



MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Feby Aprilia
NIM : 0420211-009
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul : **LANGKAH-LANGKAH PUBLIC RELATIONS PT. MENTARI
LION AIRLINES DALAM MENGELOLA KRISIS
KECELAKAAN PESAWAT MD-82 JT DI SOLO**

Jakarta, Agustus 2006

Ketua Sidang

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : (Dra. Diah Wardani, M.si)

Penguji Ahli

Nama : (Dra. Agustina Zubair, M.S.i)

Pembimbing

Nama : (Siti Dewi Sri Ratna Sari, S.S M.S.i)



**LANGKAH - LANGKAH PUBLIC RELATIONS
PT . MENTARI LION AIRLINES DALAM MENGELOLA
KRISIS KECELAKAAN PESAWAT MD-82 JT DI SOLO**

Disusun Untuk memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata1 (S1)
Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
Disusun Oleh :
MERCU BUANA

Nama : Feby Aprilia
NIM : 0420211-009
Jurusan : Hubungan Masyarakat

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**



MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Feby Aprilia
NIM : 0420211-009
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Hubungan Masyarakat
Judul : **LANGKAH-LANGKAH PUBLIC RELATIONS PT. MENTARI
LION AIRLINES DALAM MENGELOLA KRISIS
KECELAKAAN PESAWAT MD-82 JT DI SOLO**

Disetujui dan Diterima Oleh :

UNIVERSITAS
Pembimbing
MERCU BUANA

(Siti Dewi Sri Ratna Sari, S.S M.S.i)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardani, M.si)

Ketua Bidang Studi

(Irmulan Sati T., SH, M.Si)



MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul : LANGKAH-LANGKAH PUBLIC RELATIONS PT. MENTARI
LION AIRLINES DALAM MENGELOLA KRISIS
KECELAKAAN PESAWAT MD-82 JT DI SOLO**

**Nama : Feby Aprilia
NIM : 0420211-009
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Hubungan Masyarakat**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**Mengetahui,
Pembimbing**

(Siti Dewi Sri Ratna Sari, S.S M.S.i)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbill alamin.....

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, dengan judul penelitian “Langkah-langkah Public Relations PT. Mentari Lion Airlines dalam Mengelola Krisis Kecelakaan Pesawat MD-82 JT di Solo” dengan periodisasi semester pertengahan tahun 2006

Skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai Langkah-langkah Public Relations PT. Mentari Lion Airlines dalam Mengelola Krisis Kecelakaan Pesawat MD-82 JT di Solo.

Menghadapi krisis merupakan tantangan dan ujian bagi seorang praktisi public relations pada masa sekarang, karena dalam era globalisasi di Indonesia menjadikan perusahaan khususnya *Public Relations Officer* harus sudah siap menghadapi kemungkinan yang terburuk.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Ratna Ervan Ismail., S.S M.S.i dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat bermanfaat, serta dorongan yang memacu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Dra. Diah Wardani., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dra. Agustina Zubair., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana

4. Ibu Irmulan Sati T., SH. M.S.i, selaku Ketua Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Ida Anggraeni A., SS. M.S.i, selaku Sekretaris Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Hasyim Arsal Alhabsy selaku Manager Public Relations dan Bapak Wildan Coordinator Baggage Trading Centre PT. Mentari Lion Airlines yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber dalam skripsi ini
7. Bapak Moch Haryoko selaku Transport Safety Investigator KNKT Departemen Perhubungan Udara yang telah memberikan waktunya untuk menjadi nara sumber dalam penelitian ini.
8. Bapak Aryo Widiardi *Reportase* dan Pembaca Berita Trans TV yang telah menyempatkan waktunya untuk diwawancara penulis disaat harus mempersiapkan diri untuk siaran.
9. Untuk keluarga dirumah Papa dan Mama tercinta yang selalu memberikan doa yang terbaik dan untuk kakak dan adikku (Uni Lani dan Kiki) yang selalu memberikan dukungan di rumah.
10. Untuk QQ Fahlevi (ayg aku) "*My Soul Mate*" yang selalu memberikan *support* disampingku dan selalu meluangkan waktunya mengantarkan ke tempat narasumber dan bimbingan skripsi . "Ilopu"
11. Untuk Bapak Andi Burhan selaku GM. *Services* Lion Air yang selalu mendukung penulis dalam pembuatan skripsi.
12. Untuk sahabatku di Lion Air (Icha, Mba Erry, Mba Vivin, Mba Indy, Mba Wid, Viona dan Mas Deny) yang membantu penulis dalam mencari data skripsi.
13. Untuk sahabatku Angkatan 1 di PKSM Mercu Buana (Dian, Linda, dan Ita, Andri dan Pak Bagus) yang selalu memberikan dorongan bagi penulis.

14. Untuk kawanku Angkatan 2 di PKSM Mercu Buana (Citra, Agustinus) yang telah membantu penulis dalam mencari narasumber media massa.
15. Untuk semua saudaraku di SWATALA, kita jalan-jalan lagi yukk....!!!
16. Untuk Mas Mawi selaku TU FIKOM maaf ya ngerepotin mulu....!!!

Berbagai hambatan dapat ditempuh dan diatasi oleh penulis berkat bimbingan, dorongan dan doa dari orang tua juga berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih , serta penghargaan yang tulus.



Jakarta, 03 Agustus 2006

Penulis

(Feby Aprilia)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
ABSTRAKSI.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Signifikansi Penelitian	7
1.4.1 Signifikansi Akademis.....	7
1.4.2 Signifikansi Praktis.....	7

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Pengertian Komunikasi	8
2.2 Pengertian, Peran & Fungsi, Tujuan dan Tugas Public Relations	9
2.3 Publik Humas	16
2.4 Perencanaan Program untuk Tindakan Kehumasan.....	19
2.5 Pengertian, Tahapan, Tipe dan Penyebab Krisis.....	20
2.6 Manajemen Krisis dalam Kehumasan.....	26
2.7 Pengelolaan dan Prinsip Pengelolaan Krisis	27
2.8 Pengendalian dan Pengelolaan Krisis	33
2.8.1 Langkah-langkah Proses Hubungan Masyarakat	34

BAB III METODOLOGI

3.1 Type Penelitian	37
3.2 Metode Penelitian	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.3.1 Data Primer	38
3.3.2 Data Sekunder.....	39
3.4 Pemilihan Nara Sumber	39
3.5 Definisi Konsep	40
3.5.1 Public Relations.....	40
3.5.2 Pengertian Krisis	41
3.5.3 Pengelolaan Krisis.....	41
3.6 Fokus Penelitian	42
3.7 Teknik Analisa Data.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

4.1 Gambaran Objek Penelitiann	46
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan PT. Lion Mentari Airlines	46
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	48
4.1.3Konsep Utama Perusahaan dalam Menjalankan Perusahaan.....	49
4.2 Struktur Organisasi	52
4.2.1 Struktur Organisasi PT. Lion Mentari Airlines	52
4.2.2 Struktur Organisasi Public Relations PT. Lion Air	55
4.3 Hasil Penelitian	58
4.3.1 Langkah Pengelolaan Krisis Public Relations PT. Lion Air.....	59
4.3.2 Analisa Data.....	93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	101
5.2.1 Saran Akademis.....	101
5.2.2 Saran Praktis.....	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN :

Pedoman Wawancara

Transkrip Penelitian

Struktur Organisasi PT. Mentari Lion Airlines

Struktur Organisasi Public Relations PT. Mentari Lion Airlines

Struktur Persiapan Investigasi

Tabel Judul Berita Lion Air

Kliping Berita Media Cetak



DAFTAR TABEL

TABEL

Tabel 1 Interest dan Kepentingan Masing-masing Stakeholders.....	17
Tabel 2 Stakeholder Internal dan Eksternal.....	18
Tabel 3 Siklus Krisis.....	23
Tabel 4 Tipologi Krisis.....	25
Tabel 5 Anatomi Krisis.....	33
Tabel 6 Empat Langkah Proses Hubungan Masyarakat.....	36
Tabel 7 Langkah-Langkah Empat Proses Hubungan Masyarakat.....	82

