

## Analisis manajemen krisis PT Indonesia AirAsia dalam menangani jatuhnya pesawat QZ8501 pada 28 Desember 2014 = Analysis of crisis management of PT Indonesia AirAsia in handling the crash of airplane QZ8501 in December 28 2014

Olani Syamuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20423917&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Insiden jatuhnya pesawat memang bukanlah suatu hal yang diharapkan, terutama bagi maskapai penerbangan itu sendiri. Hal ini tentunya merupakan sebuah peristiwa yang tidak dapat dihindari dan diprediksi oleh siapapun. Namun, tidak jarang perusahaan diterpa berbagai macam isu terkait insiden yang menyudutkan perusahaan tersebut. Tidak jarang pula, isu-isu tersebut pada akhirnya membawa perusahaan ke dalam sebuah keadaan krisis akibat adanya kelalaian penanganan isu yang dilakukan perusahaan. Untuk itu, apabila terjadi kasus seperti ini, peran praktisi Public Relation (PR) sangat dibutuhkan untuk menjaga citra dan mengembalikan nama baik perusahaan. Praktisi PR tentunya harus memiliki kesiapan untuk melakukan penanganan terhadap krisis yang muncul. Demikian juga dengan kasus jatuhnya pesawat AirAsia QZ 8501 pada 28 Desember 2014 silam yang akan diangkat sebagai bahan analisis untuk penulisan makalah ini.

Analisis ini akan membahas bagaimana perkembangan isu yang muncul ketika peristiwa tersebut terjadi sehingga membawa AirAsia ke dalam krisis serta apa saja langkah-langkah yang dilakukan oleh praktisi PR AirAsia dalam menghadapi kondisi tersebut dengan berdasar pada konsep manajemen krisis. Pendekatan strategi manajemen krisis yang dilakukan praktisi PR AirAsia juga akan dianalisis dengan berkaca pada konsep model Integrated Crisis Mapping (ICM).

<hr>

The incident of airplane crash is the unexpected thing, especially for the flight enterprise it self. This case is unavoidable and unpredictable for anyone. But, the company is not rarely attacked by issues that related to the accident which put the company's name into the corner. The issues often bring the company into the crisis circumstance as the cause of the organization's neglect. The role of PR practitioners is needed to maintain company's image and reform its reputation. PR practitioners should have readiness to handle any kind of the crisis that arises in that moment. As well as the case of AirAsia's airplane QZ8501 crashed in the past December 28, 2014, as the analyzed material for this paper writing.

This analysis will come up with the issues development when it was happened, so those brought AirAsia into a crisis, and put a stressed on what actions had been done by AirAsia PR practitioners in that kind of state in accordance to crisis management concept. The approach of crisis management strategy that AirAsia PR practitioners took will also be analyzed based on the concept of Integrated Crisis Mapping model (ICM).