



**MANAJEMEN KRISIS PT. SRIWIJAYA AIR DALAM MENANGANI
MASALAH JATUHNYA PESAWAT SRIWIJAYA AIR SJ 182**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

RATIH SARAH DILAH

44218110049

**PROGRAM STUDI LMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2022



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Ratih Sarah Dilah
NIM : 44218110049
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul :Manajemen Krisis PT. Sriwijaya Air Dalam Menangani
Masalah Jatuhnya Pesawat Sriwijaya Air SJ 182

Jakarta, 25 Juli 2022

Mengetahui,



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing

(Dr. Irmulansati.T,SH,M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Ratih Sarah Dilah
NIM : 44218110049
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Manajemen Krisis PT. Sriwijaya Air Dalam Menangani
Masalah Jatuhnya Pesawat Sriwijaya Air SJ-182

Jakarta, 25 Juli 2022

Ketua Sidang,

Nama : Dr. Elly Yuliawati, M.Si



(.....)

Penguji Ahli,

Nama : Achmad Fachrudin, M.Si



(.....)

Pembimbing 1,

Nama : Dr. Irmulansati.T,SH,M.Si



(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Nama : Ratih Sarah Dilah
NIM : 44218110049
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Manajemen Krisis PT. Sriwijaya Air Dalam Menangani
Masalah Jatuhnya Pesawat Sriwijaya Air SJ-182

Jakarta, 25 Juli 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing,

(Dr. Irmulansati.T,SH,M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati,SE.,MM., M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratih Sarah Dilah

NIM : 44218110049

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: **“Manajemen Krisis PT. Sriwijaya Air Dalam Menangani Masalah Jatuhnya Pesawat Sriwijaya Air SJ 182”** Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 25 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan



(Ratih Sarah Dilah)

Pembimbing,



(Dr. Irmulansati.T,SH,M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Suryaning Hayati,SE.,MM., M.Ikom)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Manajemen Krisis PT. Sriwijaya Air Dalam Menangani Masalah Jatuhnya Pesawat Sriwijaya Air SJ-182”** ini dapat terselesaikan dengan baik.

Begitu banyak bantuan, dukungan, serta motivasi dan semangat yang diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Irmulansati.T,SH,M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan saran-saran kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Suryaning Hayati,SE.,MM., M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*.
4. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercubuana khususnya bidang studi *Public Relations*.
5. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini, Ayah H. Moch Safari (Alm) dan Ibu Sri Piasih
6. Kedua Mertua saya yang selalu memberikan doa dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini, Papa H. Darto Gianto dan Mama Sri Sumartik
7. Suami tercinta saya Adhie Satria Gianto yang selalu mendampingi dan memberikan semangat dalam menyusun skripsi ini,
8. Saudara tercinta kakak Aden Aswin Safari Jati dan adek Ratna Maharani Safira, Selvi Ifadah Nur dan Tasya Salzhabilla
9. Support system dari teman – teman kampus yang tidak pernah putus, Agus Salim, Moh Yunieko Anjastyawan, Khoirini Nurul Wakhidah dan teman – teman seangkatan *public relations* yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
10. Teman-Teman Operations PT. Sriwijaya Air atas dukungan yang selalu diberikan kepada peneliti

11. Capt. Nedy Setyawan dan beserta atasan Manajemen Operations yang selalu memberikan kesempatan bagi peneliti untuk berkembang maju
12. Capt. Cecep Cahyana, Capt. Didi Iswandy, dan Pak Ary Mercyanto selaku informan penelitian ini
13. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga segala budi baik dari pihak tersebut diterima oleh Allah SWT dan mendapatkan berkat yang melimpah dari-Nya. Amin.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini belum sempurna, masih memiliki beberapa kekurangan atau kesalahan yang tidak disengaja. Mohon maaf apabila ada kekurangan. Karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan bisa menjadi lebih baik dikemudian hari. Atas perhatian dan dukungannya peneliti ucapkan terima kasih.

Jakarta, 25 Juli 2022



Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Teoritis	23
2.2.1. Komunikasi Organisasi	23
2.2.2. Komunikasi Krisis.....	28
2.2.3. Krisis <i>Public Relations</i>	33
2.2.4. Manajemen Krisis	36
2.2.5. Situational Crisis Communication Theory (SCCT).....	41
2.2.5.1 Sejarah <i>Situational Crisis Communication Theory</i> (SCCT)....	43
2.2.5.2 Variabel <i>Situational Crisis Communication Theory</i> (SCCT)..	44
3. Klaster Krisis Menurut SCCT	44
4. Model Teori <i>Situational Crisis Communication Theory</i> (SCCT)...	45
5. Rekomendasi Respon Menangani Krisis dalam SCCT.....	46
2.3 Kerangka Berpikir	49

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	50
3.1. Paradigma penelitian	50
3.2. Metode Penelitian	51
3.3. Subjek Penelitian	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data	54
3.4.1 Data Primer	54
3.4.2 Data Sekunder.....	55
3.5 Teknik Analisis Data	55
3.6. Teknik Keabsahan Data	56
BAB IV	62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	62
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Sriwijaya Air	62
4.1.2 Logo Perusahaan	63
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	64
4.1.4 Tujuan Perusahaan	64
4.1.5 Struktur Organisasi	65
4.2 Hasil Penelitian	66
4.2.1 Deskripsi Penemuan	68
4.3 Pembahasan	84
BAB V.....	104
KESIMPULAN & SARAN	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2. Krisis dan Manajemen.....	38
Tabel 3. Strategi Respon Krisis SCCT (Coombs,2017:24).....	47
Tabel 4. Kategori Jenis Keadaan Darurat.....	74
Tabel 5. Klaster Krisis Menurut SCCT	84
Tabel 6. Tahapan Manajemen Krisis... ..	86
Tabel 7. Rekomendasi Respon SCCT & Respon PT. Sriwijaya Air.....	95
Tabel 8. Temuan Hasil Penelitian	100



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Infografis Pesawat Sriwijaya Air Jatuh (Liputan6.com).....	2
Gambar 2. Screenshoot Tanggapan Resmi Sriwijaya Air di Instagram.....	7
Gambar 3. Uji Keabsahan Data Dalam Penelitian Kualitatif	56
Gambar 4. Uji Kredibilitas Data Dalam Penelitian Kualitatif	57
Gambar 5. Logo PT. Sriwijaya Air.....	63

