

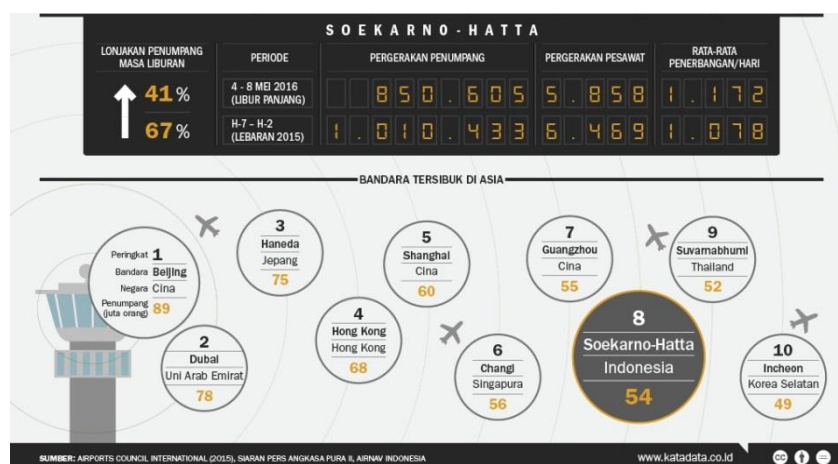
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bandara atau bandar udara merupakan fasilitas untuk pesawat terbang dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Fungsi bandara itu sendiri adalah sebagai tempat penumpang atau barang untuk naik atau turun dari pesawat terbang. Bagi sebuah negara bandara menjadi aspek penting karena dapat menghubungkan antarwilayah, antarpulau, dan antarnegara. Indonesia sebagai negara kepulauan pasti memerlukan alat transportasi pesawat udara sekaligus bandar udara sebagai akomodasi untuk menyamaratakan pertumbuhan ekonomi di wilayah-wilayah yang bukan kota metropolitan, mempercepat arus lalu lintas penumpang, kargo dan servis di setiap pelosok Indonesia. Selain itu, bandar udara juga merupakan infrastruktur yang penting untuk sektor pariwisata. Tidak hanya sektor pariwisata, bandar udara (bandara) yang tadinya hanya menjadi tempat sekedar menunggu bagi para penumpang yang akan berangkat atau datang dengan pesawat udara sekarang sebagian masyarakat dapat membuka peluang bisnis atau usaha karena tersedianya ruang commercial (*commercial space*) untuk membuka gerai.

Salah satu bandara tersibuk di Indonesia adalah Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Bandara Internasional Soekarno-Hatta menduduki peringkat ke-8 di Asia sebagai bandara tersibuk. Berdasarkan Airport Council International (ACI) terhitung sepanjang tahun 2015 jumlah pergerakan penumpang mencapai 54 juta. Kesibukan bandara yang sangat dekat dengan pusat ekonomi Indonesia ini disumbang oleh lonjakan penumpang yang terjadi setiap libur panjang. Sedangkan, daya tampung keseluruhan terminal keberangkatan Bandara Internasional Soekarno – Hatta hanya sekitar 22 juta penumpang. PT Angkasa Pura II sebagai perusahaan pengelola Bandara Internasional Soekarno – Hatta mengembangkan Terminal 3 (T3) untuk menanggulangi hal tersebut. Pembangunan T3 dimulai sejak Agustus 2012



Gambar 1.1

Infografik Bandara Soekarno – Hatta di Asia

(Sumber : <http://katadata.co.id/infografik/2016/05/09/bandara-soekarno-hatta-tertibuk-ke-8-di-asia> diakses pada tanggal 1 September 2016, 10:01 WIB)

Dengan pengembangan T3 diestimasikan daya tampung penumpang total di T3 akan mencapai 25 juta penumpang per tahun. Terminal 3 baru ini akan mengusung konsep Art & Culture yang dimana akan dipasang beberapa lukisan dan patung Garuda. Selain itu, Terminal 3 akan menggunakan kecanggihan teknologi modern. Seiring akan dioperasikannya Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta, PT Angkasa Pura II (Persero) telah melakukan beberapa kegiatan sosialisasi T3 yang melibatkan masyarakat khususnya para netizen. Kegiatan sosialisasi tersebut diantaranya: kunjungan komunitas iphonesia, kunjungan Alvin Lie bersama Detik.com, kunjungan blogger dan traveller, kunjungan Jakarta Photo Club & Majalah Venue, dan Terminal 3 Fashion Show (PT Angkasa Pura II with Liputan 6).

Pada awalnya Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta direncanakan akan beroperasi pada tanggal 15 Juni 2016 namun diundur menjadi tanggal 20 Juni 2016 sebab persyaratan yang berhubungan dengan standar keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan sipil masih belum terpenuhi. Menurut Yudhi Sari selaku Direktur Bandar Udara Kementerian Perhubungan yang dilansir dephub.go.id hasil tersebut didapat oleh tim Kementerian Perhubungan setelah melakukan verifikasi dan uji coba kehandalan peralatan keselamatan, keamanan, serta pelayanan di Terminal 3. Hal terpenting

yang masih belum memenuhi standar yaitu pada sistem kelistrikan terminal, hasil uji coba menyatakan sistem listrik cadangan menunjukkan empat unit genset yang tersedia belum dapat menjangkau peralatan – peralatan di terminal. Yudhi Sari mengatakan pada saat menggunakan jaringan utama PLN, sistem berjalan dengan baik. Namun, saat uji coba menggunakan genset sistem tidak berjalan. Ini mengakibatkan berbagai fasilitas di terminal tidak berfungsi. Maka dari itu, Terminal 3 baru dapat beroperasi pada tanggal 9 Agustus 2016.

Beberapa saat setelah beroperasi, media dan masyarakat kerap melaporkan beberapa keluhan terhadap fasilitas sarana dan prasarana di Terminal 3 seperti listrik mati, banjir, dan kritik dari publik figur Indonesia. Berikut gambar – gambar yang dilaporkan media dan masyarakat pengguna jasa terminal 3:

1. Listrik Mati



Gambar 1.2
Keluhan Pengguna Terminal 3
(Sumber : twitter.com/Edgar1107)

Pada hari yang sama saat pembukaan T3 yaitu pada tanggal 9 Agustus 2016, masyarakat atau pengguna jasa T3 melaporkan melalui media sosialnya bahwa telah terjadi listrik mati. Akibat listrik mati 38 penerbangan Garuda *delay* rata-rata 1 jam. Dilansir tribunnews.com, pihak AP II telah melakukan audit internal mengenai listrik mati pada saat hari pertama beroperasi. Saat konferensi pers melalui pelaksana tugas Direktur Utama PT Angkasa Pura II, Djoko

Murdjatmojo menyatakan, listrik yang mati pada pukul 19:00 WIB terjadi di lantai bawah Terminal 3 di *executive lounge* Garuda Indonesia. Ia mengatakan matinya listrik karena sistem isolasi pemasangan listrik yang tidak sempurna. Namun, kejadian tersebut hanya berlangsung 30 menit kemudian listrik yang mati dapat diatasi oleh teknisi. Djoko Murdjatmojo juga mengungkapkan bahwa AP II berencana membangun Pembangkit Listrik Tenaga Gas di sekitar Bandara Soetta untuk mensuplai listrik agar masalah listrik mati tidak terulang.

2. Banjir



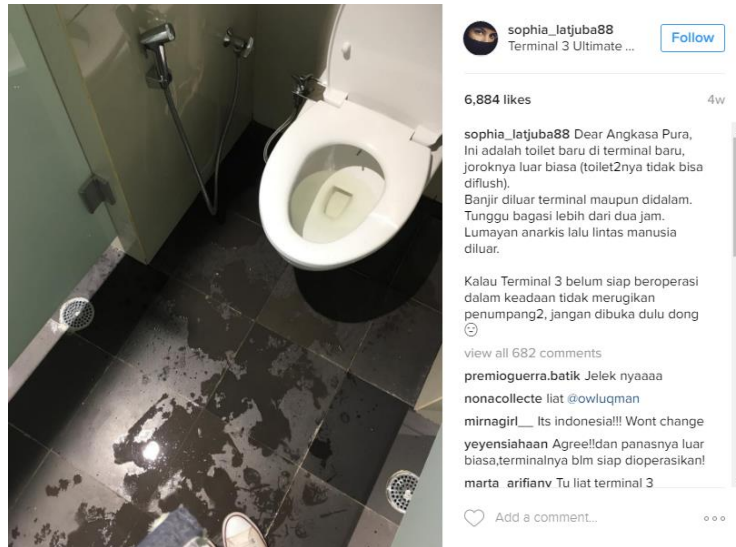
Gambar 1.3

Terminal 3 Bandara Soetta Banjir

(Sumber : www.youtube.com/watch?v=3pseQoVDujU)

Belum seminggu dibuka, pada tanggal 14 Agustus 2016 Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta terkena banjir. Banjir disebabkan karena hujan deras yang melanda Jakarta. PT Angkasa Pura II menduga banjir yang terjadi karena penyumbatan di drainase air dan air yang keluar dari pipa bawah tanah yang tidak dapat menampung volume air hujan. Dampak yang disebabkan dari banjir di terminal 3 yaitu mengganggu kenyamanan penumpang tetapi tidak mengganggu operasional penerbangan. Dari pihak AP II memohon maaf kepada masyarakat khususnya penumpang dan pengguna jasa bandara atas ketidaknyamanan yang dirasakan mengenai insiden banjir ini. Selain itu, AP II bersama dengan kontraktor akan melakukan evaluasi dan penyelidikan untuk memastikan faktor penyebab timbulnya genangan air tersebut.

3. Kritik terhadap kebersihan sarana



Gambar 1.4

Keluhan Publik Figur

(Sumber : [instagram.com/sophia_latjuba88](https://www.instagram.com/sophia_latjuba88))

Selain pelaporan dari masyarakat dan media, publik figur seperti Sophia Latjuba sempat mengkritik sarana T3 melalui akun media sosial instagramnya. Sophia mengeluhkan berbagai kondisi tidak nyaman yang dialaminya saat berada di Terminal 3 Bandara Soetta yang baru diresmikan. Salah satunya mengenai kebersihan toiletnya.

Dalam postingan di instagramnya, ia memperlihatkan sebuah toilet di Terminal 3 Bandara Soetta dalam keadaan yang “jorok” dan rusak. *“Dear Angkasa Pura, ini adalah toilet baru di terminal baru, joroknya luar biasa dan toilet-toiletnya tidak bisa diflush,” keluh Sophia,* melalui instagramnya. Di kolom komentar terdapat salah satu komentar dari Angkasa Pura II yang menyatakan permintaan maaf atas insiden kekurangan tersebut. *“Mohon maaf, Ibu, atas ketidaknyamanannya. Kami berharap masyarakat selalu memberi perhatian dan masukan agar #T3CGK menjadi kebanggaan kita semua. Terima kasih.”*

Berangkat dari tiga pemberitaan negatif mengenai Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta yang dimulai dari 8 Agustus 2016 – 15 Agustus 2016. Puncak pemberitaan terkait listrik mati terjadi pada tanggal 10 Agustus 2016 kemudian terkait banjir dan kritik dari publik figur Indonesia terjadi pada tanggal 15 Agustus 2016. Seluruh pemberitaan mengenai 3 hal tersebut peneliti

dapatkan di website *media monitoring* perusahaan yaitu imm.today yang dimiliki PT. eDesk Indonesia. Melalui imm.today pada tanggal 10 Agustus 2016 terdapat 105 pemberitaan dan tanggal 15 Agustus 2016 terdapat 328 pemberitaan. Berikut adalah beberapa dari pemberitaan tersebut :

Tabel 1.1
Media Monitoring

Media	News	Positive	Neutral	Negative
16	25	9	5	11

No	Media	Time	News Title	Tone
1	Republika	23.32	AP II Ungkap Penyebab Banjir Terminal 3	Negative
2	Tangerang Online	22.38	Wapres Minta AP II Survei Kekurangan Terminal 3 New Bandara Soetta	Negative
3	Jakarta Post	22.17	Terminal 3 contractor to repair drainage Monday night	Positive
4	Jakarta Post	22.17	YLKI demands investigation into Terminal 3 drainage system	Neutral
5	Kompas	21.50	Menhub Akan Lakukan Survei untuk Cari Tahu Kekurangan Terminal 3	Negative
6	Okezone	21.25	Penyebab Penerbangan Garuda Delay di Terminal 3 Soetta	Negative
7	Kompas	21.20	Optimalkan Pelayanan Terminal 3, Kemenhub Gandeng Tiga Universitas	Positive
8	Kompas	20.35	Wapres: Kekurangan di Terminal 3 Masih Wajar	Positive
9	Antara	20.30	Rhenald: keamanan Terminal 3 Soekarno–Hatta paling siap	Positive
10	Bisnis Indonesia	17.30	PLN: Gangguan Listrik Di Terminal 3 Ultimate Bandara Soekarno Hatta Bukan Dari Sisi Pasok	Neutral
11	Republika	15.59	Penumpang Nilai Genangan Air di Terminal 3 tak Bisa Ditolerir	Negative
12	Republika	15.56	Kemenhub Janji Cegah Banjir di Terminal 3 Bandara Soekarno–Hatta	Positive
13	Liputan 6	15.53	Gegap Gempita Pentas Budaya Terminal 3 Soetta Pukau Traveler	Positive
14	Bisnis Indonesia	15.46	Sophia Latjuba Sebut Toilet Terminal 3 Ultimate Jorok Luar Biasa	Negative
15	Detik	14.30	Jaga Kestabilan Listrik di Terminal 3 Ultimate, PLN Tambah 2 Gardu Induk	Positive
16	VOA	13.16	Baru Dibuka, Terminal 3 Bandara Terkena Banjir	Negative
17	Metro Tv	13.15	Pasokan Listrik di Terminal 3 Dipastikan Aman	Positive
18	Republika	13.00	Terminal 3 Bandara Soekarno–Hatta Kebanjiran	Negative

19	Detik	12.20	AP II Gerak Cepat Benahi Drainase di Terminal 3	Positive
20	Tempo Interaktif	12.15	Sophia Latjuba Sebut Terminal 3 Anarkis, Ini Jawaban AP	Neutral
21	Merdeka	12.00	Listrik Terminal 3 Ultimate sempat padam, ini kata PLN	Neutral
22	Bangka Post	11.45	Sophia Latjuba Masuk Toilet Terminal 3 Bandara Soetta, Astaga Joroknya!	Negative
23	Tribun News	07.45	'Bandara Rasa Pelabuhan', Netizen Komentari Banjir di Terminal 3 Ultimate	Negative
24	Rakyat Merdeka	06.15	Kemhub: Genangan Di Terminal 3 Hanya Tampiasan Air Hujan	Neutral
25	Tempo Interaktif	02.00	Terminal Ultimate 3 Banjir, Wika Usulkan Pembuatan Sodetan Bak Kontrol	Negative

(Sumber : *imm.today* diakses pada tanggal 10 Januari 2017 pukul 19:53 WIB, data media monitoring diolah oleh peneliti)

Adanya pemberitaan media dan pelaporan dari masyarakat menuntut adanya tindakan nyata dari seorang praktisi *public relations*. Aktivitas PR memiliki peranan penting untuk menangani pemberitaan negatif tersebut. Jika tidak langsung ditanggapi dengan tepat, segala bentuk pemberitaan dan pelaporan tersebut akan membentuk opini publik yang tidak sesuai dengan fakta di lapangan. Hal tersebut akan berdampak negatif bagi citra perusahaan. Oleh karena itu, peneliti akan meninjau lebih lanjut mengenai aktivitas *public relations* PT Angkasa Pura II dalam menangani pemberitaan negatif pada awal pembukaan Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Maka dari itu, judul dari penelitian ini adalah **“AKTIVITAS *PUBLIC RELATIONS* PT ANGKASA PURA II (PERSERO) DALAM MENANGANI KRISIS” (Studi Deskriptif Pemberitaan Negatif Pada Awal Pembukaan Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno – Hatta).**

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan dari latar belakang penelitian di atas, maka fokus dari penelitian ini adalah **“Bagaimana Aktivitas *Public Relations* PT Angkasa Pura II (Persero) Dalam Menangani Pemberitaan Negatif Pada Awal Pembukaan Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno – Hatta?”**. Untuk memperjelas fokus penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini, maka peneliti menyusun pertanyaan – pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apa yang dilakukan *public relations* PT Angkasa Pura II (Persero) pada tahapan krisis dalam menangani pemberitaan negatif pada awal pembukaan Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno – Hatta?
2. Bagaimana upaya mengelola krisis yang dilakukan *public relations* PT Angkasa Pura II (Persero) dalam menangani pemberitaan negatif pada awal pembukaan Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno – Hatta?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa yang dilakukan *public relations* PT Angkasa Pura II (Persero) pada tahapan krisis dalam menangani pemberitaan negatif pada awal pembukaan Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.
2. Untuk mengetahui upaya mengelola krisis yang dilakukan *public relations* PT Angkasa Pura II (Persero) dalam menangani pemberitaan negatif pada awal pembukaan Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

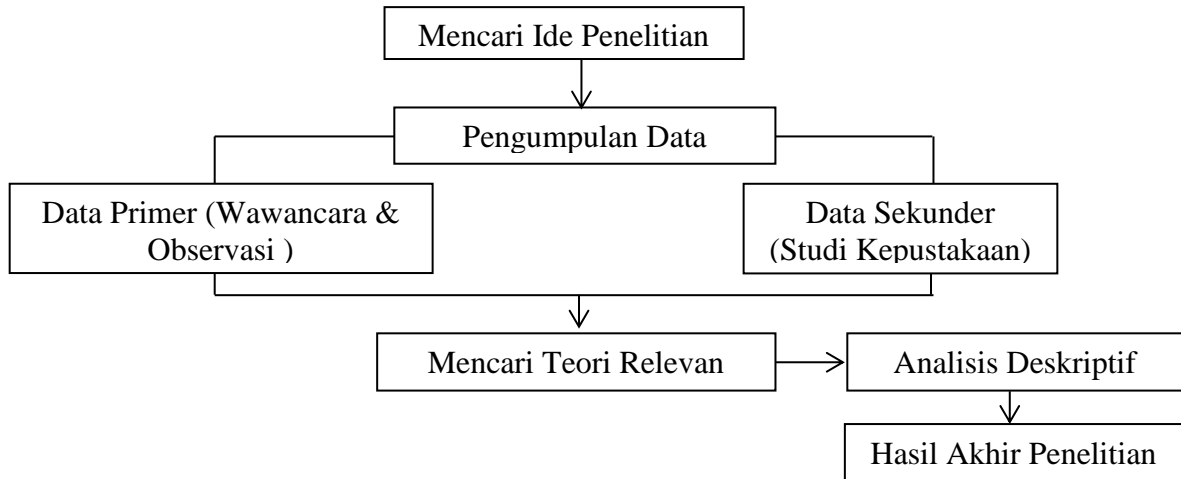
Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memperkaya kajian ilmu komunikasi melalui penelitian dibidang aktivitas *public relations* dalam menangani krisis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tentang implementasi aktivitas *public relations* yang tepat dalam menangani krisis pada perusahaan.

1.5 Tahapan Penelitian

Tabel 1.2
Tahapan Penelitian



Sumber : Olahan Peneliti 2016

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di kantor PT Angkasa Pura II (Persero) Bandara Internasional Soekarno-Hatta Gedung 600 , Tangerang Banten

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu dan periode yang digunakan dalam penelitian ini selama bulan Agustus 2016 – Januari 2017.

Tabel 1.3
Waktu Penelitian

Kegiatan	Bulan						
	Juli	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jan
Mencari informasi (riset)							
Penyusunan draft <i>Desk Evaluation</i>							
Penyusunan bab I, II, dan III <i>Desk Evaluation</i>							
Penelitian (Wawancara dengan informan)							
Pengolahan data							
Menyusun bab IV dan V							
Pengajuan sidang skripsi							
Sidang skripsi							

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang dilakukan, yaitu sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tahapan penelitian, waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisikan tentang tinjauan penelitian terdahulu, teori-teori yang menjadi landasan pokok permasalahan pada penyusunan skripsi dan kerangka pemikiran.

Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini berisikan mengenai paradigma penelitian, metode penelitian, subjek dan objek penelitian, definisi konsep, unit analisis, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian

Pada bab ini berisikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan tentang penelitian.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisikan mengenai simpulan dan saran hasil penelitian

Daftar Pustaka

Terdiri dari semua referensi buku, jurnal, dan website.

Lampiran

Berisikan daftar wawancara dengan narasumber dan dokumentasi.