



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

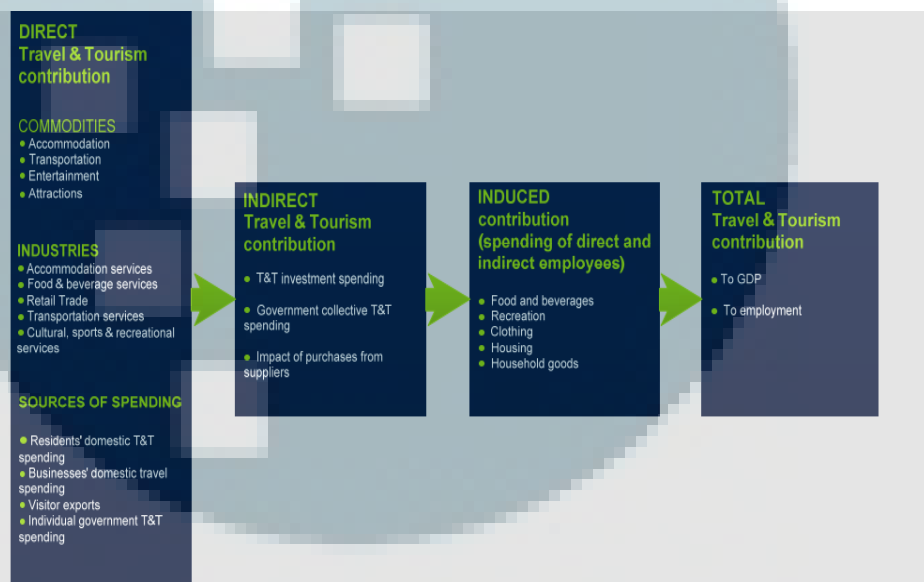
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Travel and tourism merupakan aktivitas ekonomi yang penting bagi sebagian besar negara di dunia karena banyak memberikan kontribusi bagi pertumbuhan ekonomi. Sektor '*travel and tourism*' memberi dampak dari berbagai macam aspek pada perekonomian dan perkembangan sosial dari sebuah negara. Dampak-dampak tersebut antara lain adalah membuka peluang bisnis baru, perdagangan dan pendanaan modal, membuka peluang kerja dan memberi peluang bagi para *entrepreneurialism*. Di Indonesia sendiri salah satu kontribusi nyata dari pertumbuhan sektor pariwisata ada pada pertumbuhan tenaga kerja seperti yang dilaporkan oleh *World Travel & Tourism Council* (WTTC), total kontribusi dari sektor pariwisata terhadap pertumbuhan tingkat tenaga kerja dari 9,814,000 jumlah pekerjaan di tahun 2014, meningkat 3,3% di tahun 2015 menjadi 10,140,500 jumlah pekerjaan.

Travel and tourism memberi dampak bagi perekonomian tidak hanya memberikan *direct economic impact* namun pada *indirect travel and tourism contribution*.

World Travel & Tourism Council (WTTC) menggambarkan sebuah bagan untuk mendefinisikan kontribusi ekonomi dari sektor *travel and tourism* sebagai berikut:



g

Gambar 1.1 Kontribusi Ekonomi dari Sektor *Travel & Tourism*

Dalam bagan yang dipaparkan oleh WTTC tersebut terdapat *direct travel and tourism contribution* komoditas jasa transportasi. Menurut data yang dipaparkan oleh WTTC bidang pariwisata di Indonesia sangat memberikan dampak pada *Gross Domestic Product* (GDP) atau industri-industri yang berhubungan secara langsung dengan para turis, termasuk di

dalamnya ada hotel, *travel agent*, *airlines*, dan jasa lainnya. WTTC memaparkan total kontribusi bidang pariwisata terhadap GDP pada tahun 2014 adalah sebesar 946,087 miliar rupiah dan meningkat sebanyak 7% di tahun 2015 yakni 1,012,770 miliar rupiah.

Berdasarkan data, dapat dilihat seberapa besar kontribusi sektor pariwisata di Indonesia terutama pada komoditas jasa transportasi. Peningkatan sektor pariwisata memberikan dampak besar terhadap komoditas jasa transportasi udara. Ketika sektor pariwisata Indonesia meningkat maka secara langsung akan banyak turis yang membutuhkan transportasi udara untuk mencapai Indonesia dari berbagai negara maupun dari dalam negeri. Hal serupa akan turut terjadi jika peningkatan *passanger traffic* di berbagai Bandar Udara di Indonesia hal itu turut menandai bahwa sektor pariwisata Indonesia mengalami pertumbuhan.

Indonesia memiliki lima Bandar Udara Utama yakni, Bandar Udara Polonia, Soekarno-Hatta, Juanda, Ngurah Rai, dan Hasanudin. Berdasarkan data statistik yang dipaparkan oleh Badan Pusat Statistik Indonesia (BPS), dari lima Bandar Udara Utama di Indonesia *passanger traffic* paling banyak ada di Bandar Udara Soekarno-Hatta dengan angka yang berbeda secara signifikan. Untuk melihat *passanger traffic* Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia tersebut berikut bagan BPS:

**Jumlah Penumpang yang Berangkat pada Penerbangan Domestik di Bandara Utama Indonesia
(Bandara Polonia, Soekarno Hatta, Juanda, Ngurah Rai, dan Hasanuddin), 2006-2015 (Orang)**

Bulan	Polonia	Soekarno Hatta	Juanda	Ngurah Rai	Hasanudin
2015					
Januari	294748	1478308	565027	356314	263245
Februari	221984	1332181	474994	292316	215298
Maret	240988	1490037	501031	315635	252525
April	248491	1492524	513301	333421	234491
Mei	265442	1655718	568271	375761	281906
Juni	268027	1556370	518583	356428	261900
Juli	316429	1798426	608491	380438	309799
Agustus	308179	1760099	699259	404915	322679
September	245614	1467594	545042	327845	256807
Oktober	249646	1623422	605010	354721	308115
November	276671	1620867	587291	317524	292726
Desember	290476	1875545	671396	306862	306862

Gambar 1.2 Jumlah Penumpang Penerbangan Domestik di Bandar Udara
Utama Indonesia

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta atau Soekarno Hatta *International Airport* (SHIA) merupakan bandara terbesar dan utama di Indonesia yang melayani penerbangan untuk Ibukota negara Republik Indonesia yakni, Jakarta. Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta di percayakan oleh Pemerintah Republik Indonesia untuk dikelola oleh PT. Angkasa Pura II (Persero).

Dalam perkembangan dunia penerbangan komersil di dunia, Bandar Udara Soekarno-Hatta pada tahun 2012, berhasil tercatat sebagai bandara tersibuk di dunia di urutan ke-9. Data yang di lampirkan oleh situs *The Port Authority od New York & New Jersey*, Bandar Udara Soekarno-Hatta didatangi sebanyak 57,730,732 Penumpang. Berikut

bagan *Airport Traffic Report* 2012 oleh *The Port Authority of New York & New Jersey* (“*Airport Traffic Report*”, 2013):

2012	RANK	AIRPORT	# OF PASSENGERS	% Change 2011-2012
	1	Hartsfield-Jackson Atlanta International Airport	95,462,867	3.3
	2	Beijing Capital International Airport	81,929,689	4.5
	3	Heathrow Airport	70,038,857	0.9
	4	Tokyo International (Haneda) Airport	67,788,722	8.3
	5	O'Hare International Airport	67,091,391	0.4
	6	Los Angeles International Airport	63,687,544	3.0
	7	Aéroport de Paris-Charles de Gaulle	61,611,934	1.1
	8	Dallas/Fort Worth International Airport	58,591,842	1.4
	9	Soekarno-Hatta International Airport	57,730,732	14.4
	10	Dubai International Airport	57,684,550	13.2
	11	Flughafen Frankfurt/Main	57,520,001	1.9
	12	Hong Kong International Airport	56,064,248	5.2
	13	Denver International Airport	53,156,278	0.6
	14	Suvamabhumi International Airport	53,002,328	10.6
	15	Singapore Changi Airport	51,181,804	10.0

Gambar 1.3 *Airport Traffic Report*

Namun, berdasarkan data terakhir yang dilampirkan oleh *Airport Council International* (ACI) Bandar Udara Soekarno-Hatta mengalami penurunan jumlah penumpang. Data terakhir dilaporkan oleh ACI melalui *media release* “*ACI Release Preliminary World Airport Traffic Rankings – Apr 04, 2016*” SHIA tercatat berada di peringkat 18 dengan jumlah penumpang 54,053,905. Berikut bagan total penumpang 2015 ACI (‘*ACI releases preliminary world airport traffic rankings – Apr 04, 2016*) :

Table 1 – Total passenger traffic 2015 (preliminary)

RANK 2015	RANK 2014	AIRPORT CITY / COUNTRY / CODE	PASSENGERS	
			(Enplaning and deplaning)	Percent change
1	1	ATLANTA GA, US (ATL)	101 491 106	5.5
2	2	BEIJING, CN (PEK)	89 938 628	4.4
3	6	DUBAI, AE (DXB)	78 010 265	10.7
4	7	CHICAGO IL, US (ORD)	76 949 504	9.8
5	4	TOKYO, JP (HND)	75 316 718	3.4
6	3	LONDON, GB (LHR)	74 989 795	2.2
7	5	LOS ANGELES CA, US (LAX)	74 937 004	6.1
8	10	HONG KONG, HK (HKG)	68 283 407	8.2
9	8	PARIS, FR (CDG)	65 766 986	3.1
10	9	DALLAS/FORT WORTH TX, US (DFW)	64 072 468	0.9
11	13	ISTANBUL, TR (IST)	61 836 781	9.2
12	11	FRANKFURT, DE (FRA)	61 032 022	2.5
13	19	SHANGHAI, CN (PVG)	60 053 387	16.3
14	14	AMSTERDAM, NL (AMS)	58 284 864	6.0
15	18	NEW YORK NY, US (JFK)	56 827 154	6.8
16	16	SINGAPORE, SG (SIN)	55 449 000	2.5
17	15	GUANGZHOU, CN (CAN)	55 201 915	0.8
18	12	JAKARTA, ID (CGK)	54 053 905	-5.5
19	17	DENVER CO, US (DEN)	54 014 502	1.0
20	22	BANGKOK, TH (BKK)	52 902 110	14.0

Gambar 1.4 Peringkat dan Total Penumpang oleh ACI 2015

Berdasarkan data yang dipaparkan oleh *Airport Council International* pada bagan, penumpang yang menggunakan jasa angkutan di Bandar Udara Soekarno-Hatta mencapai angka jutaan. Fenomena tersebut dapat dilihat bahwa kurang lebih 54,053,905 juta orang menggunakan fasilitas yang ada di Bandar Udara Soekarno Hatta. Terkait hal tersebut, secara tidak langsung jumlah total penumpang dapat memberikan potensi bisnis bagi Bandar Udara Soekarno-Hatta dan Negara Indonesia. Fakta tersebut mengharuskan Bandar Udara Soekarno-Hatta untuk memberikan

pelayanan yang prima. Fasilitas, pelayanan, dan tingkat keamanan merupakan aspek penting bagi sektor jasa dalam hal ini transportasi udara.

Namun, Bandar Udara Soekarno-Hatta yang dipercaya oleh pemerintah Republik Indonesia untuk dikelola oleh salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara, PT. Angkasa Pura II (Persero) belakangan memiliki citra buruk terkait pemberitaan media mengenai terungkapnya sindikat pembobolan bagasi yang dilakukan oleh porter salah satu mitra kerjanya. Sedikitnya 67 artikel beserta video terungkapnya sindikat pembobolan bagasi penumpang yang berhasil terekam melalui CCTV Bandara Soekarno-Hatta dimuat oleh berbagai media massa di seluruh Indonesia terkait kasus pembobolan bagasi tersebar di dunia maya (Penelusuran Google).

Salah satu media online Jurnal Asia.com (2016), merelease artikel yang berjudul *“Pembobol Bagasi Pesawat Marak, Hati-Hati Bandara Soetta Tak Aman”*, dalam artikel terlansir dilaporkan pada sabtu, 2 Januari 2016, petugas menyaksikan langsung aksi oknum porter, dari rekaman kamera CCTV yang terpasang oleh pengelola bandara PT. Angkasa Pura II (2016. Para. 7)

Artikel lain dikeluarkan oleh salah satu media online *mainstream* lokal, *Republika.co.id* (2016) yang memuat artikel yang berjudul *“Pembobol Bagasi Penumpang Bandara-Soekarno-Hatta dibekuk”* berisikan mengenai setidaknya empat orang tersangkut pencurian dengan

modus membobol tas di Bandara Soekarno-Hatta ditangkap jajaran kepolisian (2016, para. 1). Menambahkan isi artikel, Kabid Humas Polda Metro Jaya, Kombes Mohammad Iqbal pada 4 Januari 2016 mengatakan petugas kepolisian berhasil mengamankan tiga orang petugas *ground handling* yang terdiri dari dua sekuriti dan satu orang porter di salah satu maskapai penerbangan (2016, para. 3).

Pembobolan bagasi di Bandar Udara Soekarno-Hatta kerap merugikan para penumpang yang menggunakan jasa Bandar Udara tersebut. Masyarakat kerap kali mempertanyakan mengapa banyak pembobolan bagasi terjadi di Bandar Udara bertaraf internasional tersebut.

Data yang dikutip oleh *news.metrotvnews.com* oleh artikel yang ditulis oleh Dwitama (2016), Komisaris Polisi Azhari, melaporkan ada 8 kasus pencurian bagasi pada tahun 2014 yang di laporkan ke Polres Metro Bandara Soekarno-Hatta ada 6 kasus pencurian pada 2015 yang terlapor (“Polisi: Pencurian Bagasi Bandara Soetta Sistematis”, 2016, para. 7).

Angka yang disebutkan oleh Komisaris Polisi Azhari merupakan angka bagi pengguna jasa bagasi di Bandar Udara Soekarno-Hatta yang melaporkan kasusnya. Angka-angka tersebut bisa dikatakan hanya angka yang nampak dipermukaan saja. Sebab, kasus pembobolan bagasi sudah menjadi rahasia umum yang diketahui publik namun publik tidak memiliki pilihan lain karena Bandar Udara terbesar yang melayani penerbangan

terbanyak ke berbagai daerah maupun negara melalui Jakarta hanyalah Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Di tengah perkembangan masyarakat Indonesia yang semakin mengarah ke modern. Publik memiliki harapan tersendiri terhadap peningkatan baik fasilitas, pelayanan, dan keamanan di Bandara Soekarno-Hatta, publik justru dihadapkan dengan kenyataan yang sebaliknya. Publik dihadapkan dengan *powerless*-nya permintaan terhadap hak publik untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik dikarenakan PT. Angkasa Pura II (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan yang bergerak di bidang usaha pelayanan yang memiliki sertifikasi Badan Usaha Bandar Udara (BUBU) dari Kementerian Perhubungan sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Penerbangan Nomor 1 tahun 2009. Hal ini menjadikan masyarakat tidak memiliki pilihan lain selain menerima pelayanan dan jasa seperti apapun dari pihak pengelola bandara Soekarno-Hatta yakni PT. Angkasa Pura II (Persero).

Data yang dipaparkan sebelumnya tidak dapat mempresentasikan angka kasus pembobolan bagasi yang terjadi di Bandara Soekarno-Hatta yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II (Persero). Sebab, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia melakukan survei penumpang untuk mengetahui layanan di bidang apa saja yang paling dikeluhkan masyarakat, hasil survei tersebut menyatakan bahwa bagasi hilang atau rusak menjadi keluhan utama penumpang. Hal ini ditulis oleh Ayu Cipta

dalam artikel *tempo.co* yang berjudul “*Survei: Bagasi Hilang Paling Banyak Dikeluhkan Penumpang*”.

Publik menilai Bandara merupakan pintu gerbang dan prasarana transportasi yang paling dipadati pengguna jasa angkutan massal. Tidak hanya penumpang domestik, penumpang mancanegara yang ingin berkunjung ke Indonesia akan menikmati jasa bandara. Dengan keberadaannya yang disertai fakta-fakta jumlah pengguna bandara tersebut, seharusnya faktor keamanan menjadi prioritas.

Publik yang menggunakan jasa bagasi di Bandara Soekarno-Hatta kini memiliki rasa kekhawatiran akan kehilangan bagasi, rasa kecemasan atas keamanan bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero). Kasus pembobolan bagasi penumpang ini pun tidak hanya memberi kekhawatiran pada penumpang namun juga pada bandara tersebut dan pengelola yang dipercaya Pemerintah untuk melakukan pengelolaan tersebut. Kini, integritas Bandara Soekarno-Hatta dipertanyakan oleh publik atau bahkan telah hilang.

Soekarno-Hatta *International Airport* (SHIA), memang tidak sepenuhnya bertanggung jawab atas kasus pembobolan bagasi ataupun kasus lainnya terkait dengan bagasi. Namun, Soekarno-Hatta sebagai pengelola bandara memiliki tanggung jawab terhadap peningkatan fasilitas untuk memperbaiki sistem keamanan, pelayanan, dan fasilitas lainnya. PT. Angkasa Pura sendiri tercatat memperoleh nilai ekonomi dari pendapatan

Usaha tahun 2014 yang mencapai nilai Rp4,87 triliun (“The Sustainability Performances”. 2015. h. 4). Melalui pendapatan tersebut diharapkan PT. Angkasa Pura dapat mengalokasikan dana untuk program perbaikan atau melakukan revitalisasi bertahap di tiap terminalnya dan memperbaiki sistem dengan menambahkan berbagai fasilitas yang jauh lebih modern dengan tingkat sekuritas yang tinggi.

Kasus ini akan memberi dampak buruk salah satunya, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa sektor pariwisata tentu akan sangat bergantung dan saling memberikan dampak langsung satu sama lain dengan jasa transportasi yang berarti akan memberikan dampak buruk bagi iklim usaha, para investor akan ragu untuk menginvestasikan modalnya di Bandara, dan akan merambat ke siklus perekonomian lainnya. Dapat dibayangkan, kerugian besar akan dialami oleh bangsa Indonesia jika kasus yang terlihat kecil ini tidak segera dikelola dengan baik.

Pasalnya, masyarakat secara luas kini percaya bahwa cerminan keamanan suatu kota atau negara dapat dilihat dan dicerminkan melalui keamanan bandara setempat. Jadi, jika keadaan bandara tersebut aman, teratur, dan tertata maka publik percaya keadaan disekitarnya pun demikian. Kasus pembobolan bagasi di Bandara Soekarno-Hatta ini dapat menimbulkan krisis berkepanjangan dan berdampak secara luas.

Menurut Peter Ruff dan Khalid Aziz dalam buku “*Managing Communications in a crisis*” (2003, h. 3) krisis merupakan:

“A crisis is any incident or situation, whether real, rumored or alleged, that can focus negative attention on a company or organization internally, in the media or before key audiences.”

Berdasarkan paparan definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa krisis dapat berupa kejadian atau situasi yang sudah terjadi pada organisasi dan krisis telah tersebar luas ke kalangan publik dan disebarluaskan oleh media massa dan memberi dampak negative bagi perusahaan ataupun pihak lain yang berkesinambungan maupun kejadian yang masih dalam ranah dugaan atau rumor belaka.

Dalam hal ini apa yang terjadi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) yang merupakan pengelola Bandara Soekarno-Hatta, jika dilihat dari definisi krisis yang dipaparkan oleh Ruff dan Aziz merupakan sebuah krisis karena kasus pembobolan bagasi ini telah beredar luas di kalangan publik dan tersebar di media massa serta memberikan dampak buruk bagi organisasi yakni citra yang buruk, ketidakpercayaan publik dan media massa.

PT. Angkasa Pura II (Persero) memiliki tanggung jawab dan kewajiban untuk mengelola Bandara Soekarno-Hatta sebaik mungkin untuk bersaing dengan bandara-bandara internasional lainnya di kancah dunia. Tidak sampai disitu, meskipun perusahaan memiliki prestasi dan menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi yang baik dan mementingkan

publik, jika tidak di publikasikan dan tidak terjalin komunikasi dengan baik dengan target khalayaknya maka perusahaan tersebut juga sama saja sedang tertimpa krisis karena citra dan reputasinya tidak tampak di mata publik.

Proses komunikasi antara PT Angkasa Pura dengan publik secara luas harus lebih sering dilakukan dengan memberikan informasi lebih banyak untuk menciptakan citra dan reputasi yang baik di khalayak luas. Pengelolaan komunikasi dari luar juga perlu dilakukan untuk menyikapi berbagai komentar negatif dari para netizen terkait kasus pembobolan bagasi di Soekarno-Hatta.

Untuk mendukung dan membantu kinerja, tujuan dan seluruh kegiatan PT. Angkasa Pura II (Persero) terutama untuk memperbaiki citra dan reputasi terkait dengan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat atas tingkat keamanan bandara Soekarno-Hatta dibutuhkan dukungan dari kinerja *Public Relations*.

Fraser P. Seitel, dalam bukunya *The Practice of Public Relations* mengemukakan definisi *Public Relations* sebagai berikut (2011, h. 4):

“Public relations is a planned process to influence public opinion, through sound character and proper performance, based on mutually satisfactory two-way communication.”

Demikian definisi *Public Relations* yang diyakini oleh Fraser P. Seitel, *Public relations* merupakan sebuah proses yang terencana untuk mempengaruhi opini publik, melalui karakter suara dan kinerja yang tepat, berdasarkan alur komunikasi dua arah yang saling memuaskan atau saling memberi pengertian.

Public Relations (PR) akan berkontribusi besar dalam mengelola krisis yang terjadi di PT Angkasa Pura II (Persero). *Public Relations* menjadi sangat penting bagi perusahaan karena salah satu indikator keberhasilan suatu organisasi adalah reputasi yang baik dan memberikan hasil yang nyata dan berorientasi tujuan. PR akan melakukan kegiatannya dimulai dari perencanaan *Public Relations* hingga strategi manajemen krisis untuk mempertahankan dan meningkatkan citra positif Bandara Soekarno-Hatta dan PT Angkasa Pura II (Persero) khususnya sebagai pengelola bandara di mata publiknya baik internal maupun eksternal melalui berbagai alat komunikasi.

Berdasarkan paparan mengenai kasus pembobolan bagasi di Bandara Soekarno-Hatta yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) yang dijabarkan oleh peneliti sebelumnya serta fakta yang menunjukkan seberapa besar dampak dari kasus yang nampak kecil di permukaan tersebut, dibutuhkan pengelolaan manajemen krisis oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) untuk memperbaiki citra dan reputasi perusahaan di khalayak publik. Penelitian ini dibuat untuk memaparkan dan menggambarkan lebih dalam mengenai langkah-langkah manajemen krisis *Public Relations* PT.

Angkasa Pura II (Persero) pada pembobolan bagasi di Bandara Soekarno-Hatta *International Airport*. Penelitian ini juga akan memberikan sebuah hasil pemaparan secara terperinci mengenai manajemen krisis dan berbagai strategi untuk merespon krisis terutama yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura II (Persero).

Tidak hanya menjabarkan namun hasil penelitian akan dikaitkan dengan konsep-konsep yang digunakan oleh peneliti. Apakah perencanaan dan pelaksanaan dari manajemen krisis sudah sesuai teori. Analisis yang dilakukan oleh peneliti dan berdasarkan temuan lapangan, peneliti berharap dapat menemukan kesimpulan yang komprehensif dan saran yang sesuai terhadap apa yang dibutuhkan oleh organisasi di masa akan datang. Penelitian ini penting dilakukan, salah satunya untuk memberikan kontribusi kepada bidang keilmuan *Management Crisis Communication*.

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan untuk memberikan efek sensitif yang lebih dalam terhadap kasus-kasus yang dinilai kecil dan tidak secara langsung serta secara cepat merusak tubuh organisasi. Namun kasus yang nampaknya kecil jika tidak ada inisiatif untuk melakukan pengelolaan manajemen krisis komunikasi maka akan berdampak negatif pada banyak pihak dan memberikan kerugian besar.

Lebih jauh, peneliti berharap penelitian ini dapat berguna bagi publik, untuk meningkatkan kesadaran bahwa PT. Angkasa Pura telah memberi edukasi bagi para penumpang yang menggunakan jasa bagasi di

Soekarno-Hatta untuk lebih menjaga dan mengelola isi bagasi, melakukan *declare* isi bagasi, dan tidak bergantung pada pihak lain mengenai keamanan barang bawaan. Serta memberikan edukasi bahwa keamanan dan pelayanan penerbangan ada dalam regulasi sehingga publik tidak perlu khawatir untuk menggunakan jasa bagasi di bandara karena hak dan perlindungannya ada dalam regulasi. Oleh karena itu, publik harus bekerja sama untuk mendobrak dan memberi efek jera serta bagi para oknum-oknum nakal, serta perbaikan sistem pengelolaan bagasi di wilayah Bandara Soekarno-Hatta dengan melaporkan kejadian ke pihak berwenang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, sehingga peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Bagaimana langkah-langkah manajemen krisis *Public Relations* PT Angkasa Pura II (Persero) dalam mengelola krisis terkait kasus pembobolan bagasi yang sering terjadi di Bandara Soekarno-Hatta yang merupakan salah satu bandara utama terbesar di Indonesia yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero)?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis langkah-langkah manajemen krisis *Public Relations* PT Angkasa Pura II (Persero) dalam mengelola krisis terkait kasus pembobolan bagasi yang sering terjadi di Bandara Soekarno-Hatta yang merupakan salah satu bandara utama terbesar di Indonesia yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero)

1.4 Signifikansi Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat diperoleh signifikansi penelitian yang positif baik secara akademis maupun praktis yaitu:

1.4.1 Signifikansi Akademis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menggambarkan manajemen krisis di dalam sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak PT. Angkasa Pura II (Persero) mengenai kinerja

Public Relations dalam melakukan perencanaan strategi pengelolaan krisis untuk menanggulangi pemberitaan negatif di hadapan publik pengguna jasa bandara, media massa dan *stakeholders* lain yang terkait untuk acuan di masa akan datang.

