

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, perkembangan transportasi umum di dunia sedang mengalami kemajuan pesat. Transportasi umum meliputi transportasi darat (kereta api), transportasi laut (kapal laut), dan transportasi udara (pesawat). Tak terkecuali di Indonesia, perkembangan transportasi umum pun dapat dilihat dari banyaknya perbaikan fasilitas, perbaikan tempat, penambahan jumlah armada transportasi, serta perbaikan dan penambahan rute serta jadwal keberangkatan transportasi umum. Transportasi umum kini dianggap sebagai kebutuhan manusia. Selain itu, menggunakan transportasi umum dirasa lebih bermanfaat karena dapat mengurangi jumlah polusi dan emisi gas rumah kaca yang dihasilkan setiap harinya, bebas energi, meningkatkan kesehatan karena harus berjalan ke tempat perhentian, serta penghematan biaya. (Sumber: <http://blh.jatimprov.go.id/> diakses pada 20 September 2015 pukul 8.23 WIB)

Pesatnya perkembangan teknologi transportasi umum tidak lepas dari masalah kecelakaan transportasi. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2013 tentang Investigasi Kecelakaan Transportasi pasal 1 ayat 2 menyatakan bahwa:

“Kecelakaan transportasi adalah peristiwa atau kejadian pengoperasian transportasi yang mengakibatkan kerusakan sarana transportasi, korban jiwa, dan/atau kerugian harta benda.”

Kecelakaan transportasi disebabkan oleh beberapa faktor, seperti faktor alam (cuaca atau bencana alam), faktor manusia (*human error*), atau faktor teknologi. Wakil Menteri Perhubungan Bambang Susantono dalam laman berita lampost.co (diakses pada 19 September 2015 pukul 20.40 WIB) memaparkan, ada empat faktor penyebab kecelakaan transportasi, yaitu kondisi sarana atau transportasi itu sendiri, kondisi prasarana atau jalan dan jalur masing-masing moda transportasi,

faktor manusia (yang menjadi kontributor terbesar terutama di moda transportasi darat), serta faktor alam (faktor bencana).

Data kecelakaan transportasi tahun 2014 yang dikeluarkan oleh Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) dalam *website* geospasial.bnpb.go.id (diakses pada 19 September 2015 pukul 11.20 WIB) menyebutkan bahwa ada 21 kecelakaan transportasi, lebih spesifiknya 18 kecelakaan kapal laut dan 3 kecelakaan pesawat udara yang menyebabkan banyak korban luka, meninggal dunia, ataupun dinyatakan hilang serta kerusakan transportasi. Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa pesawat udara merupakan salah satu moda transportasi yang rentan mengalami kecelakaan.

Beberapa contoh kasus kecelakaan pesawat udara adalah kasus kecelakaan maskapai penerbangan Lion Air pada 30 November 2004 yang tergelincir di bandara Adisumarmo, Solo, Jawa Tengah. Kecelakaan tersebut mengakibatkan 146 penumpang dan awak pesawatnya meninggal dunia dan mengalami luka berat. Selain itu, ada pula kecelakaan maskapai penerbangan Adam Air pada 1 Januari 2007 lalu di perairan Majene, yang menyebabkan 102 penumpang dan awak pesawat hilang (*Sumber: www.liputan6.com*). Pada 2014 silam, kembali terjadi kecelakaan pesawat udara di Indonesia, yaitu kasus kecelakaan maskapai penerbangan AirAsia Indonesia.

AirAsia Indonesia (kode penerbangan: QZ) merupakan perusahaan maskapai penerbangan yang didirikan pada tanggal 8 Desember 2004, melalui kerjasama ventura antara AirAsia International Ltd. dengan PT. Awair Internasional, dengan cabang di Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya dan Medan. AirAsia Indonesia awalnya dikenal sebagai Awair. Pada tanggal 9 September 2005, maskapai tersebut secara resmi berganti nama menjadi PT. Indonesia AirAsia. AirAsia saat ini adalah maskapai penerbangan bertarif rendah terkemuka dan terbesar di Asia dan telah mendapat penghargaan sebagai Maskapai Penerbangan Bertarif Rendah Terbaik Sedunia dalam Survei Maskapai Penerbangan Dunia menurut Skytrax selama enam tahun berturut-turut dari 2009-2014 (*Sumber:*

<http://www.airasia.com/id/about-us/corporate-profile.page> diakses pada 19 September 2015 pukul 19.02 WIB). Pada tahun 2015, AirAsia kembali meraih penghargaan sebagai World's Best Low Cost Airlines, Best Low Cost Airlines in Asia, dan berada di peringkat 25 kategori The World's Top 100 Airlines.

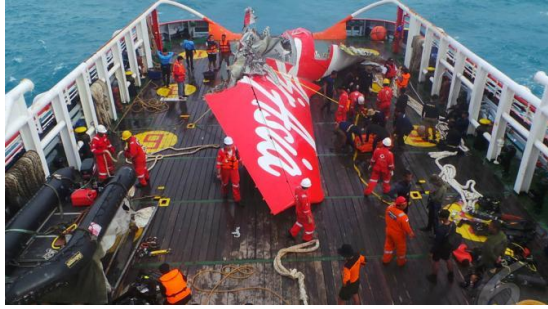
The World's Top 100 Airlines - 2015		
		2014 Rating
1	Qatar Airways	2
2	Singapore Airlines	3
3	Cathay Pacific Airways	1
4	Turkish Airlines	5
5	Emirates	4
6	Etihad Airways	9
7	ANA All Nippon Airways	6
8	Garuda Indonesia	7
9	EVA Air	12
10	Qantas Airways	11
11	Asiana Airlines	8
12	Lufthansa	10
13	Austrian	21
14	Swiss Int'l Air Lines	13
15	Air France	25
16	Virgin Australia	15
17	Air New Zealand	16
18	Dragonair	28
19	Thai Airways	14
20	British Airways	17
21	Japan Airlines	23
22	Hainan Airlines	19
23	Bangkok Airways	20
24	Malaysia Airlines	18
25	AirAsia	31
26	Virgin America	46
27	Air Canada	24
28	KLM	32
29	Aegean Airlines	30
30	Hong Kong Airlines	29

World's Best Low-Cost Airlines	
1	AirAsia
2	Virgin America
3	Norwegian
4	easyJet
5	Jetstar Airways
6	AirAsiaX
7	Indigo
8	WestJet
9	Jetstar Asia
10	Scot

Best Low-Cost Airlines in Asia	
1	AirAsia
2	AirAsia X
3	Indigo
4	Jetstar Asia
5	Scot
6	Peach
7	SpiceJet
8	Tiger Airways
9	Nok Air
10	Spring Airlines

Gambar 1.1 Peringkat AirAsia
 Sumber: Skytrax World Airline Awards
 (worldairlineawards.com)

Kecelakaan pesawat dengan nomor penerbangan QZ 8501 yang terjadi pada 28 Desember 2014 merupakan krisis pertama yang dialami maskapai penerbangan AirAsia selama 11 tahun berdiri di Indonesia. Kecelakaan tersebut menyebabkan maskapai AirAsia kehilangan salah satu pesawatnya dan kerugian materiil. Selain itu, 162 penumpang termasuk 138 dewasa, 16 anak-anak dan 1 bayi serta 2 pilot dan 5 kru kabin dinyatakan hilang. Korban beserta puing-puing pesawat dan *black box* ditemukan di perairan Selat Karimata, Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah (Sumber: <http://nasional.news.viva.co.id/news/read/590054-daftar-jasad-korban-airasia-yang-teridentifikasi> diakses pada 25 Januari 2016 pukul 12.20 WIB).



Gambar 1.2 Kecelakaan AirAsia QZ8501
(Sumber: liputan6.com dan kompas.com)

Sebelum *black box* pesawat ditemukan, Pusat Penelitian dan Pengembangan Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG) menjelaskan dugaan awal penyebab kecelakaan tersebut dalam hasil analisis meteorologis (Errata) yang dikeluarkan pada 10 Januari 2015 silam. Dalam hasil analisis tersebut, diketahui pesawat Air Asia dengan nomor penerbangan QZ 8501 terbang dari Bandar Udara Internasional Djuanda di Surabaya, Jawa Timur dengan tujuan Bandar Udara Internasional Changi di Singapore, dengan pesawat Airbus A320-200. Pesawat kehilangan kontak di sekitar wilayah selat karimata pada pagi hari tanggal 28 Desember 2014 saat berada di airways M635, antara waypoint TAVIP dan RAFIS, atau di antara Tanjung Pandan (Belitung Timur) dan Pontianak. Pesawat sempat melakukan kontak terakhir dengan ATC di Bandara Soekarno-Hatta pada pukul 06.12 WIB, dan terakhir kali terpantau di ketinggian 32.000 kaki di atas permukaan air laut sebelum akhirnya sinyal ADS-B (*Automatic Dependent Surveillance-Broadcast*) yang dipancarkan pesawat hilang. Saat itu pesawat melaporkan akan menghindari awan Cumulonimbus (Cb) dengan berbelok ke arah kiri, posisi ketinggian pesawat 32.000 kaki dan minta izin untuk menaikkan ketinggian pesawat menjadi 38.000 kaki. Kemudian pada pukul 06.17 WIB, pesawat hilang kontak.

Analisis awal menunjukkan bahwa pesawat kemungkinan telah terbang masuk kedalam awan badai. Berdasarkan data percakapan yang diterima dari lokasi terakhir pesawat, cuaca adalah faktor pemicu terjadinya kecelakaan tersebut. Fenomena cuaca yang paling memungkinkan adalah terjadinya *icing* yang dapat menyebabkan mesin pesawat mengalami kerusakan karena pendinginan. Hal ini hanyalah salah satu analisis kemungkinan yang terjadi berdasarkan data

meteorologis yang ada, dan bukan merupakan keputusan akhir tentang penyebab terjadinya insiden tersebut karena *black box* pesawat masih diteliti dan hasil penelitian *black box* baru dapat diketahui satu tahun setelah penemuannya.

Satu tahun pasca ditemukannya *black box* pesawat, tepatnya pada 1 Desember 2015, Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) menyelesaikan investigasi jatuhnya pesawat AirAsia QZ8501. Hasil penelitian KNKT menunjukkan bahwa penyebab kecelakaan tersebut adalah masalah teknis pada pesawat, yaitu kerusakan pada sistem kemudi dan mode terbang manual. KNKT mendapati bahwa dalam perjalanan pesawat di atas 32 ribu kaki, pesawat mengalami empat kali kerusakan sistem yang disebut “*rudder travel limiter unit*” (RTLJU). Gangguan tersebut disusul dengan gangguan listrik pada komputer pesawat atau *Flight Augmentation Computer* (FAC) yang digunakan sebagai sistem kendali. Setelah kedua FAC mati, *auto-pilot* dan *auto-thrust* pun tidak aktif. Matinya dua komputer pesawat ini mengakibatkan mode penerbangan pesawat beralih dari *normal law* menjadi *alternate law*, dimana dalam posisi ini beberapa proteksi pesawat jadi tidak berfungsi dan pesawat terbang secara manual. Pesawat juga sempat masuk ke dalam kondisi yang disebut sebagai *upset condition* (kondisi berbahaya yang dapat mengakibatkan hilangnya kendali saat pesawat terbang) dan mati sama sekali hingga akhir rekaman data percakapan pada *black box* pesawat.

Krisis tersebut memberikan dampak kepada AirAsia sebagai maskapai *Low Cost Carrier*, diantaranya berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap AirAsia sebagai maskapai penerbangan berbiaya murah serta konsumen yang meragukan pelayanan dari AirAsia sehingga konsumen terancam menghilang atau berpindah ke maskapai lain. Krisis tersebut juga menyebabkan penurunan saham perusahaan dan penurunan jumlah penumpang. Laman berita fokus.vivanews.co.id (diakses pada 14 Oktober 2015 pukul 14.42 WIB) menyebutkan, saham AirAsia mengalami penurunan sebanyak 8,5 persen pada penutupan perdagangan di Kuala Lumpur satu hari setelah krisis terjadi. Penurunan saham tersebut merupakan penurunan harian terbesar sejak 22 September 2011. AirAsia juga mengalami penurunan jumlah penumpang

sebanyak 90 persen. Selain itu, krisis juga menyebabkan banyaknya pemberitaan negatif mengenai AirAsia di berbagai media.



Gambar 1.3 Pemberitaan AirAsia di Media
(Sumber: dw.com, kompasiana.com, bbc.com)

Pada saat krisis terjadi, *Public Relations* dari maskapai penerbangan AirAsia melakukan beberapa penanganan krisis. Penanganan krisis yang dilakukan berupa konferensi pers pada 28 Desember 2014 di Surabaya dan dihadiri langsung oleh CEO AirAsia, Tony Fernandez dan juga memberikan pemberitahuan klaim asuransi kepada keluarga dan ahli waris korban. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77/2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, penumpang pesawat berhak mendapatkan penggantian kerugian maksimal Rp1,25 miliar per orang jika kondisi korban meninggal dunia atau cacat total. AirAsia juga bekerjasama dengan BASARNAS (Badan SAR Nasional) dalam pencarian korban kecelakaan dan KNKT serta BMKG dalam investigasi penyebab kecelakaan tersebut. Pasca krisis tersebut, AirAsia bekerjasama dengan mantan regulator FAA dan Bureau Veritas untuk memberikan rekomendasi guna meningkatkan standar keselamatan penerbangan. Air Asia juga melakukan beberapa inisiatif keselamatan sebelum laporan KNKT dikeluarkan, termasuk

menambahkan pelatihan “*upset recovery*” dalam silabus pelatihan. Air Asia berkomitmen untuk mengembangkan dan meningkatkan proses keselamatan secara berkelanjutan agar sesuai dengan standar keselamatan internasional yang terbaik (Sumber: *sindonews.com* dan *voc.com* diakses pada 25 Januari 2016 pukul 12.52 WIB).



Gambar 1.4 Penanganan PR Saat Krisis
(Sumber: *kompas.com*)

Penanganan-penanganan krisis tersebut juga turut berpengaruh terhadap persepsi konsumen AirAsia pasca adanya krisis. Persepsi yang dimaksud merupakan makna yang dimiliki oleh konsumen AirAsia dalam strategi penanganan krisis *Public Relations* yang dilakukan oleh maskapai penerbangan AirAsia Indonesia. Peneliti telah melakukan pra-penelitian berupa wawancara singkat kepada 5 orang konsumen AirAsia di Bandara Husein Sastranegara, Bandung pada Jumat, 18 September 2015 lalu. Dari kelima narasumber, seluruhnya menyatakan trauma dengan adanya kecelakaan tersebut. Mereka juga menyatakan perasaan takut ketika akan menggunakan pesawat pasca kecelakaan. Namun, mereka tetap menggunakan maskapai AirAsia karena berbagai alasan, seperti *budget* yang terbatas, banyaknya promo yang berlaku untuk AirAsia, serta ketersediaan maskapai yang terbang ke tempat tujuan mereka.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai judul “Persepsi Konsumen dalam Strategi Penanganan Krisis *Public Relations* pada Kasus AirAsia QZ8501”.

1.2 Fokus Penelitian

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi penanganan krisis *Public Relations* pada kasus AirAsia QZ8501?
2. Bagaimana persepsi konsumen dalam strategi penanganan krisis *Public Relations* pada kasus AirAsia QZ8501?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan fokus penelitian adalah mengetahui strategi penanganan krisis *Public Relations* dan mengetahui persepsi konsumen dalam strategi penanganan krisis *Public Relations* pada Kasus AirAsia QZ8501.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

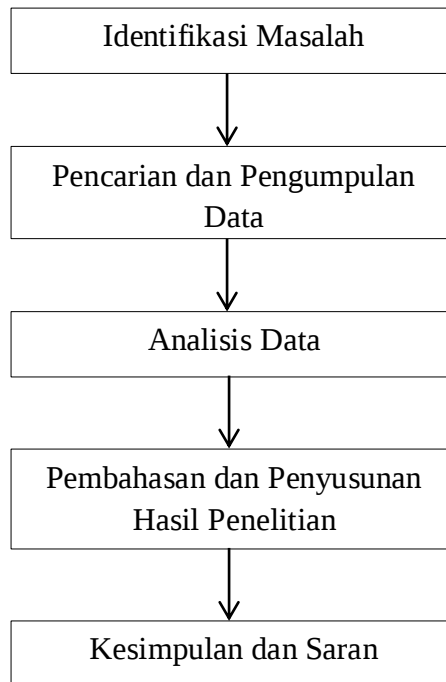
Bagi pihak akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi untuk mendukung penelitian lain dalam mengkaji bidang yang sama dan dapat sebagai bahan untuk menambah pengetahuan tentang pengungkapan persepsi konsumen dan krisis komunikasi.

1.4.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan menjadi bahan pemikiran yang berguna bagi perusahaan di masa yang akan datang yaitu sebagai sarana bagi perusahaan untuk mengetahui persepsi konsumen mereka dalam strategi penanganan krisis AirAsia QZ8501, sehingga diharapkan dapat diketahui hal-hal apa saja yang masih perlu mendapatkan perhatian dalam penerapan strategi penanggulangan krisis komunikasi ini untuk diperbaiki di waktu mendatang.

1.5 Tahapan Penelitian

Berikut gambaran untuk tahapan penelitian yang dilakukan:



Gambar 1.5 Tahapan Penelitian

(Sumber: Peneliti, 2015)

1.6 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai dari September 2015 – Maret 2016

Kegiatan	Tahun 2015 – 2016											
	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
Pengajuan judul proposal												
Penyusunan proposal												
Pendaftaran sidang proposal												
Sidang proposal												
Penelitian												
Pendaftaran sidang akhir												
Sidang akhir												

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

(Sumber: Peneliti, 2015)

