



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah perusahaan yang beroperasi dalam setiap bidang, tentu harus menyiapkan segala strategi khusus jika menghadapi sebuah krisis yang sewaktu-waktu dapat terjadi. Hal tersebut juga berlaku kepada perusahaan maskapai penerbangan. Dalam operasional sebuah maskapai penerbangan, seharusnya keselamatan menjadi prioritas utama. Untuk mencapai tujuan tersebut, menurut FAA (*Federal Aviation Administration*) seorang pilot sebuah maskapai, dalam menjalani operasionalnya harus memiliki lisensi yang terdaftar oleh negara terkait, dan memiliki kesehatan baik jasmani dan rohani yang optimal. Jika hal tersebut gagal dipenuhi, maka sebuah penerbangan maskapai layak dibatalkan.

Mengacu pada studi kasus penelitian yang membahas mengenai kesiapan pilot pada suatu penerbangan berjadwal, dengan dugaan pilot sedang tidak sadarkan diri, atau mabuk. Mabuk menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), memiliki arti merasa pusing/hilang kesadaran, atau berbuat diluar kesadaran/lupa diri. Tentu hal tersebut menjadi sangat berbahaya jika dialami oleh seorang pilot yang akan menerbangkan pesawatnya (KBBI, Kemendikbud, 2016). Regulasi mengenai konsumsi alkohol maupun zat-zat yang memiliki efek membuat mabuk juga telah diatur oleh lembaga yang menjadi acuan bagi seluruh organisasi

penerbangan di seluruh dunia, yaitu *Federal Aviation Administration* (FAA). Dalam sebuah buletin, FAA menuliskan bahwa setidaknya seorang penerbang disarankan memiliki rentang waktu selama 24 jam antara mengkonsumsi alkohol dan waktu ia terbang, sebab pada penelitian yang disebutkan pada buletin tersebut bahwa kandungan alkohol sebesar 0,025% sudah dapat mempengaruhi seorang penerbang dalam mengemudikan pesawat (FAA, 2013).

Mengaitkan fenomena pilot mabuk tersebut pada penelitian ini, menurut Fearn-Banks & Mitroff (2007; 2005) dalam Kriyantono (2015, p. 198) krisis merupakan sebuah situasi yang menghasilkan efek negatif yang mempengaruhi organisasi, publiknya, produknya, dan reputasinya. Kriteria krisis tersebut tentunya juga sangat mungkin terjadi dalam sebuah maskapai penerbangan.

Indonesia merupakan salah satu negara yang rawan mengalami kecelakaan dalam transportasi udara. Dapat dilihat pada data yang diperoleh dari Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT), selama kurun waktu 7 tahun telah terjadi sebanyak 130 kecelakaan fatal terhadap transportasi udara di Indonesia. Sehingga, penanganan krisis yang tepat dan efisien merupakan hal krusial yang harus dimiliki maskapai-maskapai yang beroperasi di Indonesia.

Hari ini seiring berkembangnya teknologi pada segala bidang termasuk dalam bidang media informasi, membuat publik semakin leluasa memilih sumber informasi yang mereka kehendaki. Hal ini selaras dengan

penanganan terhadap sebuah krisis yang menjadi semakin kompleks, sebab adanya saluran baru pada media berita, yaitu media *digital* atau *online*. Hingga hari ini, menurut situs Dewanpers.or.id ada sebanyak 1.286 kantor berita *online* yang ada di Indonesia, namun hanya ada 94 yang terverifikasi oleh organisasi pers nasional tersebut. Data tersebut menyimpulkan bahwa, sebagian besar kantor berita nasional pada saluran media *online* diragukan validitasnya.

Tabel 1.0 Jumlah Insiden Transportasi Udara di Indonesia

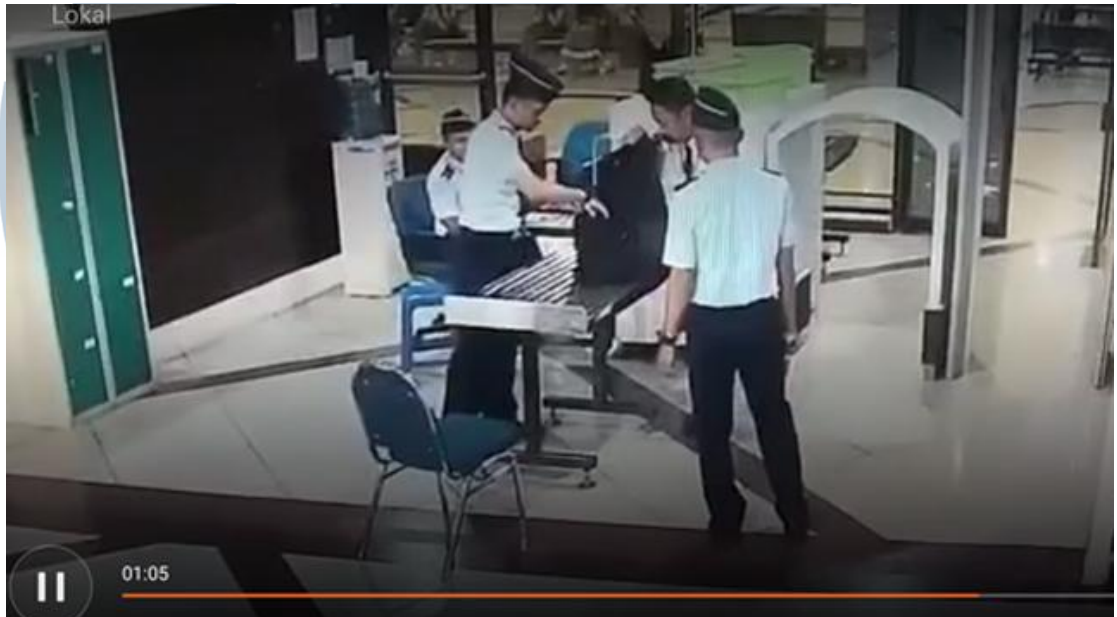
Tahun	Investigasi	Jenis Kecelakaan		Korban Jiwa	
		Kecelakaan Ringan	Kecelakaan Serius	Meninggal	Luka-luka
2010	18	8	10	5	46
2011	32	19	13	71	8
2012	29	13	16	58	9
2013	34	9	25	2	8
2014	30	7	23	169	6
2015	28	11	17	65	10
2016	41	15	26	5	57
Total	212	82	130	375	144

(Sumber: Dokumentasi Komite Nasional Keselamatan Transportasi, 2016)

Peneliti tertarik untuk meneliti kasus maskapai Citilink Indonesia mengenai krisis yang disebabkan oleh tersebarnya sebuah kabar mengenai penerbangan maskapai Citilink Indonesia, yang nyaris dikemudikan oleh seorang *pilot* dalam kondisi diduga sedang mabuk. Seperti yang sudah diutarakan sebelumnya, menurut FAA seorang penerbang dilarang untuk mengemudikan sebuah pesawat ketika dibawah pengaruh alkohol. Peristiwa ini menjadi ironis, mengingat Citilink Indonesia merupakan

sebuah maskapai yang dimiliki oleh badan usaha milik negara (BUMN), dan sebagai salah satu maskapai BUMN seharusnya maskapai tersebut dapat menjadi acuan perusahaan penerbangan lain.

Gambar 1.0 Kronologi Pilot Mabuk



(Sumber: Dokumentasi Suara Surabaya, 2017)

Pemimpin pada penerbangan QG800 tersebut bernama Tekad Purna (TP), yang bertugas pada rute Surabaya Juanda menuju Jakarta Halim Perdana Kusuma. Dikutip dari berbagai sumber berita, situasi krisis ini terjadi pada hari Rabu, 26 Desember 2016. Kronologi peristiwa ini berawal ketika *captain* Tekad Purna melewati pemindai tubuh (*x-ray*). Dilihat melalui bukti *CCTV*, beliau sempat melantur dan hampir terjatuh ketika memindai barang pribadinya.

Puncak peristiwa ini terjadi di dalam *cockpit* pesawat ketika tengah bersiap untuk mengudara menuju Jakarta. Kapten Tekad Purna secara mengejutkan membuat pengumuman *pre-flight* yang terdengar

mencurigakan dan membuat seluruh penumpang di dalam pesawat curiga dengan kondisi kesehatan sang kapten. Sehingga para penumpang memutuskan bekerja sama untuk protes kepada awak pesawat, dan membuat seisi pesawat menjadi kacau. Lalu para penumpang menolak pesawat diterbangkan oleh kapten Tekad Purna, dengan alasan merasa tidak aman. Pada akhirnya, pihak maskapai melakukan pergantian pemimpin penerbangan, dan melanjutkan penerbangan menuju ke Jakarta dengan konsekuensi adanya sedikit keterlambatan.

Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai berbiaya rendah yang beroperasi Indonesia, dan dengan kepemilikan sebesar 94,3% dimiliki oleh Garuda Indonesia, dan sisanya dimiliki oleh Aerowisata. Sehingga tidak heran kedua perusahaan tersebut memiliki *image* yang lekat dengan Citilink Indonesia, terutama Garuda Indonesia sebagai perusahaan pemilik mayoritas (*Company Profile* Citilink Indonesia). Terhitung sejak tahun 2011, Citilink Indonesia mulai mengoperasikan pesawat berjenis Airbus A320. Menurut keterangan pada situs resmi Citilink Indonesia, maskapai tersebut hingga akhir tahun 2017 mengoperasikan 50 buah pesawat berjenis Airbus seri A320, termasuk 5 buah seri A320 atau yang dinamakan A320 NEO. Citilink Indonesia juga merupakan maskapai nasional pertama yang mengoperasikan pesawat dengan jenis A320 NEO tersebut. Tercatat pada 2018, Citilink Indonesia meraih jumlah penumpang sebanyak 15 juta menurut kantor berita CNBC Indonesia (2019), dan akan menaikkan targetnya pada tahun 2019

sebanyak 17 juta penumpang. Hal tersebut tentu bukan jumlah yang sedikit bagi sebuah maskapai yang beroperasi di Indonesia yang mempunyai populasi sebanyak 252 juta jiwa pada tahun 2014 menurut Badan Pusat Statistik (2015). Jumlah penumpang pada sebuah maskapai, berkaitan dengan tarif maskapai tersebut. Kaitan ini ditegaskan oleh Toru (2012), ia mengatakan bahwa tarif penerbangan berpengaruh secara signifikan terhadap pada jumlah penumpang.

Penting untuk diketahui, saat ini jenis maskapai terbagi menjadi dua jenis, yaitu maskapai *full service*, dan maskapai *low cost carriers* (LCC). Maskapai LCC sesuai dengan namanya, merupakan sebuah maskapai yang menekan harga penerbangan dengan cara memotong layanan-layanan yang merupakan pelengkap, seperti makanan, minuman, dan lainnya. Citilink Indonesia merupakan salah satu diantara beberapa maskapai LCC yang beroperasi di Indonesia.

Seorang praktisi *public relations* (PR) harus dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi, terlebih teknologi media *digital* yang semakin banyak mendapat perhatian masyarakat karena kemudahan dalam mengakses berita. Hal yang menarik mengenai media *digital* karena siaran berita dari media tersebut tergolong faktual dalam memberitakan, sehingga membuat tantangan bagi seorang praktisi PR untuk menanggulangi dampak pesan-pesan disampaikan pada masyarakat luas. Menurut data Dewan Pers Indonesia, tercatat ada sebanyak 101 kantor berita *online* yang telah terverifikasi oleh Dewan Pers Indonesia. Sedangkan dari sisi

pembaca sendiri, menurut Venkatakrishnan (2010) dikutip dari detik.com (2010, *paragraph 4*), bahwa pembaca media berita *online* selalu meningkat setiap tahun, dan menurut data menunjukkan pada tahun 2009 mengalami kenaikan pembaca media *online* sebanyak 28%, lalu selanjutnya pada 2010 mengalami kenaikan yang lebih besar sebanyak 37%. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti media *online* pada kasus pilot mabuk Citilink Indonesia tersebut.

Proses penanggulangan dampak negatif akibat peristiwa dugaan mabuk *captain* TP tersebut menjadi menarik diteliti. Dengan menggunakan strategi *image repair* oleh Benoit sebagai teori dasar dalam menganalisa *press release* dan konten berita pada media *online*. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode analisis isi sebagai alat untuk menganalisa konten pada *press release* maupun isi berita pada media *online* yang diteliti. Setelah konten *press release* dan artikel berita diketahui, peneliti akan membandingkan kedua data hasil penelitian, sehingga akan terlihat seperti apa pesan yang disampaikan oleh Citilink Indonesia melalui *press release* mereka, dan pesan yang diterima masyarakat melalui media *online* yang diteliti.

Peneliti menggunakan alexa.com sebagai alat untuk mendapatkan data mengenai *traffic* pengunjung dan pembaca situs berita nasional yang menjadi sampel pada penelitian ini. Alexa.com merupakan sebuah situs yang mengukur setiap pengunjung yang mengunjungi beragam jenis situs di seluruh dunia. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan *Alexa rank*

untuk mendapatkan data pengunjung suatu situs berita *online* nasional yang dijadikan *sampel*. Metode analisis isi merupakan sebuah metode kuantitatif. Metode penelitian analisis isi merupakan sebuah metode penelitian yang dapat menganalisa konten pada media siar, cetak, dan suara.

1.2 Rumusan Masalah

Sebuah perusahaan dapat menggunakan *press release* dalam menyampaikan pesan kepada publik. Namun pesan tersebut tidak dapat langsung disampaikan pada publik, terdapat perantara antara perusahaan dan publik, yaitu media. Sehingga, setiap pesan yang ingin disampaikan perusahaan kepada publik umumnya disebar luaskan oleh media. Media sendiri memiliki kepentingan bagi organisasinya, yang terkadang membuat pesan yang ingin disampaikan perusahaan memiliki perbedaan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang peneliti terangkan, peneliti menemukan rumusan masalah yang akan diteliti oleh Penulis:

1. Bagaimana isi pemberitaan tentang Cilitink Indonesia berdasarkan strategi *image repair* mengenai kasus pilot mabuk tersebut?
2. Bagaimana perbandingan isi *press release* & isi berita dalam media-media (sampel) yang diteliti setelah dianalisa menggunakan metode analisis isi yang dibandingkan dalam bentuk persentase?

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan menggunakan teori dasar *image repair* dari Benoit, penelitian ini akan menggunakan teori tersebut sebagai landasan dalam menganalisa penyampaian pesan Citilink Indonesia kepada publik melalui media *online* nasional. Dalam penelitian ini, pesan yang disampaikan media *online* tersebut akan menjadi kunci penelitian, dan teori *image repair* menjadi teori dasar analisa pesan yang diteliti.

Peneliti ingin menganalisa keberhasilan penyampaian pesan Citilink Indonesia mengenai krisis ‘pilot mabuk’ pada penerbangan QG800 dengan rute Surabaya menuju Jakarta. Peneliti mengukur keberhasilan tersebut dengan menganalisa bagaimana media massa memberitakan kasus terkait dengan membandingkan *press release* dari Citilink Indonesia. Setelahnya, Peneliti juga menganalisa apakah ada kecenderungan dalam penyampaian pesan yang disampaikan oleh media kepada publik.

Peneliti akan membandingkan berbagai artikel media *online* mengenai berita terkait tersebarnya kabar pilot mabuk pada penerbangan Citilink Indonesia QG800 tersebut dengan isi dari *press release* yang ditulis oleh pihak Citilink Indonesia, dengan menggunakan metode penelitian analisis isi.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi acuan kepada peneliti lain, baik dalam hal menganalisis menggunakan metode analisis isi, maupun pemahaman strategi *image repair*.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Skripsi/penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pembelajaran mengenai penyampaian pesan oleh sebuah perusahaan atau organisasi dalam menyebarkan siaran persnya, supaya pesan yang disampaikan dapat diterima oleh publik secara tepat dan sesuai keinginan.

1.6 Keterbatasan Penelitian

Peneliti memiliki keterbatasan dalam memilih sumber media *online* untuk diteliti karena banyaknya pilihan dan sumber tersebut. Sehingga, Peneliti harus menyeleksi media-media yang akan diteliti demi mendapatkan hasil yang kredibel. Beberapa media *online* (yang sudah tervalidasi) juga seringkali mengulang berita yang sama, dan dibuat lagi dengan judul yang berbeda demi keuntungan kantor berita tersebut. Hal tersebut dilakukan salah satunya oleh kantor berita TribunNews.com demi mendapatkan keuntungan dari memancing (*clickbait*) pengguna internet untuk mengklik judul yang berbeda.

U
N
I
V
E
R
S
I
T
A
S

M
U
L
T
I
M
E
D
I
A

N
U
S
A
N
T
A
R
A