tujuan komunikasi. Tujuan utama dari komunikasi internal yang dilakukan oleh staf JAS Airport Services, baik dari divisi Operasional, Kargo, Terminal, AVSEC, hingga Ground Support Equipment (GSE), adalah memastikan kelancaran dan keamanan dalam setiap proses kerja (Blake & Mouton, 1964; Alaboody & Shukri, 2023). Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf, terungkap bahwa komunikasi rutin dilakukan setiap pagi serta setelah jam kerja dalam bentuk laporan di grup kerja. Tujuan komunikasi ini difokuskan untuk mencegah terjadinya kesalahan seperti *mishandled baggage*, serta menjaga agar proses kerja tetap berjalan aman dan sesuai prosedur. Dalam studi kasus ini, departemen operasional dan kargo menjadi pihak utama yang bertanggung jawab melakukan briefing harian guna menyelaraskan prosedur kerja sesuai SOP yang berlaku serta meminimalkan potensi miskomunikasi.

Tahap kedua adalah perencanaan strategi komunikasi. Setelah tujuan komunikasi ditetapkan, langkah selanjutnya adalah memilih strategi yang tepat untuk mencapainya. Strategi yang diterapkan oleh JAS Airport Services meliputi briefing pagi sebelum aktivitas dimulai, laporan akhir setelah pekerjaan selesai, serta pertemuan rutin antar-departemen setiap hari Senin. Strategi ini dirancang agar seluruh tim memiliki pemahaman yang sama mengenai alur kerja dan tanggung jawab masing-masing, serta mampu membangun koordinasi lintas departemen secara efektif (Faustyna, 2023). Namun demikian, pada tahap pelaksanaan komunikasi, ditemukan adanya celah dalam penyampaian informasi yang mengindikasikan bahwa koordinasi internal belum berjalan secara optimal (Siregar et al., 2021). Hal ini terlihat jelas dalam insiden salah penanganan bagasi, di mana tidak adanya pengingat atau penguatan atas kepatuhan terhadap SOP menjadi salah satu penyebab utama terjadinya miskomunikasi antar staf (Idrus, 2021). Meskipun strategi komunikasi telah dirancang, pelaksanaannya di lapangan belum mampu menjamin keterpaduan informasi di antara pihak-pihak yang terlibat.

Tahap terakhir adalah evaluasi komunikasi, yang dalam kasus ini menunjukkan kelemahan signifikan. Minimnya evaluasi rutin terhadap praktik komunikasi internal menjadi faktor yang memperburuk situasi. Evaluasi baru dilakukan ketika insiden telah terjadi, bukan sebagai proses preventif yang bersifat berkelanjutan (Patton, 2020). Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Station Manager Surabaya JAS Airport Services yang mengakui bahwa program *refreshment* terhadap SOP baru digagas setelah insiden *mishandled baggage* terjadi. Kondisi ini menandakan bahwa proses evaluasi belum dijadikan sebagai budaya organisasi, melainkan sebagai respon terhadap krisis semata (Irwanti, 2023). Secara keseluruhan, keempat tahapan dalam manajemen komunikasi sebagaimana dikemukakan oleh Blake dan Mouton seharusnya dapat berjalan berkesinambungan agar kualitas layanan ground handling tetap terjaga dan risiko operasional

bisa diminimalkan (Blake & Mouton, 1964; Alaboody & Shukri, 2023). Studi kasus ini menjadi bukti penting bahwa komunikasi yang tidak dikelola dengan baik dapat memicu krisis dan merugikan perusahaan secara menyeluruh.

Insiden kesalahan penanganan bagasi, atau yang dikenal dengan *mishandled baggage*, jika ditinjau dari perspektif manajemen komunikasi menurut (Faustyna, 2023) termasuk dalam kategori manajemen komunikasi krisis. Hal ini sejalan dengan pemikiran (Irwanti, 2023) yang menyatakan bahwa krisis organisasi merupakan kondisi kritis yang dapat mengancam kelangsungan hidup suatu organisasi, baik disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Dalam konteks ini, insiden yang terjadi di JAS Airport Services jelas merupakan akibat dari kelalaian internal, di mana staf yang terlibat melakukan kesalahan prosedural yang berujung pada risiko kerugian finansial dan penurunan kepercayaan dari pihak maskapai sebagai klien utama (Satlita, 2005). Lebih lanjut, (Ulmer, Seeger, & Sellnow, 2007) menegaskan bahwa dalam menghadapi krisis, organisasi dituntut untuk memberikan respons komunikasi yang cepat, terbuka, dan terkoordinasi. Respons JAS Airport Services terhadap insiden ini dapat dikatakan telah mencerminkan karakteristik tersebut melalui pemberian Surat Peringatan (SP) kepada staf yang bertanggung jawab, serta pengambilan langkah korektif berupa pelaksanaan *refreshment* terhadap Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku (Darasanti, 2021). Tindakan ini menunjukkan adanya kesadaran organisasi untuk memperbaiki kesalahan dan mencegah terulangnya kejadian serupa. Namun demikian, perlu dicermati bahwa budaya komunikasi preventif belum sepenuhnya tertanam dalam sistem kerja JAS Airport Services. Evaluasi dan penyempurnaan SOP baru dilakukan setelah terjadi kesalahan, bukan sebagai bagian dari rutinitas untuk mengidentifikasi dan mengantisipasi potensi krisis sejak dini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun respons terhadap krisis tergolong cepat, pendekatan manajemen komunikasi yang berorientasi pada pencegahan masih perlu diperkuat agar organisasi dapat lebih tangguh dalam menghadapi dinamika risiko operasional di masa mendatang (Zana et al., 2022).

Krisis yang terjadi akibat kesalahan penanganan bagasi di JAS Airport Services tidak hanya mencerminkan lemahnya sistem komunikasi internal, tetapi juga berdampak langsung terhadap kualitas layanan (*service quality*) yang dirasakan oleh pihak maskapai, khususnya maskapai internasional yang terdampak. Jika dianalisis menggunakan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), insiden ini menunjukkan penurunan dalam beberapa dimensi utama kualitas layanan. Pertama, dari dimensi *tangibles* atau aspek fisik, seperti keberadaan tray dan label yang sebenarnya sudah disediakan sebagai panduan visual kerja. Namun, fasilitas ini tidak dimanfaatkan secara benar akibat lemahnya komunikasi dan rendahnya disiplin terhadap prosedur operasional standar (Majid, 2009). Kedua, dalam aspek *reliability* atau keandalan, kejadian salah kirim bagasi ini secara langsung merusak persepsi maskapai terhadap keandalan layanan yang disediakan oleh JAS Airport Services. Ketiga, dari sisi *responsiveness* atau ketanggapan, meski diakui bahwa JAS menunjukkan respons cepat secara internal, dari sudut pandang maskapai, respons ini mungkin dianggap terlambat (Satlita, 2005). Keempat, pada dimensi *assurance* atau jaminan, insiden ini menimbulkan pertanyaan besar bagi maskapai terkait jaminan bahwa kejadian serupa tidak akan terulang di masa mendatang (Darasanti, 2021). Kelima, dari aspek *empathy* atau empati, lemahnya komunikasi terbuka antar staf menunjukkan bahwa kesadaran kolektif dan tanggung jawab bersama belum sepenuhnya tumbuh (Idrus, 2021).

Secara keseluruhan, insiden ini menjadi bukti bahwa dalam industri jasa seperti ground handling, komunikasi tidak dapat dipandang hanya sebagai alat bantu teknis, tetapi merupakan

inti dari keseluruhan sistem kualitas layanan dan upaya mitigasi risiko. Kegagalan dalam membangun komunikasi internal yang kuat dapat memicu krisis yang bukan hanya menimbulkan kerugian materiil, tetapi juga merusak kepercayaan klien dalam jangka panjang. Oleh karena itu, strategi komunikasi di JAS Airport Services perlu melampaui sekadar keberadaan SOP tertulis. Budaya komunikasi yang efektif harus dibangun secara konsisten melalui briefing harian, evaluasi rutin antar shift, serta menciptakan komunikasi dua arah yang terbuka dan mendukung kolaborasi lintas tim. Hanya dengan cara itulah kualitas layanan dapat dipertahankan, dan risiko krisis dapat diminimalkan sejak dini.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa insiden *mishandled baggage* yang terjadi di JAS Airport Services merupakan akibat dari lemahnya manajemen komunikasi internal di dalam organisasi. Walaupun SOP dan fasilitas fisik seperti tray pemisah antar maskapai telah tersedia, kegagalan dalam membangun komunikasi yang efektif antar staf menyebabkan terjadinya kesalahan fatal yang menimbulkan dampak finansial serta mencederai reputasi perusahaan di mata maskapai internasional. Berdasarkan analisis teori manajemen komunikasi menurut Faustyna (2023), JAS Airport Services belum menerapkan keempat tahapan manajemen komunikasi secara menyeluruh. Tujuan komunikasi belum ditegaskan dengan jelas kepada seluruh staf, perencanaan lintas shift belum terstruktur, pelaksanaan komunikasi masih bersifat formalitas tanpa penguatan makna, dan evaluasi komunikasi tidak dilakukan secara berkala. Ketidakterpaduan ini menciptakan celah komunikasi yang akhirnya memuncak dalam bentuk krisis.

Dari perspektif komunikasi krisis, respons yang dilakukan oleh JAS bersifat reaktif, seperti pemberian Surat Peringatan (SP) dan pelaksanaan *refreshment* SOP. Namun, belum tampak adanya pendekatan preventif yang kuat untuk mencegah kejadian serupa di masa depan. Ketika dianalisis menggunakan model SERVQUAL, insiden ini secara signifikan merusak dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan empathy semua aspek yang sangat menentukan persepsi klien terhadap kualitas layanan ground handling.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa manajemen komunikasi bukan sekadar elemen pendukung, melainkan merupakan fondasi utama dalam menjaga kualitas layanan dan mencegah terjadinya krisis. Dalam industri aviasi yang berisiko tinggi, komunikasi yang terstruktur, terbuka, dan berkelanjutan harus menjadi budaya organisasi agar kepercayaan klien tetap terjaga dan operasional berjalan dengan aman serta efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaboody, M., & Shukri, M. (2023). *Communication Management Strategy in Airport Operations*. *Journal of Aviation and Communication*, 7(2), 155–172.
- Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1964). *The Managerial Grid: The Key to Leadership Excellence*. Houston: Gulf Publishing Company.
- Darasanti, D. (2021). Strategi Komunikasi dalam Manajemen Krisis pada Industri Pelayanan Jasa. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis*, 3(2), 89–101.
- Faustyna, R. (2023). Strategi Manajemen Komunikasi di Lingkungan Organisasi Pelayanan Jasa. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(1), 55–67.
- Idrus, M. (2021). *Manajemen Komunikasi dalam Organisasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Cakra Ilmu.

- Irwanti, A. (2023). Manajemen Krisis Komunikasi di Lembaga Jasa. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 6(1), 112–125.
- Majid, A. (2009). *Ground Handling: Prosedur dan Operasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Patton, M. Q. (2020). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (4th ed.). California: SAGE Publications.
- Rakhmaniar, R. (2022). Dampak Manajemen Komunikasi terhadap Reputasi Perusahaan. *Jurnal Media dan Informasi*, 10(3), 45–56.
- Satlita, D. (2005). Komunikasi dan Kualitas Pelayanan dalam Industri Transportasi Udara. *Jurnal Transportasi Udara*, 2(1), 33–47.
- Siregar, R., Lestari, A., & Harahap, D. (2021). Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Tim. *Jurnal Manajemen dan Komunikasi*, 5(1), 40–52.
- Ulmer, R. R., Seeger, M. W., & Sellnow, T. L. (2007). *Effective Crisis Communication: Moving from Crisis to Opportunity*. California: SAGE Publications.
- Wartono, E., Cahyadi, Y., & Lestari, F. (2024). Evaluasi SOP dalam Penanganan Krisis pada Industri Aviasi. *Jurnal Manajemen Operasi dan Transportasi*, 9(1), 78–89.
- Zana, R. A., Azista, R., & Astuti, R. (2022). Analisis Manajemen Risiko Operasional di Bandara Internasional. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 77–90.