

**ANALISIS *CRISIS RESPONSE STRATEGY* PADA MASKAPAI
LION AIR
(Studi Kasus Terhadap *Crisis Center* Kecelakaan Penerbangan
JT610)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



MOHAMAD FAISSAL ISMAIL NASER

1161003011

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya milik saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar

Nama : Mohamad Faissal Ismail Naser

NIM : 1161003011

Tanda tangan : 

Tanggal : 19 September 2020


HALAMAN PENGESAHAN


Tugas akhir ini diajukan oleh:


Nama : Mohamad Faissal Ismail Naser
NIM : 1161003011
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : ANALISIS *CRISIS RESPONSE STRATEGY* PADA
MASKAPAI LION AIR (Studi Kasus Terhadap *Crisis Center*
Kecelakaan Penerbangan JT610)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Dessy Kania, B.A., M.A. ()

Penguji 1 : Adek Risma Dedeas, S.S., M.A., M.A. ()

Penguji 2 : Mirana Hanasthasia. S.Sos., M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 September 2020

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya berterima kasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu Saya untuk menuntaskan penulisan tugas akhir ini. Terutama secara khusus Saya berterima kasih kepada pihak *corporate communications* Lion Air Group yang telah memberikan kepercayaan serta kesempatan kepada Saya untuk dapat melakukan penelitian terkait krisis JT610.

Untuk Dosen Pembimbing tugas akhir saya, *Ms Dessy Kania, B.A., M.A., Dr.* terima kasih banyak *Ms*, atas segala bantuan dan arahnya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir saya.

Terima kasih juga saya tujukan kepada kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan memberi asupan moral juga spiritual kepada saya dikala saya sedang kesusahan ataupun dalam kelapangan, terutama Mama yang selalu ada setiap hari meski kita *LDR'an* lewat telpon namun doa dan restumu yang selalu memberikan keberkahan dan kemudahan pada setiap langkah saya hingga sampai dititik sekarang dan seterusnya. *I love you both, you're the purest.*

Kemudian saya tujukan terima kasih kepada keluarga besar Abah Ukon, meskipun kalian tidak ada kontribusi yang kongkrit terhadap penulisan tugas akhir ini namun kalian adalah keluarga yang sangat amat saya cintai, meski banyak dramanya dan masalahnya keluarga selalu pertama.

Saya ucapkan terima kasih juga kepada Nadya Nur Faza dan Alysha yang selalu ada tiba-tiba kalau telepon untuk bantuan soal skripsi, terima kasih banyak mau direpotin.

Kemudian terutama saya ucapkan banyak terima kasih untuk teman-teman baik saya yang sangat sedikit tapi sudah berteman dari tahun 2011. *I really love you guys*, dari pertemanan ini saya banyak belajar banyak hal, dari sakit hati, perih, sedih, tawa, bahagia, hingga tidak bisa berhenti ketawa padahal beban hidup disaat yang sama ad. Kalian keren sekali.

Terima kasih kepada yang pertama perempuan satu-satunya dalam pertemanan ini Siti Sarah Surochman anaknya Bapak Iman. Kamu adalah salah satu wanita paling kuat yang aku kenal, aku salut sama kamu. Dari kamu aku banyak belajar soal bersyukur dan tegar dalam menghadapi masalah, belajar menyayangi keluarga tanpa ego mengkesampingkan diri sendiri. Sarah, terima kasih ya, sudah hampir 10 tahun kita berteman dekat, terima kasih atas waktu dan kasihnya .Aku sayang kamu.

Yang kedua kepada Dodi Ardiansyah sebagai manusia paling dewasa dan *wise* juga misteri dalam pertemanan ini, terima kasih untuk *galagak gordeznya* semoga cepat menyusul dan kita bisa *party* di Bali.

Tentunya yang ketiga Andre teman yang paling penuh ambisi dalam segala hal, jujur saya suka dengan semangat dan ambisi Andre ini, terima kasih Andre sudah jadi salah satu *role model* saya dalam berproses.

Dan yang terakhir kepada Iqbal, teman paling emosian dan namun paling penyayang, terimalasih *lur* atas nasihat dan *wejangannya*.

Jakarta, 19 September 2020



Mohamad Faissal Ismail Naser

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohamad Faissal Ismail Naser
NIM : 1161003011
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas **Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Fee Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS *CRISIS RESPONSE STRATEGY* PADA MASKAPAI LION AIR (Studi Kasus Terhadap *Crisis Center* Kecelakaan Penerbangan JT610)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 19 September 2020



Yang menyatakan,
(Mohamad Faissal Ismail Naser)

ANALISIS *CRISIS RESPONSE STRATEGY* PADA MASKAPAI LION AIR

(Studi Kasus Terhadap *Crisis Center* Kecelakaan Penerbangan JT610)

Mohamad Faissal Ismail Naser

1161003011

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti tentang strategi PR dalam menangani kasus jatuhnya pesawat Lion Air JT610 yang merupakan salah satu krisis yang dihadapi oleh sebuah perusahaan atau organisasi. Tentunya ini menjadi tugas berat bagi praktisi *public relations* (PR) Lion Air untuk menangani krisis yang menjadi masalah perusahaan. Krisis PR adalah suatu peristiwa yang dapat membahayakan *image* perusahaan, reputasi maupun stabilitas keuangan. Suatu krisis dikatakan krisis PR apabila krisis tersebut diketahui oleh publik dan mengakibatkan munculnya persepsi negatif terhadap perusahaan, organisasi atau citra seseorang. Keandalan seorang praktisi kehumasan baru terlihat saat ia mampu menempatkan diri sebagai tokoh sentral yang bertindak profesional dalam upaya penanggulangan krisis potensial dan aktual. Fokus penelitian ini adalah pada strategi PR Lion Air dalam menghadapi krisis yang terjadi saat terjatuhnya pesawat JT610. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi apa yang diambil oleh PR Lion Air untuk menghadapi krisis JT610. Pada penelitian ini pengumpulan data mengacu pada analisis strategi yang sudah dilakukan PR Lion Air. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PR Lion Air sudah melakukan tindakan-tindakan yang dapat membantu perusahaan untuk memperbaiki segala akibat yang ditimbulkan oleh krisis. Lion Air melalui aktifitas PR konferensi pers, siaran pers, website, dan sosial media memberikan informasi kepada khalayak mengenai apa yang tengah dilakukan dan apa yang akan direncanakan Lion Air untuk mengatasi masalah yang terjadi.

Kata kunci: strategi, PR, krisis, lion air

LION AIR CRISIS RESPONSE STRATEGY ANALISYS

(Study Case Based On Crisis Center Flight JT610)

Mohamad Faissal Ismail Naser

1161003011

ABSTRACT

This research examines the PR strategy in handling the case of the crash of the Lion Air JT610 plane, which is one of the crises faced by a company or organization. Of course, this is a tough task for Lion Air's public relations (PR) practitioners to deal with crises that are a problem for the company. A PR crisis is an event that can jeopardize a company's image, reputation and financial stability. A crisis is called a PR crisis if the crisis is known by the public and results in the emergence of negative perceptions of the company, organization or one's image. The reliability of a public relations practitioner can only be seen when he is able to position himself as a central figure who acts professionally in efforts to overcome potential and actual crises. The focus of this research is on Lion Air's PR strategy in dealing with the crisis that occurred when the JT610 plane crashed. The purpose of this research is to find out what strategies PR Lion Air has taken to face the JT610 crisis. In this study, data collection refers to the strategic analysis that has been carried out by PR Lion Air. The research results show that PR Lion Air has taken actions that can help the company to improve all the consequences caused by the crisis. Lion Air, through its PR activities, press conferences, press releases, websites and social media, provide information to the public about what is being done and what Lion Air will plan to solve the problems that occur.

Keywords: *strategy, public relations, crisis, lion air*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
<u>1.4.1</u> Manfaat Teoritis	11
<u>1.4.2</u> Manfaat Praktis	11
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	13
2.1 Tinjauan Pustaka terkait penelitian sebelumnya	13
2.2 Tinjauan Pustaka Terkait Kerangka Pemikiran.....	22
<u>2.2.1</u> <i>Public Relations</i>	22
<u>2.2.2</u> Strategi <i>Public Relations</i>	22
<u>2.2.3</u> Krisis.....	25

<u> </u> 2.2.4 <i>Situational Crisis Communication Theory</i>	26
2.3 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Metode Penelitian	34
3.2 Objek & Subjek Penelitian	35
3.3 Sumber Data	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
<u> </u> 3.4.1 Profil Informan.....	37
3.5 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep.....	40
3.6 Teknik Analisis Data	42
3.7 Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	43
<u> </u> 3.7.1 Profil Triangulator.....	44
3.8 Keterbatasan Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47
<u> </u> 4.1.1 Sejarah dan Profil PT Lion Mentari Airlines	47
<u> </u> 4.1.2 Visi & Misi.....	49
<u> </u> 4.1.2.1 Visi.....	50
<u> </u> 4.1.2.2 Misi	50
<u> </u> 4.1.3 Struktur Organisasi PT Lion Mentari Airlines.....	50
<u> </u> 4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Corporate Communication Lion Air	51
4.2 Hasil Penelitian.....	52
<u> </u> 4.2.1 <i>Emergency Response Plan</i>	52
<u> </u> 4.2.2 <i>Crisis Center</i>	54

<u>4.2.3</u> <i>Press Conference</i>	56
<u>4.2.4</u> <i>Penggunaan Social Media & Website</i>	57
<u>4.2.5</u> <i>Family Assistance</i>	58
4.3 <i>Pembahasan</i>	62
<u>4.3.1</u> <i>Tahapan Pre-Crisis Lion Air JT610</i>	63
<u>4.3.2</u> <i>Tahapan Crisis-Event Lion Air JT610</i>	64
<u>4.3.2.1</u> <i>Crisis Response Strategy Lion Air</i>	64
<u>4.3.3</u> <i>Tahapan Post-Crisis Lion Air JT610</i>	71
<u>4.3.3.1</u> <i>Evaluation</i>	71
BAB V KESIMPULAN & SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
<u>5.2.1</u> Saran Teoritis	73
5.2.2 Saran Praktis	73
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Screenshoot</i> akun <i>twitter</i> resmi Lion Air.....	6
Gambar 1.2 Infografik Kata Data, Skytrex.....	7
Gambar 1.3 <i>Screenshoot</i> komentar negatif di laman <i>twitter</i> resmi Lion Air.....	8
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran penulis.....	33
Gambar 3.1 Ramaditya Handoko kepala pelaksana <i>crisis center</i> JT610.....	38
Gambar 3.2 Carolina Lestari Sirait, <i>corporate communications</i> Lion Air.....	39
Gambar 3.3 Mikhael Yulius Cobis, <i>communications specialist</i>	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lion Air.....	50
Gambar 4.2 Edward Sirait CEO Lion Air dalam <i>press coference</i> JT610.....	57
Gambar 4.3 Formulir NOK.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka Terkait Penelitian Sebelumnya.....	15
Tabel 2.2 Strategi Respon Krisis SCCT (Combs, 2017:24).....	30
Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Transkrip wawancara.....	77
--------------------------	----