

## ABSTRAK

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi *Public Relations*  
Endrax Dwi Kurniawan**

**Manajemen Krisis PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta  
(Studi Kasus Insiden Pengemudi Taksi *Online* di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Pada Juni 2017)**

**Tahun Skripsi: 2018 + 187 hal + 29 Gambar + 2 Tabel**

**Daftar Pustaka: 15 Buku (Tahun 1998-2018) + 10 Jurnal + 10 Internet + 8 Sumber Lain**

Insiden pengemudi taksi *online* di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta pada Juni 2017 merupakan salah satu kasus yang banyak mendapatkan respon negatif dari publik. Kasus ini menimbulkan beberapa konflik antara pihak pengelola bandara dan Paguyuban Pengemudi *Online* Jogja (PPOJ). Humas PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta sebagai unit pengelola bandara melakukan manajemen krisis sebagai bentuk upaya dalam mengembalikan citra positif perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, studi literatur, dan dokumentasi. Terdapat empat aspek yang menjadi acuan peneliti, yaitu strategi manajemen krisis (riset, perencanaan, penyelesaian krisis, dan evaluasi). Penelitian ini juga mengacu terhadap komunikasi krisis yang pernah dilakukan dan hubungan media dalam situasi krisis, serta melihat seberapa jauh penyelesaian krisis melalui *digital* oleh humas.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini, krisis yang terjadi merupakan krisis konfrontasi. Humas memiliki fungsi manajemen di perusahaan dengan melakukan riset kasus, menyiapkan tim krisis & paket data informasi, menunjuk *unofficial spokesperson*, dan melakukan strategi komunikasi krisis *full apology* dengan melalui hubungan media yang diawali dengan *media mapping*, *press release*, *press conference*, *interview* terbuka, dan *special event* (FGD dan sosialisasi taksi resmi bandara). Namun, terdapat kelemahan dalam menyelesaikan krisis, yaitu kurang maksimalnya penggunaan media *digital* untuk menyampaikan pesan komunikasi krisis.

Kata kunci : Insiden pengemudi taksi *online*, Manajemen krisis, *digital*.

## ABSTRACT

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Faculty of Social Science and Political Science  
Communication Studies Program  
Public Relations Concentration  
Endrax Dwi Kurniawan**

**A Crisis Management of PT Angkasa Pura I (Persero) Branch Yogyakarta  
Adisutjipto International Airport  
(A Case Study of Online Taxi Driver Incident at Yogyakarta Adisutjipto  
International Airport In June 2017)**

**Thesis Year: 2018 + 187 pages + 29 Pictures + 2 Tables**

**Bibliography: 15 Books (1998-2018) + 10 Journals + 10 Internet sources + 8  
Other Sources**

The incidence of online taxi driver at Adisutjipto Yogyakarta International Airport in June 2017 is one of the many cases that gets negative responses from the public. This case caused several conflicts between the airport manager and Paguyuban Pengemudi Online Jogja (PPOJ) or the Jogja Online Driver Association. Public Relations of PT Angkasa Pura I (Persero) Adisutjipto International Airport Yogyakarta as the airport management unit conducted a crisis management as a form of efforts to restore the company's positive image.

The research method used in this study is a descriptive qualitative method by collecting data through in-depth interviews, literature studies, and documentation. There are four aspects that are the references of the researcher, namely crisis management strategies (research, planning, crisis resolution, and evaluation). This research refers to a crisis communication that has been conducted and media relations in crisis situations, and to see how far the crisis resolution is through *digital* by PR.

The results obtained from this study, the crisis that occurred was a confrontation crisis. Public Relations have a management function in the company by conducting case research, preparing crisis team & information data package, appointing unofficial spoke person, and conducting a full apology crisis communication strategy through media relations starting with media mapping, press release, press conference, open interview, and special event (FGD and official airport taxi socialization). However, there are weaknesses in resolving the crisis, namely the lack of maximum use of *digital* media to convey the message of crisis communication.

Keywords: Incident of online taxi driver, crisis management, *digital*.