

STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO DALAM MANAJEMEN KRISIS PANDEMI COVID-19

PUBLIC RELATIONS STRATEGY PT ANGKASA PURA I (PERSERO) ADISUTJIPTO INTERNATIONAL AIRPORT IN COVID-19 PANDEMIC CRISIS MANAGEMENT

Oleh : Alifia Dewi Nurdiana, Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta
alifiadewinurdiana@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi manajemen krisis Pandemi Covid-19 yang dilakukan oleh *public relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan : 1) Langkah-langkah yang dilakukan PR untuk mengelola krisis adalah dengan mengidentifikasi krisis, menganalisis krisis, mengisolasi krisis lalu memilih strategi (2) Strategi manajemen krisis yang dipilih PR adalah strategi adaptif (3) PR memiliki tim manajemen krisis dan strategi komunikasi krisis untuk merespon krisis dengan cepat (4) Krisis Pandemi Covid-19 yang dialami PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto berada pada tahap *chronic*.

Kata kunci : Public Relations, PT Angkasa Pura I, Strategi Manajemen Krisis

Abstract

This research aims to determine the Covid-19 crisis management strategy implemented by the public relations department at PT Angkasa Pura I (Persero) Adisutjipto International Airport. The study used a qualitative approach with interview and documentation data collection techniques. The result showed : : (1) The steps taken by PR to manage the crisis are to identify the crisis, analyze the crisis, isolate the crisis and then choose a strategy (2) The crisis management strategy chosen by PR is adaptive strategy. (3) PR has a crisis management team and a crisis communication strategy to respond quickly to crises (4) The Covid-19 experienced by PT Angkasa Pura I Crisis (Persero) Adisutjipto International Airport is in the chronic stage.

Keyword: Public Relations, PT Angkasa Pura I, Crisis Management Strategy

PENDAHULUAN

Virus Covid-19 muncul di Wuhan China pada akhir Agustus 2019 yang kemudian menyebar menjadi wabah di seluruh dunia hingga pada tanggal 11 Maret 2020 WHO menetapkan wabah Covid-19 menjadi pandemi global. Covid-19 merupakan virus yang mudah menular, sehingga pemerintah diberbagai belahan dunia telah mengeluarkan kebijakan-kebijakan untuk menekan penyebaran virus mulai dari *lockdown* hingga *social distancing*. Saat ini upaya yang masih efisien adalah *social distancing*. Upaya tersebut juga digunakan di Indonesia, sedangkan di beberapa kota besar di Indonesia tepatnya di wilayah Jawa-Bali diberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dimulai pada tanggal 11 Januari 2021 yang disampaikan melalui Konferensi Pers Hasil Ratas Kabinet 6 Januari 2021, via YouTube Sekretariat Presiden.

Pandemi Covid-19 tentu memunculkan berbagai permasalahan dalam domain kehidupan masyarakat seperti psikologis, ekonomi, serta psikososial yang mengarah pada perubahan kehidupan yang semula dapat beraktifitas dengan bebas menjadi terbatas sehingga menimbulkan berbagai permasalahan kemudian berlanjut menjadi krisis. Fearn-Banks dalam Koswara (2014: 110) menjelaskan krisis sebagai peristiwa yang berpotensi memberikan dampak negatif terhadap organisasi atau perusahaan serta publik perusahaan, layanan, produk, dan nama produk. Krisis merupakan ancaman bagi organisasi maupun perusahaan. Krisis dapat menimbulkan ketidakpastian informasi, bahkan krisis dapat membuat suatu organisasi maupun perusahaan kehilangan kepercayaan serta dapat mengakibatkan perusahaan tersebut bangkrut. Hal tersebut merupakan dampak terburuk krisis apabila tidak segera di *manage* oleh perusahaan. Saat ini industri penerbangan khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta dalam keadaan moda bertahan. Perusahaan jasa layanan penerbangan, maskapai, dan bandara sedang menghemat keuangan mereka dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang menyebabkan penurunan jumlah penumpang.

Dampak pandemi Covid-19 yang dialami oleh PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta diantaranya adalah menurunnya pendapatan perusahaan yang berkelanjutan pada

berpengaruhnya jam operasional pelayanan bandara yang dibatasi dan pendapatan pegawai yang mengalami penurunan. Hal tersebut dikarenakan adanya pembatasan perjalanan. Bahkan pada bulan April-Mei 2020 sempat ditutup total karena arahan dari pemerintah. Siti Eka (wawancara pra penelitian, 2 Maret 2021) juga menambahkan bahwa Perusahaan Jasa Kebandarudaraan sebagai penghubung antar pulau bahkan antar negara, hingga saat ini seluruh kegiatan di Bandara dibatasi. Perjalanan harus menggunakan syarat-syarat penerbangan yang sesuai dengan protokol kesehatan dan tentunya menggunakan APD yang lengkap. Dalam keadaan Pandemi Covid-19 seperti ini, humas menjadi satu-satunya harapan perusahaan dalam meningkatkan citra perusahaan. Humas harus mampu menyusun strategi yang tepat untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan. Meski demikian, dalam kondisi seperti ini ruang gerak humas dibatasi.

Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto, maka dapat dikatakan bahwa krisis yang dihadapi termasuk kedalam krisis akibat bencana non alam atau krisis akibat wabah kesehatan. (Kriyantono, 2018:195) Krisis dapat menjadi ancaman bagi keberlangsungan dan kehidupan sebuah organisasi maupun perusahaan, terutama bagi perusahaan jasa yang sangat sensitif terhadap ancaman reputasi. Perusahaan penerbangan merupakan perusahaan yang rentan terhadap berita miring karena menyangkut keselamatan manusia.

Menyadari pentingnya keberadaan praktisi *public relations* serta dengan adanya pandemi Covid-19 yang tidak dapat dihindari mengharuskan Humas PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto menyusun strategi dalam menghadapi situasi krisis yang terjadi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif yang akan menghasilkan data berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati, seperti yang dijelaskan oleh Bogdan dan Taylor dalam Basrowi dan Suwardi (2008:1) bahwa penelitian kualitatif akan menghasilkan data deskriptif. Bungin (2008:68)

menjelaskan bahwa penelitian yang menggunakan metode kualitatif-deskriptif memiliki tujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang dijadikan objek penelitian.

SETTING PENELITIAN

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Mei sampai dengan Bulan Juli 2021. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto yang terletak di Jl Solo km.9, Yogyakarta.

SUMBER DATA

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer yang diperoleh dengan wawancara mendalam dan data sekunder dari dokumen berupa artikel pemberitaan media serta hasil dokumentasi milik humas. Penentuan narasumber wawancara menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria praktisi *public relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto yang bekerja sebelum terjadi krisis hingga saat terjadinya krisis serta memiliki informasi mendalam terkait manajemen krisis pandemi Covid-19 yang dialami PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto.

METODE DAN INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

Penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam. Yin dalam Nugrahani (2014 :126) menjelaskan bahwa wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data yang esensial dalam studi kasus. Metode pengumpulan data berikutnya adalah dengan menggunakan dokumentasi humas PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto. Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Instrumen selain manusia misalnya seperti pedoman wawancara, angket, pedoman observasi dapat digunakan, tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2019 : 195). Dalam penelitian ini instrumen utamanya adalah peneliti itu sendiri. Sedangkan instrumen pengumpulan data-nya adalah pedoman wawancara.

KEABSAHAN DATA

Penelitian ini menggunakan uji keabsahan data triangulasi sumber. Uji keabsahan data menggunakan metode triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari narasumber pertama dengan narasumber kedua. Data akan dikatakan absah jika terdapat keselarasan antara data hasil wawancara dan data dokumentasi serta keselarasan informasi dari kedua narasumber.

TEKNIK ANALISIS DATA

Penelitian ini menggunakan analisis interaktif dari Miles & Huberman dalam Nugrahani (2014 : 173-174), model analisis ini memiliki 4 komponen, yaitu : Pengumpulan data yakni pengumpulan data yang diperoleh dari praktisi PR PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto serta studi dokumentasi melalui Instagram perusahaan, *website* perusahaan, berita media, arsip perusahaan, dan dokumentasi program yang dilaksanakan perusahaan. Tahap kedua adalah reduksi data, pada tahap ini peneliti melakukan pemilihan atau seleksi, memfokuskan, penyederhanaan, dan pengabstraksian dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang telah diperoleh dan dicatat selama penggalian data di lapangan. Tahap ketiga adalah penyajian data, sajian data disampaikan dalam bentuk narasi yang dilengkapi dengan gambar, ilustrasi, grafik, tabel, bagan, skema dan sebagainya. Terakhir adalah penarikan simpulan/verifikasi yang merupakan kegiatan penafsiran terhadap hasil analisis serta interpretasi data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Langkah-langkah yang dilakukan *public relations* AP1 JOG dalam manajemen krisis akibat pandemi Covid-19 dapat dijabarkan sesuai dengan teori Iriantara (2004:124) yakni sebagai berikut :

1. IdentifikasiKrisis

Pada tahap ini public relations AP1 JOG melakukan penelitian secara kilat terkait kemungkinan apa yang dapat terjadi ditengah pandemi Covid-19 untuk mengumpulkan data-data terkait krisis yang terjadi

2. Analisis Krisis

Hasil analisis menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 memang memberikan dampak bagi perusahaan.

3. Isolasi Krisis

PR memilah data yang benar atau tidak dan mengkomunikasikan kepada masyarakat agar tidak timbul kesalahpahaman. Hal tersebut sudah menjadi Standard Operating Procedure (SOP) Public Relations PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto fokus dalam menangani kasus dengan proporsi yang besar agar tidak melebar.

4. Memilih Startegi

PR PT Angkasa Pura I (Persero) memilih strategi adaptif menyesuaikan dengan prinsip serta nilai utama perusahaan. Strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto adalah dengan berbagai upaya, yaitu; (a) Modifikasi operasional, dengan menerapkan *cost efficacy* melalui perubahan jam operasional perusahaan menjadi lebih singkat guna menghemat biaya operasional Bandara terutama listrik. Selain itu, Perusahaan juga mengubah kewenangan untuk menangani keluhan penumpang di Bandara yang awalnya dilakukan oleh Angkasa Pura 172 dan *customer service*, saat pandemi *public relations* diharuskan untuk turun langsung dalam menangani keluhan penumpang lalu menjadikannya acuan untuk menganalisis kebijakan terkait manajemen krisis; (b) Meluruskan citra, dilakukan dengan cara mengkampanyekan bahwa berpegangan selama pandemi Covid-19 dapat dilakukan dengan aman dengan menerapkan protokol kesehatan sesuai peraturan dari pemerintah. Kampanye tersebut merupakan "*Safe Travel Campaign*" yang diunggah di akun media sosial Instagram @adisutjipto_airport. Praktisi PR API JOG juga berupaya untuk menjalin hubungan baik dengan media guna memonitor pemberitaan yang keluar; (c) Memberikan pelayanan terbaik yakni dengan menyediakan test Ge Nose, Rapid Test Antigen, hingga SWAB PCR yang mana fasilitas diagnostik seperti itu umumnya dilakukan di rumah sakit. Perusahaan juga sempat memberikan travel kit kepada calon penumpang di Bandara Internasional Adisutjipto; (d) Melakukan Evaluasi, diwujudkan melalui kegiatan *Sharing Session* yang dilaksanakan via *Zoom Meeting* bersama dengan seluruh praktisi *public relations* di 15 Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) dan kantor pusat. Kegiatan ini dilakuakn setiap bulan dan terkandung mengundang konsultan PR maupun media.

Berdasarkan temuan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa respon *public relations* terhadap krisis pandemi Covid-19 sesuai dengan teori prinsip-prinsip strategi manajemen krisis oleh Kriyantono (2018:234), yang meliputi:

1. Membuat tim manajemen krisis, dari segi *public relations* seluruh praktisi *public relations* di 15 cabang PT Angkasa Pura I (Persero) merupakan tim satgas Covid-19. Seluruh praktisi PR bersama sama merancang strategi komunikasi krisis pada masa pandemi Covid-19
2. Respon cepat dan tidak panik, sejak kasus Covid-19 muncul di Wuhan China hal tersebut sudah menjadi bahan kajian di kantor PT Angkasa Pura I (Persero)
3. Fokus pada kepentingan publik, perusahaan meletakkan prioritas utama pada keselamatan dan kepentingan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari tindakan-tindakan yang diambil oleh PR API JOG yakni dengan mendirikan posko waspada Covid-19 dengan menggandeng beberapa *stakeholders*.
4. Memiliki rencana komunikasi krisis. Dari 10 prinsip-prinsip dalam strategi komunikasi krisis yang diungkapkan oleh Kriyantono (2018:246), strategi komunikasi krisis *public relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto sesuai dengan 9 prinsip tersebut yakni; (a) memiliki tim komunikasi krisis; (b) Kontak media massa, Pada saat terjadi krisis, *General Manager* PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto dan Pengganti Sementara (PTS) *General Manager* Bandara Internasional Adisutjipto melakukan konferensi pers di Bandara Internasional Yogyakarta yang menyampaikan bahwa Bandara Jogja tetap menjalankan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah serta Bandara Jogja tetap memberikan pelayanan terbaik ditengah adanya pandemi Covid-19. Selain dengan konferensi pers, *public relations* API JOG juga melakukan pendekatan dengan pihak media dengan memberikan informasi yang sebenar-benarnya terkait keadaan Bandara; (c) Mengumpulkan fakta dan mempersiapkan informasi, *public*

relations mengumpulkan fakta melalui *Whatsapp Group* tim komunikasi krisis yang mana merupakan tempat penyaluran informasi-informasi terkait pandemi Covid-19; (d) PR tidak menutupi informasi dan berusaha memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan sebaik mungkin; (e) PR hati hati dalam menyampaikan informasi, dalam hal ini PT Angkasa Pura I (Persero) memberikan guideline khusus terkait informasi apa yang harus disampaikan ke masyarakat dan bagaimana cara menyampaikannya di masa pandemi Covid-19, serta tentang bagaimana cara merespon keluhan masyarakat; (f) Melakukan komunikasi reputasi dengan berupaya sebaik mungkin dalam menyelesaikan keluhan-keluhan masyarakat agar tidak menimbulkan berita yang tidak benar yang dapat berpengaruh pada reputasi perusahaan; (g) Memiliki juru bicara yakni *Generam Manager*; (h) Komunikasi empati yang diwujudkan dengan turun langsung untuk menyelesaikan masalah calon penumpang di Bandara secara personal serta memberikan solusi hingga masalah terselesaikan. Perusahaan juga menunjukkan empatinya dengan menyuarkan larangan mudik walaupun hal tersebut mengakibatkan perusahaan mengalami penurunan pendapatan; (i) Memiliki saluran komunikasi yakni media sosial Instagram (@adisutjipto_airport), website (<https://adisutjipto-airport.co.id>), dan media massa.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui tahapan krisis yang dialami oleh PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto yakni sebagai berikut :

1. Tahap Prodromal

Munculnya gejala krisis terjadi ketika kasus Covid-19 mulai muncul di Wuhan China. Hal tersebut dikarenakan Bandara masih melayani penerbangan Internasional yang mana berpotensi menjadi tempat penyebaran virus. Pada tahap ini *public relations* mulai melakukan komunikasi lingkup internal perusahaan dan mengambil beberapa tindakan untuk meminimalisir timbulnya krisis.

2. Tahap Acute

Munculnya tanda-tanda krisis adalah saat ditemukannya kasus Covid-19 di Indonesia.

Pemerintah mulai mengisolasi krisis dengan membuat peraturan tambahan terkait persyaratan penerbangan dan berujung diberlakukannya *lockdown* yang mana Bandara dilarang melakukan penerbangan kecuali untuk perjalanan dinas.

3. Tahap Chronic

Tahap *chronic* yakni tahap saat terjadinya krisis, yang mana pada kasus krisis yang dialami API JOG terjadi saat pemerintah mulai membuka kembali penerbangan namun dengan protokol kesehatan yang ketat. Hal tersebut dikatakan sebagai tahap terjadinya krisis karena pada saat itu masyarakat sadar akan bahaya virus Covid-19 dan mereka urung untuk menggunakan transportasi udara. Hal tersebut membuat API JOG mengalami kerugian *financial* karena walaupun penerbangan sedikit namun Perusahaan tetap mengeluarkan biaya operasional.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil uraian hasil dan pembahasan di atas, maka kesimpulan dari penelitian ini antara lain; (1) Langkah-langkah yang dilakukan PR API JOG dalam mengelola krisis pandemi Covid-19 adalah dengan mengidentifikasi krisis, menganalisis krisis, mengisolasi krisis lalu memilih strategi apa yang akan digunakan untuk menangani krisis pandemi Covid-19 ini; (2) PR API JOG memilih strategi adaptif untuk manajemen krisis pandemi Covid-19 yang melanda Perusahaan. Yang diwujudkan dengan modifikasi operasional yakni dengan mempersingkat jam operasional bandara serta mengubah kewenangan. Selanjutnya dengan meluruskan citra melalui *Safe Travel Campaign* yang di unggah di akun Instagram @adisutjipto_airport serta menjalin hubungan baik dengan para media. Selanjutnya memberi pelayanan yang terbaik yang diwujudkan dengan menyediakan fasilitas untuk menunjang protokol kesehatan. Yang terakhir dengan melakukan evaluasi melalui kegiatan *sharing session* via *zoom meeting* bersama dengan seluruh praktisi PR PT Angkasa Pura I (Persero) dengan mengundang konsultan PR maupun media; (3) Praktisi PR API JOG merespon krisis dengan cepat dan tidak panik. Langkah-langkah yang dilakukan PR API JOG dalam merespon krisis adalah membuat tim

manajemen krisis, respon cepat dan tidak panik, fokus pada kepentingan publik, memiliki rencana komunikasi krisis; (4) Hingga saat ini krisis pandemi Covid-19 yang di alami PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto berada pada tahap cronic.

Saran

Komunikasi krisis memiliki peranan vital dalam strategi manajemen krisis pandemi Covid-19, hal tersebut dikarenakan pandemi Covid-19 membawa ketidakpastian dan ketidakjelasan di kalangan masyarakat. Kondisi seperti ini tentunya akan membuat masyarakat mencari informasi terkait covid-19. Dalam situasi seperti ini praktisi *public relations* diharapkan dapat menyampaikan informasi dengan baik dan tepat guna menjaga citra perusahaan. PR API JOG lebih sering menggunakan Instagram sebagai saluran komunikasi krisis, namun akan lebih baik apabila PR menyampaikan informasi secara kreatif, inovatif, dan efektif dengan memanfaatkan new media. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan memiliki banyak saluran komunikasi seperti lebih aktif dalam menggunakan *website* dan media massa sebagai saluran komunikasi serta menambahkan Youtube, Twitter, Facebook, maupun Tiktok. Dengan memiliki banyak saluran komunikasi maka PR dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas. Selain itu PR diharapkan lebih intens dalam penyampaian pesan dengan konten yang empatif karena upaya tersebut dapat menciptakan persepsi positif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

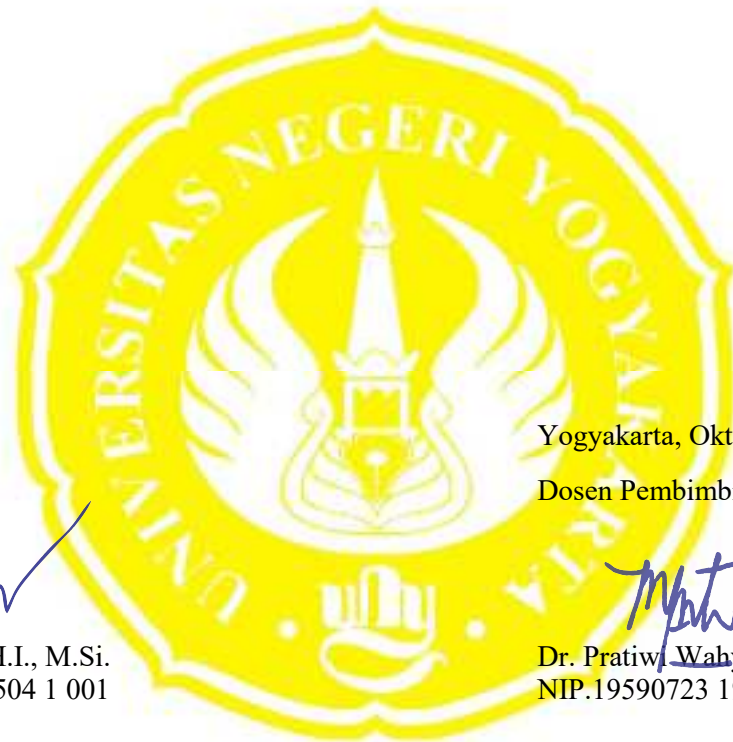
- Basrowi & Suwardi. (2008). *Memahamu Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2008). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi Kebijakan Publik, Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: kencana Prenada Media Group.
- Iriantara, Y. (2004). *Manajemen Strategis Public Relations*. Jakarta: Ghalia.
- Kriyantono,R. (2018). *Public Relations, Issue & Crisis Managmenet*. Jakarta : Prenamedia Group
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Koswara, A. (2014). Komunikasi Krisis: Analisis Upaya Respon Krisis Teluk Meksiko Dari Perspektif Public Relations. *Edulect*, 1(1), 107–131.

LEMBAR PENGESAHAN JURNAL

Judul : Strategi *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto Dalam Manajemen Krisis Pandemi Covid-19
Nama : Alifia Dewi Nurdiana
NIM : 17419144021
Program Studi : Ilmu Komunikasi



Reviewer

Setiawan

Benni Setiawan S.H.I., M.Si.
NIP.19830329 201504 1 001

Yogyakarta, Oktober 2021

Dosen Pembimbing

Pratiwi Wahyu Widiarti

Dr. Pratiwi Wahyu Widiarti, M.Si.
NIP.19590723 198803 2 001

Rekomendasi Pembimbing (mohon dilingkari salah satu)

1. Dikirim ke Journal Student
2. Dikirim ke Journal Jipsindo
3. Dikirim ke Journal Lain