

Analisis manajemen isu dan krisis pada kasus hilangnya Malaysia Airlines MH 370 = The analyze of issue and crisis management of the lost of Malaysia Airlines MH 370

Rizky Fauziah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20392823&lokasi=lokal>

Abstrak

Kehidupan sebuah organisasi memiliki dinamika tertentu mulai dari kondisi normal pada operasionalnya sehari-hari hingga ketika mengalami masalah. Kemapanan sebuah organisasi dapat dilihat dari cara menghadapi dan menyelesaikan masalah. Masalah yang muncul tentu bukanlah sebuah kebetulan yang muncul tiba-tiba, namun sebuah puncak dari isu-isu yang disadari maupun tidak disadari yang akhirnya memunculkan situasi krisis. Organisasi yang mengalami krisis akan di uji kesiapan dan keandalannya. Dalam situasi krisis dibutuhkan respon cepat dan memerlukan tingkat profesionalitas yang baik. Keandalan dan profesionalitas tidak sekedar di ukur dari seberapa baik reputasi dan pengenalan publik terhadap organisasi. Seperti halnya yang di alami Malaysia Airlines pada kasus hilangnya MH-370 dengan destinasi Kuala Lumpur-Beijing pada 8 Maret 2014 yang diwarnai dengan kecaman internasional. Penerbangan internasional yang mengangkut 227 penumpang yang berasal dari 13 negara dan 12 awak pesawat tidak diketahui keberadaannya dan tidak ditanggapi dengan cepat dan tepat oleh pihak Malaysia Airlines hingga akhirnya memunculkan kemarahan keluarga korban. Analisis dalam jurnal ini menggunakan siklus hidup isu oleh Max Meng. Temuan dalam studi deskriptif ini adalah meskipun Malaysia Airlines memiliki reputasi positif sebagai maskapai penerbangan internasional terpercaya, namun ternyata tidak memiliki tim penanganan isu dan krisis. Akhirnya, ketidaksiapan ini membawa Malaysia Airlines kepada krisis terbesar, yaitu krisis kepercayaan publik.

.....

The organization operational has a particular phase from the daily activity to the problematic phase. The quality of an organization can be measured by looking at its response in facing and solving problem. There is no crisis without any sign of the raising issues, but sometimes we forgot to realizing the sign. The organization that having crisis phase will examine its realibility. Quick response and prpofessional skill needed in crisis phase. Organization's reputation and public awareness of the organization can't measure its trustability and professionalize. One of the example is Malaysia Airlines which is facing complicated crisis phase by the lost of flight MH 370 from Kuala Lumpur to Beijing on March, 8th 2014.

This international flight that carry 227 passangers which came from 13 countries and 12 cabin crew was unknown and there was no quick response from Malaysia Airlines so it ended up by the anger of the passanger's family. The analysis of this journal is using issu life cycle by Max Meng. The result of this description study is whether Malaysia Airlines has the positive reputation as the trustable international airlines, but they do not have the issue and crisis management team. Then, this chaos stage brought Malaysia Airlines to the biggest crisis, the lost of public trust crisis.