

Peran humas PT. Merpati Nusantara Airlines dalam menjalankan media relations : studi kasus humas dalam menghadapi krisis

Agus Soedjono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78971&lokasi=lokal>

Abstrak

Hubungan dengan media (Media Relations) adalah salah satu aspek dari kegiatan lembaga Hubungan Masyarakat (humas) yang cukup penting dan strategis. Dikatakan demikian, karena media (diwakili oleh wartawan) sebagai mitra kerja humas memiliki fungsi penyampai informasi, mendidik dan membentuk opini publik melalui surat kabar atau majalah. Posisi media itu menjadi semakin penting bila respon publik dapat diterima dan dikomunikasikan kembali melalui media tersebut.

Namun, pada prakteknya, untuk mencapai sebuah hubungan kerja yang baik antara humas dengan media tidak semudah yang dibayangkan. Meskipun juga disadari adanya kesalingtergantungan hubungan kerja antara humas dengan media, tetapi tak jarang timbul kesalahpahaman dan konflik di antaranya. Konflik itu menjadi semakin hebat, bila humas tertimpa oleh suatu krisis citra perusahaan.

Dilatar oleh kondisi tersebutlah, penulis mencoba mengkaji aspek hubungan dengan media sebagai salah satu fungsi humas, dengan mengambil kasus Humas PT. Merpati Nusantara Airlines, dengan kajian lebih mendalam di saat Humas Merpati menghadapi krisis citra perusahaan. Contoh krisis yang diniaksud adalah ketika Merpati menghadapi musibah kecelakaan pesawat dan ketika adanya pergantian direktur utama beberapa waktu silam.

Hasil penggalian data melalui wawancara mendalam terhadap pejabat Humas Merpati dan lima wartawan - 4 surat kabar nasional (KOMPAS, Republika, Media Indonesia, Suara Karya) dan 1 majalah Gatra - beserta observasi hubungan media secara langsung, dapat diperoleh gambaran sebagai berikut :

1. Meskipun kedudukan Humas Merpati telah berada pada posisi yang cukup ideal dan strategis di dalam tubuh organisasi perusahaannya, namun ternyata kehadirannya di dalam sistem perusahaan kurang banyak berperan. Hal ini lebih banyak disebabkan oleh adanya konflik personal yang sangat mempengaruhi hubungan kerja, baik itu konflik dari luar (Departemen Perhubungan) maupun dari dalam (Manajemen).
2. Hubungan media yang dilakukan oleh Humas Merpati telah berjalan cukup baik. Namun, terlalu baiknya hubungan tersebut -- baik formal maupun informal - nampaknya Humas Merpati "memanfaatkan" hubungan tersebut dalam mempengaruhi media untuk urusan pemuatan berita.
3. Hubungan media di saat krisis, Humas Merpati belum menampakkan perannya dalam memberikan informasi kepada media massa. Dalam hal ini, Humas Merpati lebih berkonsentrasi kepada kegiatan yang bersifat internal, seperti protokoler penyelenggaraan acaranya.