



### **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.

ANALYSIS OF CRISIS MANAGEMENT PUBLIC RELATIONS  
PT. ANGKASA PURA II (PERSERO)  
(CASE: PASSENGER AIRCRAFT BAGGAGE BURGLARY AT  
SOEKARNO-HATTA INTERNATIONAL AIRPORT  
TANGERANG, INDONESIA)

THESIS



**Eka Desy Fauzi**  
**12140110248**

PUBLIC RELATIONS  
FACULTY OF COMMUNICATION  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2016

ANALISIS MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS  
PT. ANGKASA PURA II (PERSERO)  
PADA PEMBOBOLAN BAGASI PENUMPANG PESAWAT DI  
SOEKARNO-HATTA *INTERNATIONAL AIRPORT* (SHIA)  
TANGERANG

SKRIPSI



Diajukan guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

**Eka Desy Fauzi**  
**12140110248**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2016

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“ANALISIS MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS  
PT. ANGKASA PURA II (PERSERO)  
PADA PEMBOBOLAN BAGASI PENUMPANG PESAWAT DI SOEKARNO-  
HATTA *INTERNATIONAL AIRPORT* (SHIA) TANGERANG”

oleh

Eka Desy Fauzi

telah diujikan pada hari Rabu, 03 Agustus 2016,

pukul 10.00 s.d. 11.30 dan dinyatakan lulus

dengan susunan penguji sebagai berikut

**Ketua Sidang**

**Penguji Ahli**



Wildan Hakim, M.Si.

Mochammad Kresna N., Sos., M.Si.

**Dosen Pembimbing**



A. Yudhie Setiawan, S.E., M.Si.

**Disahkan oleh**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 10 Agustus 2016

Eka Desy Fauzi

UMMN

## HALAMAN PERESEMBAHAN



U  
N  
M  
N

*Karena kesulitan dalam mengandungku,  
Karena kesulitan dalam melahirkanku,  
Karena kesulitan dalam merawatku,  
Karena kesulitan dalam membesarkanku,  
Seorang diri  
Dari doa dan jerih payahmu  
Kini kupersembahkan sebuah karya  
Dalam menjadikanku anak kebanggaanmu*

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan terima kasih dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Krisis *Public Relations* PT. Angkasa Pura II (Persero). Skripsi ini diajukan kepada Program Strata 1, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara.

Kajian ini diambil penulis untuk dijadikan penelitian karena terjadi lagi kasus pembobolan bagasi di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Meskipun beberapa tersangka terkait sindikat pembobol bagasi telah dibekuk oleh kepolisian, hingga kasus ini terekspos dihadapan publik, pembobolan bagasi masih marak terjadi sehingga kepercayaan publik terhadap keamanan bandara makin menurun. Perusahaan pengelola bandara yakni PT. Angkasa Pura II (Persero) belum memiliki tindakan atau program khusus yang dilakukan untuk mengelola masala tersebut. PT. Angkasa Pura II (Persero) sebagai perusahaan BUMN yang menangani salah satu bandara terbesar dan utama di Indonesia yang sedang mengalami krisis menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk menganalisa manajemen kiris *public relations* yang dilakukan oleh perusahaan terkait kasus tersebut dengan periode penelitian Januari hingga mei 2016.

Dengan berakhirnya proses penulisan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Universitas Multimedia Nusantara yang telah mengajarkan penulis banyak hal melalui perkuliahan yang diadakan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

- a. A. Yudhie Setiawan, S.E, M.Si yang telah membimbing dan memberi kritik serta saran kepada penulis selama mengerjakan skripsi.
- b. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Dr. Berta Sri Eko M., M.Si.

- c. Mochammad Kresna N., S.Sos., M.Si. selaku Penguji Ahli yang telah banyak memberikan pengetahuan dan masukan untuk menyempurnakan skripsi ini.
- d. Wildan Hakim, M.Si. selaku Ketua Sidang yang telah memberi banyak masukan untuk menyempurnakan skripsi ini.
- e. Seluruh Staff Humas PT. Angkasa Pura II (Persero), Yado Yarismanto, Candra Ananda, dan Adam Kurniawan terima kasih atas kesediannya untuk menjadi informan dalam penelitian ini.
- f. Dr. Firsan Nova, Managing Director Nexus Risk Mitigation. Terima kasih atas kesediannya untuk menjadi informan dalam penelitian ini.
- g. Kedua orang tua serta keluarga tercinta yang selalu memberi semangat serta doa yang tiada henti kepada penulis.
- h. Teman-teman seperjuangan semasa kuliah, Sheryl Yehovia, Syahmina Amalia Halim, Aniq Tasia, Bunga Manggar, Maureen Vanya Suranto, dan Syarifah Ryaclaudia yang selalu mendukung penulis.
- i. Seluruh teman-teman angkatan 2012 yang sering bersama, mendukung, dan berbagi ilmu.

Semoga skripsi ini bermanfaat baik sebagai sumber informasi dan inspirasi bagi pembaca.

Tangerang, 10 Agustus 2016

Penulis

Eka Desy Fauzi



**Analisis Manajemen Krisis Public Relations PT. Angkasa Pura II (Persero)  
Pada Pembobolan Bagasi Penumpang Pesawat Di Soekarno-Hatta  
Internasional Airport (SHIA) Tangerang**

**ABSTRAK**

Oleh: Eka Desy Fauzi

Pada Januari 2016 Publik dikejutkan dengan pemberitaan terkait praktik terlarang yang dilakukan oleh sindikat pembobol bagasi di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Indonesia. Aksi pembobolan bagasi penumpang pesawat dari salah satu *airline* yang beroperasi di Bandara Internasional Soekarno-Hatta terekam CCTV di kompleks bandara. Terbongkarnya sindikat pembobolan bagasi pesawat berawal dari kejadian tanggal 16 November 2015. Petugas Polres Bandara Internasional Soekarno-Hatta yang mendapat laporan dari publik, kemudian melakukan pengintaian untuk menyaksikan secara langsung mata rantai sindikat pembobolan bagasi. Hingga tertangkapnya empat pelaku sindikat pembobolan bagasi di bandara, kasus serupa kini masih terjadi. Pemberitaan dari kejadian ini tidak hanya berpengaruh pada buruknya *corporate image* dari perusahaan pengelola bandara internasional soekarno-hatta selaku penanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan area bandara dan *airline-airline* yang terkait, namun juga mengancam nama baik negara di mata dunia penerbangan karena kasus ini dapat menjadi catatan merah bagi dunia penerbangan Indonesia di mata dunia.

*Public Relations* (PR) memiliki peran penting dalam perusahaan khususnya dalam manajemen krisis. Pada dasarnya PR memiliki fungsi untuk *promote and protect company and its products*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa langkah-langkah yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) dalam mengelola manajemen krisis pada pembobolan bagasi penumpang di soekarno-hatta *internasional airport*, untuk memproteksi perusahaan dengan mengembalikan citra positif sebagai pengelola Bandar udara utama di Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus, serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa *in-depth interview*.

Berdasarkan penelitian ini, diperoleh hasil bahwa PT. Angkasa Pura II (Persero) secara garis besar sudah melaksanakan konsep-konsep manajemen krisis berdasarkan tahapan manajemen krisis oleh W. Timothy Coombs yakni: *pre-crisis*, *crisis event*, dan *post-crisis*. Namun, peneliti masih menemukan beberapa elemen yang belum dilakukan secara maksimal yakni dalam melakukan proses identifikasi masalah secara lebih luas sehingga berefek pada penentuan strategi merespon krisis dan minimnya evaluasi komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan.

Kata Kunci: PT. Angkasa Pura II, Manajemen Krisis, *Public Relations*

**ANALYSIS OF CRISIS MANAGEMENT PUBLIC RELATIONS  
PT. ANGKASA PURA II (PERSERO)  
(CASE: PASSENGER AIRCRAFT BAGGAGE BURGLARY AT  
SOEKARNO-HATTA INTERNATIONAL AIRPORT TANGERANG,  
INDONESIA)**

By: Eka Desy Fauzi

In January 2016 the public shocked by news related to illicit practices committed by the baggage burglars syndicates at Soekarno-Hatta International Airport, Indonesia. Piercing action on air passenger luggage from an airline which operating at soekarno-Hatta International Airport recorded in CCTV at the airport complex. The arrest of burglary syndicate air baggage starts from the incident on November, 16<sup>th</sup> 2015. Police officer at Soekarno-Hatta International Airport received a report from the public, then conduct reconnaissance to witnesses the chain of luggage burglary syndicate. Until the arrest of four perpetrators of the luggage burglary syndicate, similar cases still occur. The news of this incident does not only affected to the company's image itself but also threaten the reputation of the country.

Public Relations has an important role within the company, especially in crisis management. The basic PR role are to promote and protect both company and its products. This research aims to identify and analyze the measures undertaken by PT. Angkasa Pura II (Persero) in managing the crisis management in passenger's baggage burglary at Soekarno-Hatta International Airport, to protect the company by restoring the positive image as the manager of many major airport in Indonesia. This research is a qualitative descriptive using case study as method and using in-depth interviews as data-collection technique.

Based on this research, the researcher found PT. Angkasa Pura II (Persero) mainly has implemented crisis management concepts based on the phases of crisis management by W. Timothy Coombs namely: pre-crisis, crisis events, and post-crisis. However, researchers still found some elements that have not implemented maximally such as the lack of wide and deep crisis identification that affects in determining the strategies to respond to the crisis, the overall crisis management planning, and a lack of communication evaluation process conducted by PR PT. Angkasa Pura II (Persero).

Keywords: PT. Angkasa Pura II (Persero), Crisis Management, Public Relations

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian .....	17
1.4 Signifikansi Penelitian .....	17
1.4.1 Signifikansi Akademis.....	17
1.4.2 Signifikansi Praktis.....	17
BAB II KERANGKA TEORI.....	19
2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
2.2 Teori dan Konsep.....	26
2.2.1 <i>Public Relations</i> .....	26
2.2.1.2 Peran dan Fungsi <i>Public Relations</i> .....	32
2.2.2 Krisis .....	35

2.2.2.1	Definisi Krisis .....	35
2.2.2.2	Tipe-Tipe krisis .....	40
2.2.3	Manajemen Krisis .....	47
2.2.3.1	Definisi Manajemen krisis .....	47
2.2.3.2	<i>Crisis Management Process</i> .....	51
2.2.3.3	<i>Crisis Response Strategies</i> .....	64
2.2.3.4	<i>Crisis Communication Outcomes</i> .....	70
2.2.4	Peran dan Fungsi PR dalam Krisis .....	72
2.3	Kerangka Pemikiran .....	75
<b>BAB III METODOLOGI.....</b>		<b>77</b>
3.1	Paradigma Penelitian.....	77
3.2	Jenis dan Sifat Penelitian.....	78
3.3	Metode Penelitian.....	81
3.4	Key Informan dan Informan.....	83
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	85
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	86
3.7	Keabsahan Data.....	87
3.8	Teknik Analisis Data .....	89
3.9	Fokus Penelitian .....	92
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>94</b>
4.1	Subjek / Objek Penelitian.....	94
4.1.1	Gambaran Umum PT. Angkasa Pura II (Persero)..	94
4.1.2	Tata Kelola Perusahaan .....	100
4.1.3	Visi Misi Perusahaan.....	100
4.1.3.1	Visi Perusahaan .....	101

4.1.3.2	Misi Perusahaan .....	101
4.1.4	Nilai Perusahaan.....	102
4.1.5	Bidang Usaha .....	103
4.1.6	Logo Perusahaan .....	104
4.1.6.1	Makna Logo .....	105
4.1.7	Penghargaan yang Diperoleh Perusahaan .....	105
4.1.8	Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura II.....	106
4.2	Hasil Penelitian .....	107
4.2.1	Profil Informan.....	107
4.2.2	<i>Crisis Management Process</i> .....	108
4.2.2.1	<i>Pre crisis – Identify The Source To Scan</i> .....	108
4.2.2.2	<i>Pre crisis – Preventif</i> .....	111
4.2.2.3	<i>Pre crisis – Preparation</i> .....	113
4.2.2.3.1	<i>Management Team</i> .....	113
4.2.2.3.2	<i>Enacting The Crisis Management</i> .....	116
4.2.2.4.3	<i>Spokesperson</i> .....	122
4.2.3.4	<i>Crisis – Recognition</i> .....	126
4.2.3.5	<i>Crisis – Form of The Crisis Response</i> .....	130
4.2.3.6	<i>Crisis – Content of Crisis Response</i> .....	133
4.2.3.7	<i>Post Crisis – Evaluation</i> .....	136
4.2.3.8	<i>Post Crisis – Post Crisis Action</i> .....	139
4.2.3	<i>Crisis Response Strategy</i> .....	141
4.2.4	<i>Crisis Communication Outcomes</i> .....	147
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	149
4.3.1	<i>Pre Crisis – Identify The Source To Scan</i> .....	150
4.3.2	<i>Pre Crisis – Preventif</i> .....	153
4.3.3	<i>Pre Crisis – Preparation</i> .....	154
4.3.3.1	<i>Management Team</i> .....	154
4.3.3.2	<i>Enacting The Crisis Management &amp;</i>	

	<i>Spokesperson</i> .....	155
4.3.4	<i>Crisis - Recognition</i> .....	156
4.3.5	<i>Crisis – form of The Crisis</i> .....	158
4.3.6	<i>Post Crisis – Evaluation</i> .....	159
4.3.7	<i>Post Crisis – Post Crisis Action</i> .....	160
4.3.8	<i>Crisis Response Strategy</i> .....	162
4.3.11	<i>Crisis Communication Outcomes</i> .....	163
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....		165
5.1	<b>Simpulan</b> .....	165
5.2	<b>Saran</b> .....	167
5.2.1	<b>Saran Akademis</b> .....	167
5.2.2	<b>Saran Praktis</b> .....	168
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		170
<b>LAMPIRAN</b> .....		xv
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		

UMMN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian.....	25
Tabel 2.2 Tipe-Tipe Krisis .....	40
Tabel 2.3 <i>Potential Crisis Source to Monitor</i> .....	51
Tabel 2.4 <i>Crisis Response Strategies</i> .....	58
Tabel 2.5 Kerangka Pemikiran.....	66
Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura II (Persero).....	97
Tabel 4.2 Struktur Organisasi <i>Head of Corporate Secretary and Legal</i> PT. Angkasa Pura II (Persero) .....	97
Tabel 4.3 Komunikasi Krisis yang Disampaikan Oleh Pihak PT. Angkasa Pura II (Persero).....	135

UMMN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kontribusi Ekonomi dari Sektor <i>Travel and Tourism</i> .....	22
Gambar 1.2 Jumlah Penumpang Penerbangan Domestik di Bandar Udara Utama Indonesia .....	4
Gambar 1.3 <i>Airport Traffic Report</i> .....	5
Gambar 1.4 Peringkat dan Total Penumpang oleh ACI 2015.....	6
Gambar 4.1 Logo PT. Angkasa Pura II (Persero) .....	84
Gambar 4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	91
Gambar 4.3 Slogan Perusahaan.....	92
Gambar 4.4 Nilai perusahaan.....	92
Gambar 4.5 Skema Proses <i>Crisis Management Plan</i> PT. Angkasa Pura II (Persero).....	108
Gambar 4.6 Komponen Sistem <i>Crisis Management Plan</i> PT Angkasa Pura II (Persero).....	108
Gambar 4.7 <i>Senior General Manager</i> PT. Angkasa Pura II (Persero) .....	114
Gambar 4.8 Direktur PT. Angkasa Pura II (Persero).....	114
Gambar 4.9 <i>Press Conference</i> PT. Angkasa Pura II (Persero) .....	121