

# **TAHAPAN KOMUNIKASI KRISIS**

## **PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES**

**(Studi Kasus Pada Kecelakaan Pesawat Merpati MZ 9760 D PK-NVC  
Jenis Twin Otter dalam Penerbangan dari Bandara Sentani, Jayapura  
Menuju Oksibil, Kab. Pegunungan Bintang, Papua,  
2 Agustus 2009)**



### **SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

**oleh**

**SOFIA FESTY NINGSIH**

**03 09 02364 / Kom**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2011**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

**Tahapan Komunikasi Krisis PT. Merpati Nusantara Airlines  
(Studi Kasus Pada Kecelakaan Pesawat Merpati MZ 9760 D PK-NVC  
Jenis Twin Otter dalam Penerbangan dari Bandara Sentani, Jayapura  
Menuju Oksibil, Kab.Pegunungan Bintang, Papua, 2 Agustus 2009)**

## **SKRIPSI**

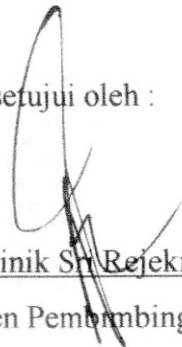
Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar S.Sos pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh :

SOFIA FESTY NINGSIH

No. Mhs : 02364 / KOM

disetujui oleh :



Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2011**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : TAHAPAN KOMUNIKASI KRISIS PT. MERPATI  
NUSANTARA AIRLINES (Studi Kasus Pada Kecelakaan  
Pesawat Merpati MZ 9760 D PK-NVC Jenis Twin Otter  
dalam Penerbangan dari Bandara Sentani, Jayapura Menuju  
Oksibil, Kab. Pegunungan Bintang, Papua, 2 Agustus 2009)  
Penyusun : SOFIA FESTY NINGSIH  
NIM : 03 09 02364

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan  
pada :

Hari / Tanggal : 22 November 2011  
Pukul : 13.00 – 14.00 WIB  
Tempat : Ruang Pendadaran 1 FISIP UAJY

### TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudiperbawaningsih, M.Si

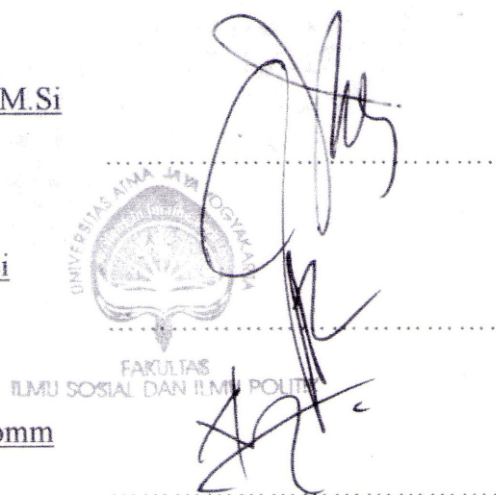
Penguji Utama

Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si

Penguji I

Dr. G. Arum Yudarwati, M.Comm

Penguji II



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sofia Festy Ningsih  
Nomer Mahasiswa : 03 09 02364  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Karya Tulis : TAHAPAN KOMUNIKASI KRISIS PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES (Studi Kasus Pada Kecelakaan Pesawat Merpati MZ 9760 D PK-NVC Jenis Twin Otter dalam Penerbangan dari Bandara Sentani, Jayapura Menuju Oksibil, Kab. Pegunungan Bintang, Papua, 2 Agustus 2009)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan / keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 30 Oktober 2011

  
Sofia Festy Ningsih,

  
METERAI  
TEMPEL  
PALAT. MEMRANSUN. BANTORA  
TGL. 20  
6B896AAF864014865  
ENAM RIBU RUPIAH  
6000 DJP

*Kupersembahkan Skripsi ini teruntuk...*

*Mamah Maria Lucia, Bapak Hartono, Adik Hericus, Anak Nataniella*



*Selalu ada impian, cita-cita, semangat dan ambisi untuk mengejar sesuatu*

SOFIA FESTY NINGSIH

No. Mhs : 02364 / KOM

**TAHAPAN KOMUNIKASI KRISIS  
PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES  
(Studi Kasus Pada Kecelakaan Pesawat Merpati MZ 9760 D PK-NVC Jenis  
Twin Otter dalam Penerbangan dari Bandara Sentani, Jayapura Menuju  
Oksibil, Kab. Peg. Bintang, Papua, 2 Agustus 2009)**

**ABSTRAK**

Krisis adalah situasi yang merupakan titik balik (*turning point*) yang dapat membuat sesuatu bertambah baik atau buruk. PT. Merpati Airlines merupakan perusahaan BUMN ini pernah mengalami kecelakaan pesawat yang dapat menimbulkan krisis penerbangan yang serius terhadap reputasi dan eksistensi perusahaannya. Skripsi ini mengangkat masalah mengenai tahapan komunikasi krisis PT. Merpati Airlines saat jatuhnya pesawat MZ 9760 D Twin Otter dari Bandara Sentani, Jayapura menuju Oksibil, Papua, 2 Agustus 2009.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahapan komunikasi krisis yang dilakukan perusahaan saat jatuhnya pesawat Merpati Airlines dan bagaimana perusahaan menangani krisis yang dihadapi, sehingga dikemudian waktu dapat memberikan manfaat penelitian sebagai masukan bagi perusahaan maskapai penerbangan mengenai tahapan komunikasi krisis dalam menyempurnakan manajemen krisis yang sudah ada. Penelitian ini menggunakan teori Laswell dengan metode studi kasus sebagai analisis data kualitatif, dimana hasilnya dipaparkan secara deskriptif melalui data pendukung dengan teknik wawancara, dokumentasi, observasi dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa : (a) Tahap Analisis Situasi ; PT. Merpati Airlines melakukan koordinasi dan komunikasi penanganan krisis secara internal (unit-unit terkait seperti unit operasional, unit teknik/maintenance, unit penerbang/cabin crew) dan eksternal (bekerjasama dengan BASARNAS, TNI AU, DITJEN PERHUB). (b) Tahap Strategi ; sesuai dengan SOP *Merpati Emergency Response*, Humas Merpati membuat *crisis center*. *Crisis center* sendiri merupakan pusat penanganan kendali darurat yang selalu siaga/aktif selama 24 jam, (c) Tahap Implementasi ; 1) Mengadakan *pers conference* serta membuat *pers release* ketika terjadi kasus kecelakaan ; 2) Melaksanakan program komunikasi *build up sympathy* secara internal perusahaan melalui Info Merpati dan Memo Direksi, sedangkan secara eksternal melalui insan media, 3) Pemberian santunan kepada keluarga korban ; (d) Tahap Evaluasi ; 1) Evaluasi yang dilakukan adalah berupa pertemuan antar direksi dan pejabat, proses *recovery*, *follow up communication*; 2) Monitoring serta analisis pemberitaan yang ada. (e) Tahap Pemeliharaan ; hubungan efektif dan intens dengan media.

Kata kunci : *krisis, komunikasi krisis, crisis center, media, release*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Tuhan Yesus Kristus penulis haturkan sebesar-besarnya, atas kuasaNya, juga melalui niat dan kesabaran penulis sendiri, pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik walaupun masih jauh dari sempurna. Bagi penulis sendiri, proses pengerjaan tugas akhir ini tidaklah mudah, mulai dari pengajuan judul, seminar hingga penelitian, penulis banyak mengalami kendala, salah satunya penulis sempat mengganti tema penelitian. Namun, dibalik kendala tersebut selalu ada kemudahan dimana penulis beruntung mengenal baik pihak Merpati Airlines *region* Yogyakarta karena merupakan salah satu rekan kerja penulis.

Skripsi yang membahas mengenai tahapan komunikasi krisis di PT. Merpati Airlines ini, penulis angkat untuk dapat melihat dan mengetahui secara detail penanganan krisis di perusahaan *airlines* khususnya pada tahapan komunikasi yang dijalankan mulai dari *crisis handling*, *crisis management plan*, sistem komunikasi, dan media komunikasi yang digunakan perusahaan tersebut.

Pada akhirnya kesempatan yang telah diberikan dan dinantikan penulis kini menjadi *moment* yang sangat mengharukan terlebih lagi atas dukungan dan doa dari keluarga tercinta, kerabat, teman-teman tersayang dan pihak-pihak yang sungguh sangat baik membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Keluarga tercinta dan terkasih yang memberikan saya doa dan semangat: Mamah, Bapak yang begitu sabar, Henric adeku dan kehadiran Nataniella anakku tersayang yang memberikan saya semangat untuk berjuang.. "*I love u so much*"
2. Saudara-saudara dan keluarga besar yang mendoakan saya, Alm. Mbah Matheus, Bude Suster, Om dan Tante.. "*Maafkan saya sudah merepotkan dan menyusahkan kalian semua.*"

3. Ibu MC Ninik Sri Rejeki, M.Si selaku dosen pembimbing yang memberikan saya nasehat akan kesabaran dalam mengerjakan skripsi.. *“Terimakasih Bu, sukses selalu”*.
4. Ibu Phil Yudiperbawaningsih, M.Si dan Ibu Arum Yudarwati, M.Comm selaku dosen penguji.. *“Terimakasih Bu, sukses selalu”*.
5. Bapak Joko dari Merpati Airlines cabang Yogyakarta selaku Marketing Manager Distric, Bapak Sukandi dari Merpati Airlines pusat Jakarta selaku Humas Merpati, Rekan-rekan di Merpati Airlines Jakarta dan Bapak Vidi, Area Manager Merpati Airlines Yogyakarta *“Terimakasih Pak, atas segala bantuan dan dukungannya, maaf juga jika selalu merepotkan Anda semua”*
6. Seluruh staff karyawan baik staff TU, Perpus dan keamanan FISIP UAJY, *“Terimakasih atas pelayanan yang memuaskan selama saya di kampus”*.
7. Teman-teman terdekat yang selalu mendukung, memberikan semangat, doa dan bantuan, teman-teman Sedes Sapientiae dan FISIP UAJY angkatan 2003 dan teman kantor Jayakarta Hotel dan Swaragama Pro..”*Love u all guy,I learn many things of life and knowledge from you all”*.
8. Tri Hartanto Budi Nugroho yang selalu menyayangi dan mendampingi saya.
9. Beberapa teman-teman yang menginspirasi penulis dengan kebaikan dan ketulusan yang pernah kalian berikan kepada saya.. Mas Rezky yang bawel dan sabar yang selalu memberikan nasehat, Nanda yang mau saya repotkan, sibuk kesana kemari, Mas Paul yang selalu aku repotin (*maaf ya mas*)...”*terimakasih semua, God bless and success for you all!”*

Bagi semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang secara tidak langsung berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi bagi para pembacanya.

Yogyakarta, Oktober 2011

Sofia Festy



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR BAGAN .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kerangka Teori.....	8
F. Kerangka Konsep.....	40
G. Metodologi Penelitian.....	48
1. Jenis Penelitian.....	48
2. Subyek Penelitian.....	50
3. Lokasi Penelitian.....	50
4. Teknik Pengumpulan Data.....	51
5. Teknik Analisis Data.....	53

### BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya PT. Merpati Nusantara Airlines.....	55
B. Sekilas Mengenai Perusahaan Merpati Nusantara Airlines.....	58
a. Visi dan Misi.....	58
b. Logo Perusahaan.....	59
c. Tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang.....	59
C. Struktur Organisasi Anggota Keadaan Darurat.....	60
D. Gambaran Kerja Pusat Kendali Penanganan Keadaan Darurat.....	62

### **BAB III HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN**

A. Hasil Temuan Data Penelitian.....	65
1. Kronologi Kecelakaan dan Tanggap Darurat.....	68
2. Tahapan Implementasi <i>Crisis Management Plan</i> pada PT. Merpati Nusantara Airlines.....	72
3. Tahapan Komunikasi Krisis pada <i>Corporate Communication Department</i> .....	77
B. Analisis Tahapan Komunikasi Krisis PT. Merpati Airlines.....	97

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

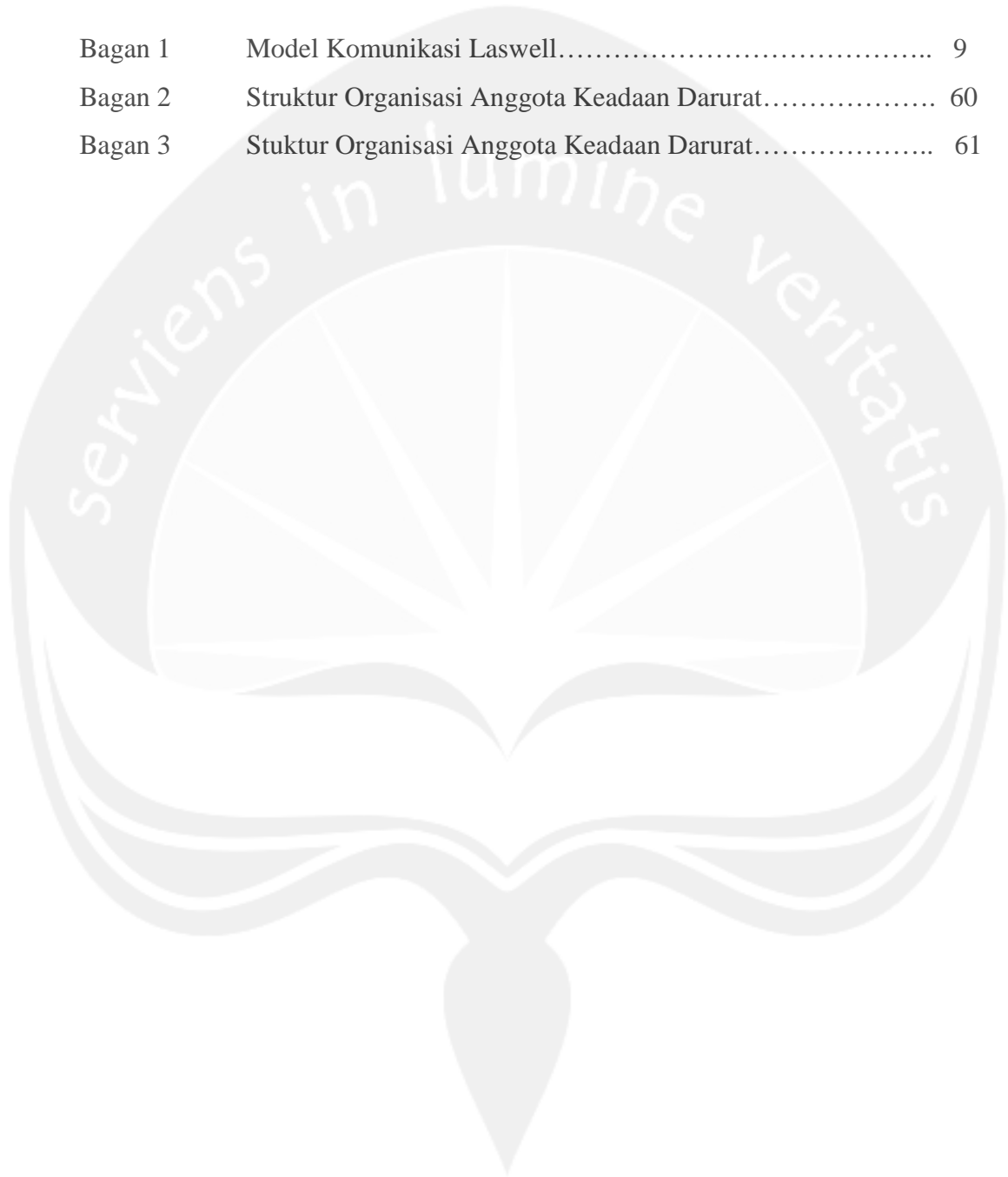
A. Kesimpulan .....	118
B. Saran .....	124

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	126
-----------------------------	-----

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Model Komunikasi Laswell.....	9
Bagan 2	Struktur Organisasi Anggota Keadaan Darurat.....	60
Bagan 3	Stuktur Organisasi Anggota Keadaan Darurat.....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Interview Guide
- Lampiran 2 Transkrip Interview Guide
- Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian dari PT. Merpati Nusantara Airlines
- Lampiran 4 *Release* Surat Kabar Mengenai Jatuhnya Pesawat Twin Otter Merpati 2 Agustus 2009

