

**MANAJEMEN KRISIS PT. ANGKASA PURA I CABANG BANDAR
UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA DALAM
MENGATASI ABU KELUD**

**(Studi Deskriptif Manajemen Krisis PT. Angkasa Pura I Bandar Udara
Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam Mengatasi Bencana Abu
Vulkanik Gunung Kelud Pada Februari 2014)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

Annisa Ihtiarina Yustinsani

20120530043

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Ihtiarina Yustinsani

N IM : 20120530034

Konsentrasi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Judul Skripsi :

Manajemen Krisis PT. Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Dalam Mengatasi Abu Kelud (Studi Deskriptif Manajemen Krisis PT. Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Dalam Mengatasi Abu Vulkanik Gunung Kelud Pada Februari 2014)

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 terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak, maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 22 Agustus 2016

Annisa Ihtiarina Yustinsani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi dengan judul “*Manajemen Krisis PT. Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Dalam Menghadapi Krisis Abu Kelud*” tentunya tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan ini, penulis bermaksud mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Allah Subhanahu Wata’ala yang dengan ridha-Nya memberikan keteguhan hati kepada penulis untuk terus berjuang.
2. Baginda Nabi Muhammad Sallallahu Alaihi Wassallam, dengan kerendahan hati, tetesan darah dan keringat mengantarkan umat-Nya hingga sampai di zaman cangguh ini.
3. Teruntuk orang tua penulis. Ibu Ainiah, ladang surga penulis yang senantiasa selalu mendo’akan, menjadi tongkat yang kokoh untuk penulis berpegangan agar dapat kembali berdiri ketika jatuh. Bapak Abdul Wahab, S.H yang senantiasa mengirimkan do’a dan dukungan untuk anak rantaunya.
4. Adik-adikku Zulhaidi Dwilanang Jagadprihatin dan Mauladi Trilanang Jagadprakarsa senantiasa mengasihi dan menyayangi penulis, sebagai pemberi kabar *update* ketika penulis merasa rindu akan kampung halaman.
5. Bapak Haryadi Arif Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi UMY.
6. Bapak Zuhdan Aziz, SIP., S.Sn., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi UMY

7. Bapak Taufiqurrahman, S. IP., MA., Ph.D, dengan kesabaran dan keteguhan hatinya membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
8. Bapak Aswad Ishak, S.IP., M.Si selaku dosen penguji skripsi.
9. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP., M.Si, selaku dosen penguji skripsi.
10. Bapak/Ibu dosen di Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
11. Pak Jono, Pak Mur, dan Mba Siti, selaku staf Jurusan Ilmu Komunikasi yang membantu urusan administrasi penulis.
12. Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta selaku objek penelitian.
13. Mas Dhika, Mbak Pipit, Mbak Ganesh, Pak Otto, Pak Made, Pak Dhani, Wiwin dan seluruh staf Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta yang telah meluangkan waktunya dalam membantu penulis untuk melengkapi data-data penelitian.
14. Bibik Nung yang selalu mendukung dan mendo'akan penulis, serta Paman Ari yang membimbing penulis sejak menginjakkan kaki di Yogyakarta dan seluruh keluarga besar penulis yang ada di Lombok.
15. Ummi Roseith Adam beserta keluarga yang senantiasa memberikan masukan dan berbagai dukungan untuk penulis.
16. M. Kurniawan Hidayat atas segala support dan kerendahan hatinya untuk selalu ada mendampingi penulis.
17. Sahabat IKOM Radio 2012 Diah, Angga, Fifin, Jaja, Bimo dan Oi' terima kasih untuk selalu mengingatkan, mendukung dan menghibur penulis.

18. Teman diskusi setia Adam dan sahabat seperjuangan Jadu, Akmal, Ticil, Lubis, Opi, Tatak dan Mpus yang selalu membawa keceriaan bagi penulis di berbagai kondisi.
19. Teman-teman seperjuangan di IKOM Radio dan KOMAKOM UMY yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar banyak.
20. Sahabat-sahabat SMA penulis yaitu Tia, Dita, Ema, Koin dan Ima serta teman-teman IPA 5 angkatan 2012 yang senantiasa mengirimkan do'a.
21. Fiani dan Lita di Kos Kemuning yang berbagi kehebohan dan menjadi rekan satu atap yang baik untuk penulis.
22. Teman-teman KKN 83 Temuwuh Kidul dan teruntuk anggota Gedongers : Kika, Angga, Uut, Wulan, Sulis, Rilo, Andi, Anggi, Erni, Ibu Mini, Pak Otok dan Dek Niko.
23. Teman-Teman Konsentrasi Public Relations Angkatan 2012 dan seluruh teman-teman Komunikasi UMY Angkatan 2012.
24. Untuk seluruh teman-teman serta berbagai pihak yang telah mendukung penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesuksesan bagi kita semua.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan segala rahmat karunia-Nya dan tak lupa pula shalawat serta salam selalu tercurahkan bagi Baginda Nabi Muhammad Sallallahu Alaihi Wasallam yang telah membawa kepada peradaban yang lebih baik seperti sekarang ini. Atas ridha Allah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Manajemen Krisis PT. Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Dalam Menghadapi Krisis Abu Kelud*" (Studi Deskriptif Manajemen Krisis PT. Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Dalam Menghadapi Krisis Abu Vulkanik Gunung Kelud Pada Februari 2014). Karya tulis ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk meraih gelar Strata 1 (satu) di Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari dan memohon maaf apabila karya tulis ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, sudi kiranya memberikan saran dan masukan yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini agar dapat menjadi acuan penelitian-penelitian selanjutnya. Terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat, semoga Allah SWT membalasnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 20 Agustus 2016

Annisa Ihtiarina Yustinsani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. RUMUSAN MASALAH	7
C. TUJUAN PENELITIAN	8
D. MANFAAT PENELITIAN	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	8
E. TINJAUAN PUSTAKA	9
1. Definisi dan Fungsi PR	9
a. Definisi <i>Public Relations</i>	9

b. Fungsi <i>Public Relations</i>	10
2. Manajemen dalam Krisis	12
a. Definisi dan Tahapan Manajemen	12
b. Manajemen Krisis	14
3. Penelitian Terdahulu	22
F. METODE PENELITIAN	25
1. Jenis Penelitian	25
2. Objek Penelitian	25
3. Teknik Pengumpulan Data	26
a. Wawancara	26
b. Studi Literatur dan Dokumen	26
4. Informan	26
5. Teknik Analisis Data	27
6. Uji Validitas Data	28

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. PROFIL PT. ANGKASA PURA I	30
B. LIMA ARAH STRATEGIS PERUSAHAAN	32
C. SEJARAH BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA	33
1. Visi dan Misi Perusahaan	35
2. Nilai Budaya Perusahaan	35
3. Logo Perusahaan	37
D. GENERAL AFFAIR AND COMMUNICATION SECTION HEAD.....	38

1. Lingkup Kerja Unit Public Relations (PR) PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	38
E. STRUKTUR ORGANISASI PT. ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA.....	41

BAB III PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA.....	43
1. Kronologi Kejadian	43
2. Tahapan Krisis	48
a. Tahap <i>Pre-crisis</i>	48
b. Tahap <i>Warning</i>	48
c. Tahap <i>Acute</i>	49
d. Tahap <i>Clean Up</i>	50
e. Tahap <i>Post Crisis</i>	51
3. Pengelolaan Krisis	52
a. Identifikasi Krisis Abu Kelud Di Area Bandara Adisutjipto Yogyakarta	52
b. Analisis Krisis Akibat Abu Kelud	53
c. Isolasi Terhadap Krisis Abu Kelud Di Bandara Adisutjipto Yogyakarta	57
d. Pilihan Strategi Penanganan Krisis Akibat Abu Kelud Oleh Manajemen Bandara Adisutjipto Yogyakarta	60
e. Program Pengendalian yang Dilakukan Manajemen Bandara	64
4. Dampak Krisis	65

a.	Dampak Krisis Terhadap Kehilangan Pendapatan Perusahaan	65
b.	Dampak Krisis Terhadap <i>Stakeholder</i>	70
1.	Penumpang	70
2.	<i>Airlines</i>	71
3.	Asita DIY (<i>Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies</i>)	73
4.	PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia)	74
5.	PR Bertindak Sebagai Pusat Informasi Pada Saat Krisis	76
a.	Analisis Pemberitaan Media	77
b.	Press Conference Sebagai Aktivitas PR Pada Saat Krisis	81
c.	Media Komunikasi Lain Sebagai Alat Pendukung	86
d.	Strategi Manajemen Krisis PT Angkasa Pura I Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	88
B.	ANALISIS DATA	89
1.	Strategi Perencanaan dan Penanganan Dalam Manajemen Krisis	89
a.	Strategi Perencanaan Krisis	89
b.	Strategi Penanganan Krisis	94
2.	Evaluasi	106
 BAB IV PENUTUP		
A.	Kesimpulan	109
B.	Saran	111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Arah Strategis Perusahaan	33
Gambar 2.2 Logo PT. Angkasa Pura I Adisutjipto Yogyakarta	37
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura I Adisutjipto Yogyakarta	41
Gambar 2.4 Struktur Di Bawah General Affair & Communication Section Head	42
Gambar 3.1 Kondisi Bandara Diselimuti Abu Kelud	43
Gambar 3.2 Calon Penumpang yang Gagal Terbang Padati Bandara	45
Gambar 3.3 Kondisi Proses Pembersihan Apron	47
Gambar 3.4 Badan Organisasi Komite Penanggulangan Keadaan Darurat	56
Gambar 3.5 Ilustrasi Bahaya Mesin Pesawat Jika Terkena Abu Kelud	58
Gambar 3.6 Pesawat Terparkir yang Diselimuti Abu Kelud	60
Gambar 3.7 Gubernur DIY Kecewa Terhadap Proses Pembersihan Bandara	63
Gambar 3.8 Pesawat Wings yang Menginap Di Bandara	72
Gambar 3.9 General Manager Diwawancarai Wartawan Saat Proses Pembersihan	83
Gambar 3.10 Suasana <i>Press Conference</i>	84
Gambar 3.11 Berita pada <i>Website</i> AP I Yogyakarta	86
Gambar 3.12 Strategi Manajemen Krisis Bandara Adisutjipto Yogyakarta	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kondisi Geografis DIY	2
Tabel 3.1 Kerugian Bandara Adisutjipto Selama Ditutup	66
Tabel 3.2 Biaya Tambahan Akibat Abu Kelud	68
Tabel 3.3 Daftar Media Massa yang Memberitakan Bandara Adisutjipto	79