

Aprilia (0420211-009)

Langkah-langkah Public Relations PT. Mentari Lion Airlines dalam Mengelola Krisis
Kecelakaan Pesawat MD-82 JT di Solo.

VIII + 102 Halaman; 50 Lampiran; 7 Tabel

Bibliografi : 31 Acuan (1985-2006)

ABSTRAKSI

Krisis adalah sebuah peristiwa yang menyebabkan perusahaan menjadi subjek perhatian luas (cenderung tidak menyenangkan) dari media nasional dan internasional serta kelompok-kelompok seperti pelanggan, pemegang saham, karyawan dan keluarga mereka, para politisi, serikat perdagangan serta kelompok-kelompok penekan yang, dengan suatu alasan atau lebih memiliki kepentingan yang dibenarkan terhadap kegiatan-kegiatan organisasi. Tapi dengan langkah-langkah pengelolaan (manajemen) krisis yang tepat, krisis bisa dijadikan peluang untuk menjadi lebih baik. PT. Mentari Lion Airlines merupakan perusahaan perintis jasa transportasi udara yang menawarkan harga yang relatif murah dapat terjangkau untuk masyarakat menengah ke bawah. Akan tetapi sebagai pengelola perusahaan yang besar tidak terlepas dari masalah.

Akibat kasus kecelakaan pesawat Lion Air MD 82 JT yang terjadi di Solo, yang menyebabkan 25 orang meninggal dunia dan 61 korban menderita luka parah, membuat kasus tersebut menarik banyak perhatian dari berbagai kalangan khususnya masyarakat dan pemerintah dan media massa. Pemberitaannya mewarnai berbagai media massa selama kurang lebih 3 bulan. Akibat opini yang negatif, membuat *image* Lion Air mengalami krisis. Yaitu, krisis kepercayaan karena citra perusahaan menjadi negatif di mata publik. Publik merasa tidak aman untuk memakai jasa transportasi penerbangan udara Lion Air. Dan ketika kejadian krisis telah terjadi, maka divisi humas melakukan pengelolaan krisis untuk memperlihatkan tanggung jawab Lion Air dalam pelayanannya terhadap konsumen yaitu, korban kecelakaan pesawat MD 82 JT di Solo.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana langkah-langkah *Public Relations* PT. Mentari Lion Airlines dalam mengelola krisis kecelakaan pesawat MD-82 JT di Solo. Dengan kerangka teori yakni Komunikasi, Peran dan Fungsi, Tujuan dan Tugas *Public Relations*, Publik Humas, Perencanaan Program untuk Tindakan Kehumasan, Pengertian, Penyebab Krisis, Pengelolaan dan Prinsip Pengelolaan Krisis, Pengendalian dan Pengelolaan Krisis, penelitian ini difokuskan kepada Langkah-langkah Proses Hubungan Masyarakat menurut Scoot M.Cutlip, Allen H.Center & Glen M.Broom yang terdiri dari : Mendefinisikan Masalah (Analisis Situasi), Membuat Perencanaan dan langkah-langkah pengelolaan krisis, Bertindak dan Berkomunikasi, Mengevaluasi Program.

Tipe yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode penelitian studi kasus. Tipe deskriptif digunakan untuk menggambarkan strategi pengelolaan krisis yang dilakukan oleh divisi humas Lion Air untuk mengatasi krisis. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah melalui wawancara secara mendalam dengan para nara sumber.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah divisi humas telah menerapkan langkah-langkah proses hubungan masyarakat, walaupun langkah-langkah tersebut tidak seluruhnya dilakukan karena divisi humas tidak melakukan evaluasi program. Kesimpulan penelitian, langkah-langkah pengelolaan krisis divisi humas dalam mengatasi krisis akibat kecelakaan pesawat MD 82 JT di Solo adalah dengan membentuk tim manajemen krisis untuk pendataan korban dan untuk menghubungi keluarga korban, melakukan instruksi satu juru bicara, menentukan posko *crisis centre*, melakukan peninjauan di lapangan, bekerjasama dan berkoordinasi dengan pihak Asuransi, bekerjasama dan berkoordinasi dengan pihak Pemerintah Departemen Perhubungan Udara, kemudian mengadakan Konferensi Pers.