

ABSTRAK

PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Internasional Juanda ini adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang kebandarudaraan. Pada tanggal 18 Maret 2016 Terminal 2 Bandara Juanda adalah bandara pertama yang mendapatkan sertifikat manajemen mutu ISO 9001:2008 yang diberikan oleh *United Registrar of System* untuk fasilitas penumpang Terminal 2 Bandara Juanda. Adapun fasilitas yang dinilai untuk sertifikasi ini adalah fasilitas pelayanan dan kenyamanan penumpang.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik *in-depth interview*, observasi langsung penelitian di PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Internasional Juanda dan juga didukung oleh dokumentasi dari perusahaan. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui peranan aspek komunikasi organisasi dalam menunjang penilaian sertifikat manajemen mutu ISO 9001:2008 yang diterima oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Internasional Juanda.

Berdasarkan hasil pengelolaan data, maka dapat diketahui bahwa adanya aspek komunikasi organisasi yang menunjang penilaian pada tujuh prinsip manajemen mutu ISO 9001:2008. Adapun aliran informasi yang diterapkan dalam organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Internasional Juanda adalah kombinasi dari aliran secara serentak dan aliran secara berurutan. Kegiatan komunikasi internal PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Internasional Juanda diterapkan untuk koordinasi dan menjalin hubungan baik sesuai dengan tingkat efektivitas komunikasi internal organisasi.

Kata Kunci : Komunikasi Internal, Aliran Informasi, Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Peran Komunikasi Organisasi