

**AKTIVITAS PUBLIC RELATION PT ANGKASA PURA I (PERSERO)
BANDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO DALAM MENANGANI
KRISIS PEMBERITAAN (STUDI DESKRIPTIF MEDIA RELATIONS ATAS
PEMBERITAAN MEGATIF MEDIA PADA KASUS PERSEKUSI
TERHADAP SUPIR TAKSI DARING DI LINGKUNGAN BANDARA
INTERNASIONAL ADISUTJIPTO)**

**THE PUBLIC RELATIONS ACTIVITY OF PT ANGKASA PURA I
(PERSERO) ADISUTJIPTO INTERNATIONAL AIRPORT IN HANDLING
NEWS CRISIS (DESKRIPTIVE STUDY OF MEDIA RELATIONS OF
NEGATIVE ISSUES IN THE CASE OF ONLINE DRIVER PERSECUTIONS
AT THE ADISUTJIPTO INTERNATIONAL AIRPORT AREA)**

Della Riatri Perdana¹, Muhammad Sufyan Abdurrahman, S.Sos., M.M.²

Prodi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Telkom University

1deeratri@gmail.com , 2sufyandigitalpr@gmail.com

ABSTRAK

Konflik antara supir taksi konvensional dengan supir taksi daring, selama beberapa tahun terakhir selalu menjadi *headline* dan pusat perhatian publik di media massa. Seperti halnya pada kasus persekusi supir taksi daring di Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Video penelanjangan dan tindak kekerasan terhadap salah satu supir taksi daring yang kedatangan menjemput penumpang di Bandara Adisutjipto Yogyakarta, sempat viral pada platform media sosial seperti YouTube, media konvensional, maupun media *online*. Viralnya video persekusi tersebut nyatanya memunculkan adanya pemberitaan negatif yang cenderung memojokkan PT Angkasa Pura I sebagai pihak pengelola bandara, dan bukan malah menyoroti kedua belah pihak yang berkonflik. Apabila dibiarkan, pemberitaan negatif yang belum tentu kebenarannya itu bisa jadi melebar dan berpotensi merusak citra perusahaan. Hal tersebut juga didukung dengan teori krisis *public relations* atau krisis komunikasi yang menyatakan bahwa krisis terjadi karena pemberitaan negatif yang beredar baik benar ataupun salah, dan berpotensi memengaruhi citra seseorang atau perusahaan. Dalam hal ini, *public relations* memiliki tanggung jawab untuk mengatasi krisis dengan cara menjamin bahwa publik dilayani dengan baik oleh organisasi. Mengingat PT Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta, merupakan salah satu intitusi pemerintahan yang dapat dijadikan teladan/pedoman bagi perusahaan-perusahaan sejenis dalam mengatasi konflik yang tidak berkesudahan antara taksi konvensional dengan taksi daring di lingkungan usahanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana PT Angkasa Pura I menyikapi krisis yang terjadi dan rencana komunikasi seperti apa yang disusun dalam situasi krisis saat itu. Sehingga, dari rencana tersebut, menarik untuk melihat bagaimana *public relations* melaksanakan tugas dan fungsinya yang berkaitan pers dan media pada saat penanganan krisis,

dengan melaksanakan bentuk kegiatan *media relations* yang dirasa sesuai dalam mengatasi masalah tersebut. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, peneliti mengumpulkan berbagai data dan fakta berupa kata-kata maupun gambar yang berasal dari hasil wawancara, data pengamatan, dokumentasi, maupun arsip kantor PT Angkasa Pura I Bandara Internasional Adisutjipto.

Penanganan krisis ini menjadi menarik untuk diteliti, pasalnya intensitas pemberitaan negatif terkait dengan kasus persekusi tersebut mulai turun dalam waktu tiga hari paska kejadian. Bahkan, seminggu setelah video persekusi tersebut viral di media, pemberitaan negatif terkait dengan kasus tersebut, baik di media *online* maupun media konvensional mulai redam. Oleh karena itu, peneliti dapat membuat kesimpulan bahwa respon yang diberikan PT Angkasa Pura I pada masa krisis terbilang berhasil, dengan dilakukannya pemantauan media, penggolongan berita, serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan *focus group discussions*. Tidak hanya itu, dalam upaya pengelolaan krisisnya, pihak Angkasa Pura I melawan pemberitaan negatif melalui isu positif yang terjadi di lingkungan Bandara Adisutjipto serta mengklarifikasi pemberitaan dengan mengadakan konferensi pers yang disertai dengan penerbitan siaran pers terkait dengan kasus tersebut dari sudut pandang mereka.

Kata Kunci : Tahapan Krisis, Upaya Pengelolaan Krisis, *Media Relations*



Telkom
University

ABSTRACT

The conflict between conventional taxi driver with online taxi driver, over the last few years have always been the headlines and being the center of public attention in the mass media. As in the case of online taxi driver persecution at Adisutjipto International Airport Yogyakarta. Where the video of violence against a man as known as online taxi driver which are spotted picking up passengers at Yogyakarta, although it's not allowed, had viral on a platform social media like youtube, conventional media, and online media. In that video, conventional taxi driver being mad and disarmed that man, due to his negligence of picking up a passenger in the red zone. A video that viral in social media drive the company to get some of negative news instead of focusing on both side, conventional taxi driver with online taxi driver, who have a conflict. When this things being ignored, the negative news could be wide and potentially destroy companies's image. This is also supported by the theory of public relations crisis or crisis communication that stated, the crisis occurred because of the negative news that potentially damage and affect the companies's image. In this case, public relations has responsibility to overcome the crisis to ensure that the public well served by the organization. Considering that PT Angkasa Pura I, is one of government companies which can be an example or guidelines for similar companies to resolve the conflict between conventional taxi driver and online taxi driver at their area. This study aims to to know and to analyze how PT Angkasa Pura I face up on the crisis occurred and how communication planned in a crisis situation at that time. Using the qualitative descriptive method, researchers collected various data and by the form of words as well as an image that is derived from the results of the interviews, observations, documentation, as well as company's archives. The handling of the crisis it self can be done quickly over three days. Even, one week after that video of persecution going viral in mass media, that negative news was started to damp.

For that reason, researchers were able to makes conclusion that response who given by PT Angkasa Pura I Adisutjipto has been succeeded. It because PR conduct media monitoring, classifying the news, and having coordinated with related parties as one of the efforts in order to held a focus group discussions. Not only that, in order to managed the crisis, related parties also participated in the press conference, to clarify the negative news. Angkasa Pura managed to confront the negative issues by released some of positif issues in Adisutjipto Airport. Besides, they also makes a press release to clear issues about that case from their perspective.

Key words: Stages of Crisis, Crisis Management, Media Relations

PENDAHULUAN

Keberadaan bandara menjadi aspek penting bagi setiap negara karena bandara diibaratkan sebagai sebuah pintu gerbang dalam kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan. Hal ini menempatkan bandar udara sebagai sarana atau pintu masuk dan keluar bagi kegiatan perekonomian suatu negara. Indonesia sebagai salah satu negara kepulauan pun juga membutuhkan bandar udara dalam rangka menyamaratakan pertumbuhan ekonomi pada kota atau wilayah yang bukan metropolitan. Selain itu bandar udara merupakan salah satu infrastruktur penting yang menunjang sektor pariwisata. Dalam rangka memajukan perekonomian masyarakat, bandar udara yang tadinya hanya menjadi tempat untuk menunggu bagi para penumpang, baik dari kedatangan maupun keberangkatan, kini dapat dimanfaatkan oleh sebagian masyarakat dalam upayanya untuk membuka peluang bisnis atau usaha karena tersedianya ruang komersil (*commercial space*) untuk mengembangkan bisnis tertentu.

Tentunya potensi sebesar ini, berlomba-lomba dimanfaatkan oleh berbagai macam pihak yang berusaha untuk meraup keuntungan sebanyak-banyaknya dari optimalisasi pemaafaatan bandara. Hal ini secara tidak langsung membuat sejumlah bandara, termasuk Bandara Adisutjipto berpotensi untuk menjadi gerbang utama wisata ke sejumlah destinasi khususnya di kota Yogyakarta. Saat ini Bandara Adisutjipto telah terintegrasi dengan sejumlah moda transportasi darat seperti kereta api, rent car, Trans Jogja, maupun sejumlah vendor taksi yang telah bekerja sama dengan PT Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto. Tersedianya beragam moda transportasi darat di lingkungan bandara dapat memberikan pilihan berkendara bagi penumpang pesawat yang tiba di Yogyakarta melalui Bandara Adisutjipto.

Masuknya layanan transportasi *on demand* misalnya. Permintaan calon konsumen terkadang masih terhambat oleh penolakan dari supir taksi konvensional yang biasanya berbentuk regulasi atau perjanjian tertentu secara tertulis maupun tidak yang harus dihormati oleh kedua belah pihak. Banyak dari mereka yang belum siap untuk kehilangan pendapatan utamanya di Bandara. Sayangnya, penolakan tersebut dilakukan dengan cara main hakim sendiri atau tindakan-tindakan yang berpotensi melanggar hukum. Para supir taksi ini melakukan tindakan persekusi terhadap salah

satu supir taksi Daring yang ketahuan menaikkan penumpang di lingkungan Bandara Adisutjipto, meskipun mereka tidak memiliki kewenangan.

Hal ini terjadi pada salah satu supir taksi Daring berinisial F, yang ketahuan menaikkan penumpang di lingkungan bandara. Kejadian bermula pada saat penumpang bersikeras untuk naik ke mobil F. Pada waktu itu, supir taksi F menyalakan ponselnya dalam keadaan mode *auto bid*, artinya pesanan dapat masuk secara otomatis. Ketika F mengarahkan mobilnya ke parkir utama bandara, pelanggan yang melakukan pemesanan melihat mobil F dan segera masuk kedalam tanpa pemberitahuan. F telah mengarahkan pelanggan untuk turun dan menunggu di sebelah kantor imigrasi, namun beberapa oknum tertentu telah lebih dulu menghampiri mobil F dan langsung menindak.

“Ketua Umum PPOJ Muhtar Anshori menceritakan kronologi kejadian tersebut. Korban berinisial F digiring ke lobi dengan cara memiting leher korban dan diteriaki pencuri. Korban dipaksa melepas baju di depan umum dan dipaksa menyanyikan lagu Garuda Pancasila beberapa kali dalam kondisi telanjang dada, dan dijadikan bahan guyonan. Selain itu, korban juga dipaksa push up sebanyak 50 kali, bagian dada korban digambar menggunakan spidol dan melingkari bagian puting dan perut hingga menyerupai wajah, korban dipaksa meminta maaf dengan cara berteriak di muka umum sebanyak 10 kali. Korban juga dituntut meminta maaf kepada pengemudi taksi pelat hitam bandara, dengan cara menyalami satu persatu, dan korban dipaksa mencium dua patung yang terdapat di lobi.” *Dikutip dari <http://www.viva.co.id/berita/nasional/928220-kronologi-penelanjangan-sopir-taksi-Daring-di-adisutjipto> 23 Oktober 2017, 2.42 WIB*

Beberapa saat setelah kejadian itu berlangsung, video penelanjangan supir taksi Daring itu langsung viral di sejumlah media sosial seperti Instagram, Youtube Twitter, maupun Facebook serta beberapa portal berita Daring lainnya.

Berangkat dari viralnya kasus penelanjangan taksi Daring yang beredar luas di internet yang dimulai dari 19-22 Juni 2017. penting bagi PR perusahaan untuk dapat berperan dalam meredam kemarahan publik terkait tindakan tidak manusiawi yang menimpa supir taksi daring berinisial F. Sebab, pada dasarnya, aktivitas PR memiliki peranan penting dalam menangani pemberitaan negatif yang berpotensi memberikan dampak negatif bagi citra perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini akan melihat bagaimana PT Angkasa Pura I menyikapi krisis yang terjadi dan rencana komunikasi

seperti apa yang disusun dalam situasi krisis saat itu. Sehingga, dari rencana tersebut, kita dapat melihat bagaimana *public relations* melaksanakan tugas dan fungsinya yang berkaitan pers dan media pada saat penanganan krisis, dengan melaksanakan bentuk kegiatan *media relations* yang dirasa sesuai dalam mengatasi masalah tersebut. Mengingat PT Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta, merupakan salah satu intitusi pemerintahan yang dapat dijadikan teladan bagi perusahaan-perusahaan sejenis dalam mengatasi konflik yang tidak berkesudahan antara taksi konvensional dengan taksi daring di lingkungan usahanya. Kasus ini menjadi menarik untuk diteliti dengan melihat bagaimana upaya yang dilakukan PT Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta dalam merubah persepsi atau opini publik atas pemberitaan negatif yang tersebar luas di media massa. Maka dari itu, judul dari penelitian ini adalah ***“Aktivitas Public Relations PT Angkasa Pura I (PERSERO) Bandara Internasional Adisutjipto dalam Menangani Krisis Pemberitaan (Studi Deskriptif Media Relations atas Pemberitaan Negatif Media pada Kasus Persekusi Terhadap Supir Taksi Daring di Lingkungan Bandara Internasional Adisutjipto)”***

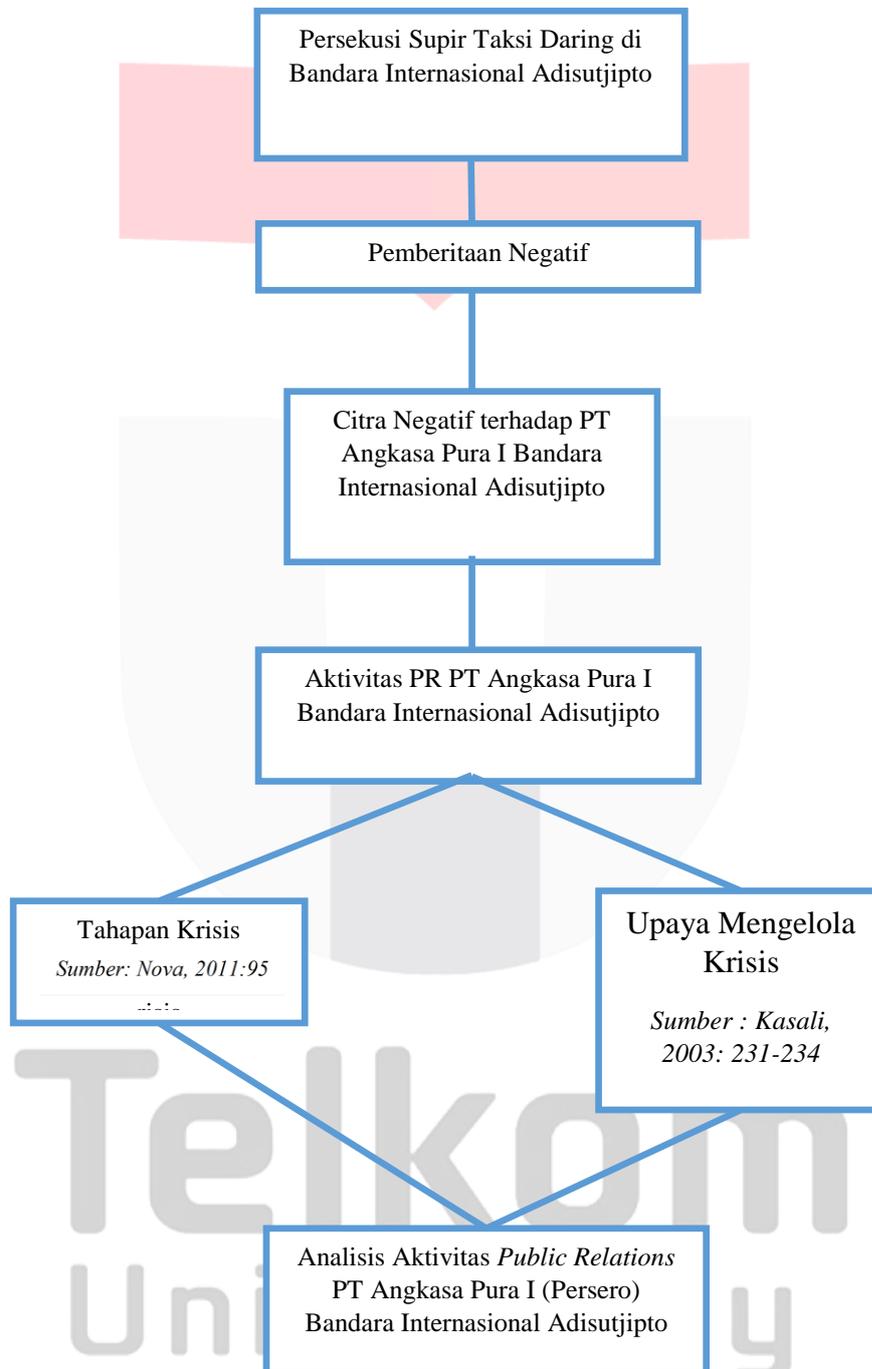
FOKUS PENELITIAN

Bedasarkan latar belakang penelitian diatas, maka fokus penelitian dari penelitian ini adalah “Bagaimana Aktivitas *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) dalam Menangani Pemberitaan Negatif pada Kasus Persekusi Supir Taksi Daring di Bandara Adisutjipto Yogyakarta” Untuk memperjelas fokus penelitian yang akan diteliti pada penelitian ini, maka peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apa yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto pada tahapan krisis dalam menangani pemberitaan negatif pada kasus persekusi supir taksi Daring di Bandara Intenasional Adisutjipto?
- b. Bagaimana PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto mengelola krisis terkait dengan pemberitaan negatif kasus persekusi taksi Daring di Bandara Internasional Adisujipto?
- c. Apa saja bentuk kegiatan *media relations* yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta dalam menangani pemberitaan negatif terkait kasus persekusi supir taksi daring?

KERANGKA PEMIKIRAN

Gambar 1.1



METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan kualitatif untuk menentukan jenis penelitiannya. Creswell

menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang – oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Sementara itu, menurut Nazir (1988: 63) metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

Sehingga penggunaan metode deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan agar peneliti dapat memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai aktivitas *Public Relations* yang dilakukan oleh divisi *Communication and Legal* PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam menangani pemberitaan negatif terkait kasus persekusi supir taksi Daring di lingkungan bandara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tahapan krisis yang dilakukan *Public Relations* PT Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto dalam menangani krisis adalah sebagai berikut :
 - (1) pada *tahap pre-crisis* pelanggaran yang dilakukan oleh supir taksi daring sudah bersifat kumulatif, namun tidak ada tindakan tegas dari pihak PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto. Hal tersebut juga tidak mendorong pihak Angkasa Pura I untuk segera membuat perencanaan pra-krisis.
 - (2) pada *tahap warning*, tidak adanya regulasi yang jelas terkait dengan kegiatan operasional taksi daring di lingkungan bandara serta kurangnya tindakan tegas dari pihak pengelola menjadi salah satu faktor yang menyebabkan tindak persekusi tersebut terjadi.
 - (3) pada *tahap acute crisis*, perusahaan mencoba untuk mengenali permasalahan yang paling mendasar yang menyebabkan munculnya pemberitaan negatif. Pihak Angkasa Pura I juga turut mendokumentasikan seluruh pemberitaan yang terdapat di media baik media massa, media online, maupun media sosial, sebagai bahan evaluasi dalam merespon pemberitaan yang tidak sesuai dengan fakta

yang terjadi di lapangan. Selain itu, pihak Angkasa Pura juga melakukan koordinasi dengan stakeholder perusahaan seperti Kepolisian DIY, LANUD, POM-AU, Dinas Perhubungan DIY, Aviation Security, maupun rekan-rekan media.

(4) pada *tahap clean up*, perusahaan mencoba untuk melawan pemberitaan negatif dengan mengalihkan pemberitaan menggunakan isu-isu positif di lingkungan Bandara Adisutjipto seperti peningkatan kualitas pelayanan serta lonjakan penumpang menjelang momen Lebaran 2017. Selain itu, perusahaan juga mengadakan konferensi pers yang disertai dengan penerbitan *press release*.

(5) pada *tahap post – crisis*, intensitas pemberitaan mulai menurun dan sesuai dengan yang dijanjikan, pada akhirnya pihak Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto melaksanakan *focus group discussions* yang dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan fasilitas bandara dengan meluncurkan Kios-K, yang mengadopsi sistem pemesanan taksi daring sebagai aplikasi dalam mengakses *land transportation* di lingkungan Bandara Adisutjipto.

2. Upaya Mengelola Krisis yang dilakukan *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto dalam menangani krisis adalah sebagai berikut:

(1) *identifikasi krisis*, PT Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta, mengidentifikasi krisis yang terjadi dengan melakukan media monitoring serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk mencari data dan fakta yang konkrit di lapangan.

(2) *analisis krisis*, perusahaan melakukan analisis data berdasarkan berita acara hasil investigasi unit operasional Bandara Adisutjipto serta Aviation Security. Berita acara tersebut nantinya akan disesuaikan dengan ketentuan hukum yang berlaku, sehingga publik mengetahui aturan yang jelas terkait dengan kasus tersebut. Selain itu, langkah analisis yang dilakukan lebih lanjut adalah dengan menggolongkan berita atau isu sesuai dengan *tone* pemberitaan. Langkah tersebut serupa dengan proses *media monitoring*.

(3) *isolasi krisis*, perusahaan bekerjasama dengan beberapa pihak terkait seperti halnya BIMNAS maupun kantor pusat yakni PT Angkasa Pura II Bandara Soekarno-Hatta. Kedua pihak tersebut, khususnya BIMNAS memiliki tim

semacam buzzer yang dapat meredam penyebaran video tersebut. Tujuan dari kegiatan tersebut adalah untuk menghindari dampak buruk yang mungkin terjadi akibat terprovokasi video tersebut.

(4) *pilihan strategi*, perusahaan memutuskan untuk mengalihkan isu yang ada dengan menggunakan isu positif di lingkungan Bandara Adisutjipto baik dari segi pelayanan maupun lonjakan penumpang selama Bulan Ramadhan, sebelum mengambil langkah-langkah komunikasi dalam rangka mengendalikan krisis yang telah terjadi.

(5) *program pengendalian*, yang dilakukan melalui proses evaluasi oleh PT Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta meliputi pengadaan konferensi pers, penerbitan press release serta penyelenggaraan focus group discussion yang membahas masalah penertiban kegiatan usaha di Bandara Adisutjipto khususnya land transportation oleh seluruh pihak terkait seperti halnya komunitas-komunitas yang tergabung dalam Bandara Adisutjipto, didukung oleh pihak eksternal lainnya seperti PUSTRAL UGM, Dinas Perhubungan, KOMINFO, maupun Paguyuban Pengemudi Online Jogjakarta (PPOJ).

3. Bentuk kegiatan *media relations* yang dilakukan oleh *publi relations* PT Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang berkaitan dengan pers dan media pada saat penanganan krisis. antara lain :

1. *konferensi pers*, kegiatan ini menjadi penting untuk dilakukan dalam menangani krisis atas pemberitaan negatif yang menimpa PT Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta, sebagai sarana untuk melakukan klarifikasi atas pemberitaan yang tidak sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Dengan adanya konferensi pers, informasi terkait dengan masalah tersebut dapat disampaikan selengkap mungkin sehingga dapat mencegah isu semakin melebar.

2. *siaran pers*, PT Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta telah menerapkan keseluruhan elemen yang dibutuhkan dalam penyusunan ketiga siaran pers yang akan diberikan kepada media. Sehingga khalayak dapat menangkap

pokok permasalahan yang disampaikan dengan penggunaan bahasa yang mudah dipahami.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Bedasarkan upaya pengelolaan krisis yang dilakukan, efektivitas dari kegiatan *media relations* yang dilakukan oleh pihak PT Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta dapat dilihat dari menurunnya intensitas pemberitaan. Berdasarkan hasil penelitian ini, berangsur setelah 2-3 hari pasca kejadian berlangsung, intensitas pemberitaan mulai menurun setelah pihak Angkasa Pura I mengadakan konferensi pers, menerbitkan siaran pers, serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait.

Saran

Adapun saran dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti bagi kalangan akademis dan kalangan praktisi, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Akademis

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan kepada akademis atau peneliti selanjutnya yang akan membahas mengenai aktivitas *public relations* dalam menangani krisis, untuk dapat berpikir kreatif dalam menentukan arah atau spesifikasi penelitian terkait dengan fokus penanganan krisis yang dilakukan oleh perusahaan. Seperti menggunakan pendekatan apa saja, dan bagaimana eksekusinya. Sehingga, penelitian yang mengacu pada aktivitas *public relations* memiliki beragam pendekatan yang dapat dijadikan suatu wawasan baru bagi perusahaan sejenis dalam mengatasi krisis pemberitaan.

2. Bagi Praktisi

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan kepada praktisi *public relations* untuk lebih bersikap responsive terhadap hal-hal kecil yang pada dasarnya sudah dirasa mengganggu siklus atau daur hidup perusahaan. Sehingga penting bagi setiap perusahaan untuk memiliki perencanaan pra-krisis agar penanganan krisis yang dilakukan menjadi lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Nova, Firsan. 2011. Crisis Public Relations Bagaimana **PR** Menangani Krisis. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kasali, Rhenald. (2000). *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : PT. Pustaka Utama Grafiti.

Nazir. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia

