

## Persepsi krisis perusahaan penerbangan: studi kasus pada perusahaan Lion Air

Putri Utami, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107893&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pada saat perusahaan menghadapi dengan sebuah krisis, yang terbaik dilakukan oleh perusahaan adalah dengan melakukan manajemen krisis agar krisis dapat tertangani dengan baik, cepat dan tepat. Pelaksanaan manajemen krisis ini dilakukan agar situasi krisis tidak mengarah kepada situasi yang memburuk dan berakibat fatal pada citra perusahaan di masyarakat.

Untuk mengetahui apakah perusahaan telah melakukan manajemen krisis dengan baik dan efektif, salah satunya dapat dilihat dari persepsi khalayak terhadap perusahaan pasca penanganan krisis. Hal ini dapat dilakukan dengan menganalisis berita-berita pembentuk opini khalayak yang berhubungan dengan krisis tersebut dan dimuat dalam media cetak surat kabar apakah sudah sesuai dengan pedoman penanganan krisis manajemen.

Sehingga rumusan permasalahan yang ada menjadi, isu-isu apa saja yang ada di surat kabar sehubungan dengan kecelakaan pesawat komersial Lion Air? Dan bagaimana persepsi khalayak terhadap isu-isu yang tampil di media dan dampaknya pada citra?

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menjelaskan isu-isu yang ada di surat kabar sehubungan dengan kecelakaan pesawat komersial Lion Air. Mengetahui dan menganalisis persepsi khalayak terhadap isu-isu yang tampil di media serta dampaknya pada citra perusahaan.

Konsep kerangka pemikiran di sini berpusat pada public relations dan crisis management beserta turunannya, selain itu terdapat pula teori komunikasi beserta perilaku konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan melakukan analisis pemberitaan surat kabar serta melakukan diskusi kelompok terarah dengan pemilihan peserta berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

Temuan yang menarik dari penelitian ini adalah isu manajemen yang menjadi perhatian besar peserta diskusi selain daripada isu alam dan isu teknis. Isu manajemen ini pada dasarnya dapat di hindari, yaitu dengan melakukan beberapa langkah pada manajemen isu yang merupakan bagian dari manajemen krisis.

Rekomendasi praktis dari penelitian ini adalah perusahaan sebaiknya mempersiapkan sebuah manual untuk menangani krisis jauh had sebelumnya. Agar pada saat krisis terjadi, perusahaan lebih terkoordinasi dan sistematis dalam mengatasinya, sehingga krisis tidak berkelanjutan dan teratasi dalam waktu singkat.

Pada saat krisis terjadi, perusahaan lebih terkoordinasi dan sistematis dalam mengatasinya, sehingga krisis tidak berkelanjutan dan teratasi dalam waktu singkat. Sedangkan rekomendasi akademis untuk penelitian selanjutnya agar melakukan pendekatan kepada perusahaan sehingga dapat mengetahui dengan pasti strategi apa saja yang dilakukan perusahaan Lion Air pada saat penanganan krisis. Sehingga dapat dilakukan referensi silang untuk mengetahui apakah seluruh strategi yang telah dilakukan perusahaan berhasil atau tidak. Rekomendasi akademis lainnya adalah dengan menggunakan metode yang berbeda dengan metode diskusi kelompok terarah. Metode yang dapat digunakan adalah dengan melalui metode survey lewat pendekatan kuantitatif atau dengan menggunakan kombinasi metode lainnya. Sehingga hasil yang telah dicapai dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi lebih sempurna.