

**MANAJEMEN KRISIS PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**

**(Studi Kasus Penanganan Krisis Penutupan Bandara Akibat Erupsi Gunung Agung pada
November 2017)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Strata I Ilmu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Lintang Rahima Putri

20140530039

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lintang Rahima Putri

NIM : 20140530039

Konsentrasi : *Public Relations*

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi :

“Manajemen Krisis PT.Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali” (Studi Kasus Penanganan Krisis Penutupan Bandara Akibat Erupsi Gunung Agung Pada November 2017)

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip ataupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila di kemudian hari karya saya ini telah terbukti merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 22 Desember 2018



Lintang Rahima Putri

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu 'alaikum wr.wb

Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang dibelakang penulis selama proses pembuatan skripsi ini. Terimakasih untuk Allah SWT yang telah mengirimkan mereka untuk menyemangati, mendukung serta mendoakan disetiap lembaran skripsi ini. Karya ini untukmu:

1. **Ibuku**, Surgaku dunia akhirat, terimakasih atas kasih sayang, keringat, doa-doa mustajab. Terimakasih telah mendukung dan bersabar untuk menunggu satu bundle buku tebal tanda kelulusan ini. Bahkan kata 'terimakasih' tidak akan pernah bisa menutupi semua yang ibu kasih ke mba. Doa mba untuk ibu semoga Allah SWT membalas dan mengganti yang lebih baik dari apa yang sudah ibu lakukan untuk mba. I love you Ibu..
2. **Bapak**, laki-laki yang paling sayang sama mba dari kecil sampai sekarang selalu dimanja dan selalu menuruti apa yang mba mau hehe, terimakasih bapak sudah mau bersabar dan menunggu untuk kelulusan ini. Terimakasih untuk perjuangan bapak mendoakan dan mengerahkan keringat untuk mba, terimakasih telah memahami mba yang masih jauh dari harapan bapak. Meskipun jarang mengungkapkan sayang, tapi percayalah doa mba ke Allah agar jangan pernah melunturkan rasa sayang mba ke bapak. I love you Bapak..
3. **Mas Topan, Mas 'Ndu, Mba Wi, dan Mba Amy**, kakak-kakakku, penyemangatku, motivasiku, idolaku, sponsor dan donaturku (hahaha) Terimakasih udah sabar banget ngadepin mba, terimakasih untuk doa-doanya, untuk ilmunya, untuk bantuannya dalam bikin sebundel buku ini, terimakasih untuk rezeki-rezeki yang selalu didonasikan ke rekening mba, Doa mba semoga Allah SWT segera membalaskan dan melipatgandakan rezekinya, terimakasih juga telah memberikan krucil-krucil yang saleh dan salehah.

4. **Triple A: Azzam, Azka, & Arsyila**, bayi-bayi onti, tim hore onti, my support system, tim rusuh onti, yang selalu bikin onti pengen cepet pulang ke Bali, kalian adalah salah satu alasan onti pengen cepet menyelesaikan skripsi. Kalian adalah penyemangat onti kalau lagi sedih dan capek karna sebundel buku ini. Terimakasih telah hadir didunia diwaktu yang tepat untuk menghibur onti. Saat kalian sudah bisa baca ini, ketahuilah skripsi ini berat, jadi semangat ya anak-anak bujang dan anak gadis, Onti sayangg Azzam, Azka, Arsyila...
5. **Dyah Ayu Pratiwi Ratih Pribawati**, si dosen pembimbing skripsi keduaku, editor skripsiku, penasehatku, tempat nangis, tempat cerita, tempat fangirling, kamu itu paket lengkapku, sebundel buku ini gak akan pernah jadi tanpa revisi-revisi dan saran dari kamu. Dari kita alay waktu SMP sampai kita udah selesai kuliah selalu ada buat aku sampai nanti kita bertemu di JannahNya yaa.. terimakasih telah membuat aku menjadi lebih dewasa (eh iya gaksi) Gomawo, saranghanda...
6. **Candrika Laksita Dewi** meskipun kita bukan temenan beneran ya tapi gak apa-apalah ya formalitas aja aku tulis disini (xixixi). Kita kalau bersatu udah kayak kucing sama anjing, aku jadi kucingnya kamu jadi.....(isi sendiri). Kamu juga paket lengkapku, wadah curhat, wadah sharing, konco fangirling, kadang ngeselin tapi kita selalu bisa menurunkan ego kita dari seluruh perbedaan kita. Terimakasih telah setia dan sanggup bersahabat denganku, saranghae...
7. **Rizqi Meiana Putri**, sahabatku dari awal kuliah, 4 tahuN selalu bareng gak pernah kepisah, kita ngelewat in banyak momen dikampus dari yang bahagia sampai yang sedih. Terimakasih telah mau menjadi sahabat yang selalu ada kalau sedih, susah, senang. Kosan griya ungu yang telah menjadi saksi perjalanan kita, kita bagaikan dumb & dumber kalau udah ketemu wkwk, makasih buat semuanya, makasih ya jo, I love you ngapakku..

8. **Dina Maulina** teman curhatku, teman foto-fotoku, teman bulutangkisku, terimakasih sudah menjadi sahabat yang mau menerima segala keluh kesah, sharing pemikiran, banyak yang perbedaan dan persamaan dari kita yang malah kita makin nyaman. Kalau chat dan ngobrol banyak gak pentingnya dibanding yang pentingnya wkwk. Mimpi-mimpi kita yang kita omongin akan menjadi kenyataan entah tahun depan, dua tahun lagi, atau 30 tahun lagi kaya ceritanya Imam Ahmad wkwk makasih dinaku..
9. **Milla, Tyas, Icha, dan teman-teman kelas A** lainnya terimakasih telah mengisi awal-awal kuliah yang menyenangkan walaupun pada akhirnya telah berjuang masing-masing tapi masa-masa awal kuliah tidak akan pernah dilupakan .
10. **KKN 193 si Lambe Turahku**, Dina, Mila, Yusrina, Pri, Mamat, Pakde Dewa, terimakasih telah melewati 1 bulan hidup di konoha yang sangat menyenangkan dan menyedihkan. Cerita-cerita kita yang dilewat in bareng-bareng selama hidup bareng Mbah Kromo akan selalu keinget sampai kapanpun. Tetap jaga silaturahmi, tetap jaga komunikasi kita sampai di JannahNya yaa..
11. **Teman-teman Bimbingan Bu Adhiyanti**, terimakasih telah menjadi wadah untuk berbagi ilmunya, terimakasih atas masukan-masukan untuk revisi skripsi. Semangat sampai bertemu di kemudian hari..
12. **Teman-teman seangkatan Ilmu Komunikasi 2014**, terimakasih 4 tahun ini sudah berteman walau gak kenal semuanya tapi setidaknya tau lah ya mukanya hehe..semoga sampai tua selalu berteman dan jangan sampai pura-pura gak kenal yaa..
13. **Maghfira GIP**, sepupuku, kemabaranku, teman cerita dari bayi, terimakasih sudah menjadi tempat cerita keluh kesah, sedih, bahagia, terimakasih untuk doanya supaya kita bisa lulus ditahun yang sama, hehe..
14. **Mba Waro dan Mba Yanti**, terimakasih telah menjadi teman mengobrol selama aku di Bali hehehe..

15. **Kang Daniel dan anak-anak Wanna One** terimakasih sudah hadir menjadi inspirasi dan tawaku. Terimakasih sudah menjadi salah satu tempatku untuk merehat pikiran dan menjauh dari kepenatan sebundel buku ini. Terimakasih atas 1 tahun 8 bulan debut ini yang mengajarku akan arti kebersamaan dan perpisahan. Disbanded bukanlah apa-apa, kalian tetap Wanna One. The One and Only..
16. **BTS, iKon, BTOB**, terimakasih atas reality-reality show nya yang sudah mengisi waktu luangku, ketololan dan prestasi kalian juga menjadi inspirasi dari lagu-lagu yang kalian ciptakan. Saranghae..
17. **Oppaku Park Seo Joon, Park Bo Gum, Seo Kang Joon, Lee Joon Hyuk, Song Seung Hoon, Kim Soo Hyun**, dan oppa-oppaku yang lain, terimakasih drama-darama kalian menghiburku bukan main. Hanya dengan menonton kalian dari layar sudah cukup memberikan kebahagiaan serta pencerahan mata.

Salam Sayang, Lintang Rahima Putri.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

MOTTO

Innallaha Ma'ashobirin

“Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar”

[QS. Al-Baqarah ayat 153]

La Tahzan, Innallaha Ma'ana

“Jangan bersedih, Allah bersama kita”

[QS. At-Taubah ayat 40]

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Manajemen Krisis PT.Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali*” (Studi Kasus Penutupan Bandara Akibat Erupsi Gunung Agung pada November 2017). Penelitian ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk meraih gelar Strata 1 (satu) di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Adapun pembuatan proposal ini dari awal, penelitian secara langsung hingga saat pengerjaan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Dukungan serta doa yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung sangat berarti bagi penulis. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Allah SWT** beserta **Rasul-Nya, Nabi Muhammad SAW.**
2. **Bapak Prof. Dr. H. Bambang Cipto, MA** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. **Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc.** selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

4. **Ibu Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos., M.Si.** selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, masukan, nasehat, dan dukungannya terhadap skripsi penulis.
5. **Ibu Dr. Yeni Rosilawati, S.IP., MM.** selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan-masukan positif yang membangun dalam pembuatan skripsi penulis.
6. **Bapak Taufiqurrahman, S.IP., MA., Ph.D.** selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan-masukan positif yang membangun dalam pembuatan skripsi penulis.
7. **Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi** yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan membimbing penulis.
8. **Staff TU Ilmu Komunikasi**, Pak Jono, Pak Mur, Mbak Siti, Pak Yuli, dan staff lainnya yang senantiasa sigap dalam memberikan informasi serta membantu dalam semua kepentingan akademik dari awal hingga skripsi ini terselesaikan.
9. **PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali** yang telah bersedia menjadi objek dalam penelitian ini.
10. **Pak Arie, Pak Bagus, Mas Yulvi, Mas Indra, Mas Topan dan penumpang** yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini. Tanpa informasi yang anda berikan, penelitian ini tidak dapat terselesaikan.

Penulis menyadari dan memohon maaf apabila pembuatan karya tulis ini masih memiliki banyak kekurangan. Untuk itu, sudi kiranya memberikan saran serta masukan yang membangun demi kesempurnaan penelitian agar dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya. Terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat, semoga Allah SWT membalasanya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Tinjauan Pustaka	13
1. Public Relations	13
2. Manajemen Krisis	15
3. Penggunaan Media Sebagai Alat Komunikasi Krisis	26
4. Penelitian Terdahulu	30

F. Metodologi Penelitian	33
1. Jenis Penelitian	33
2. Objek Penelitian.....	34
3. Teknik Pengumpulan Data	34
4. Teknik Analisis Data	37
5. Uji Validitas Data	38
G. Sistematika Penulisan.....	40
BAB II	41
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	41
A. Sejarah PT. Angkasa Pura I (Persero).....	41
B. Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.....	43
C. Visi, Misi, dan Nilai PT.Angkasa Pura I (Persero)	43
D. Logo dan Tagline Perusahaan	45
E. Bidang Udara PT.Angkasa Pura I (Persero)	47
F. Struktur Organisasi PT.Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	48
G. Communication dan Legal Section	49
H. Profil Krisis	51
BAB III.....	53
PEMBAHASAN	53
A. Sajian Data	53
1. Deskripsi Krisis Penutupan Bandara Akibat Erupsi Gunung Agung	53
2. Penggunaan Media Sebagai Alat Komunikasi Krisis.....	59

3. Manajemen Krisis PT.Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Dalam Menangani Penutupan Bandara Akibat Erupsi Gunung Agung	65
4. Dampak Krisis	86
5. Faktor Pendukung dan Penghambat	88
6. Tanggapan Penumpang.....	94
B. Analisis Data	97
1. Analisis Krisis.....	97
2. Penggunaan Media Dalam Komunikasi Krisis.....	103
3. Strategi Manajemen Krisis	107
BAB IV	121
PENUTUP	121
A. Kesimpulan.....	121
B. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN-LAMPIRAN	129
LAMPIRAN TRANSKRIP WAWANCARA.....	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Screenshot Berita Penutupan Bandara.....	4
Gambar 1.2 Screenshot Berita Penumpukan Penumpang.....	9
Gambar 2.1 Logo Lama PT.Angkasa Pura I (Persero).....	45
Gambar 2.2 Logo Baru PT.Angkasa Pura I (Persero).....	46
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT.Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.....	48
Gambar 3.1 Notam Penutupan Bandara.....	55
Gambar 3.2 Kondisi Terminal Dipadati Penumpang Yang Batal Terbang.....	56
Gambar 3.3 Screenshot Video Pemberitaan Situasi Penutupan Bandara.....	58
Gambar 3.4 Press Conference Notam Penutupan Bandara Ngurah Rai.....	59
Gambar 3.5 Screenshot Instagram Sebagai Alat Komunikasi Krisis.....	62
Gambar 3.6 Screenshot Komunikasi Dua Arah Melalui Instagram.....	63
Gambar 3.7 Screensot Pertanyaan Yang Paling Banyak Diajukan.....	64
Gambar 3.8 Bagan Komite Penanggulangan Keadaan Darurat.....	67
Gambar 3.9 Rapat Koordinasi Komunitas Bandara di EOC.....	69
Gambar 3.10 Posko Pelayanan Gunung Agung.....	71
Gambar 3.11 Paper Test Abu Vulkanik.....	73
Gambar 3.12 Fasilitas Help Desk Bagi Penumpang.....	75
Gambar 3.13 Pelayanan Transportasi Darat.....	77
Gambar 3.14 Penggunaan Bis Alternatif Perjalanan Jalur Darat.....	79
Gambar 3.15 Pembagian Snack Kepada Penumpang Yang Terdampak	80
Gambar 3.16 Pertunjukkan Musik di Area Terminal.....	83
Gambar 3.17 Screenshot Video Tanggapan Penumpang Mancanegara.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Wisman Pada Bulan November melalui Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Tahun 2016 - 2017.....	3
Tabel 1.2 Data Jumlah Penerbangan Domestik yang terkena dampak Penutupan Bandara akibat Erupsi Gunung Agung pada tanggal 27-29 November 2017.....	6
Tabel 1.3 Data Jumlah Penerbangan Internasional yang terkena dampak Penutupan Bandara akibat Erupsi Gunung Agung pada tanggal 27-29 November 2017.....	7
Tabel 1.4 Data Jumlah Pengalihan Penerbangan yang terkena dampak Penutupan Bandara akibat Erupsi Gunung Agung pada tanggal 27-29 November 2017.....	8
Tabel 3.1 Penggunaan Transportasi Darat Bagi Penumpang yang Terkena Dampak Penutupan Bandara Ngurah Rai Akibat Erupsi Gunung Agung pada tanggal 27-29 November 2017.....	79