

Analisis Dampak Strategi Komunikasi Krisis Terhadap Reputasi Boeing Pada Kasus Kecelakaan Lion Air JT 610 = Analysis of The Impact of Crisis Communication Strategy on Boeing's Reputation in The Lion Air JT 610 Incident Case

Fadia Andini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20529146&lokasi=lokal>

Abstrak

Riset ini bertujuan untuk melihat bagaimana strategi komunikasi krisis dari Boeing dan pengaruhnya terhadap reputasi perusahaan pada kasus kecelakaan Lion Air JT 610. Analisis ini merujuk kepada situational communication theory (SCCT) oleh Coombs (1995) yang bertujuan untuk memahami bagaimana respon stakeholder dari strategi manajemen krisis yang telah diimplementasikan oleh Boeing. Metode yang digunakan dalam riset ini adalah penelitian sekunder dengan menggunakan sumber data dari beberapa jurnal akademik terkait komunikasi krisis perusahaan, artikel pemberitaan di media daring terkait Boeing 737-MAX maupun kecelakaan Lion Air JT-610, film “Downfall: The Case Against Boeing”, dan website Boeing. Berdasarkan hasil temuan dari riset ini, dapat disimpulkan bahwa Boeing menggunakan gabungan 2 jenis strategi respon krisis primer berupa strategi penolakan (deny) dan strategi pengurangan (diminish) dengan 1 jenis strategi respon krisis sekunder berupa strategi penguatan (bolstering). Penggabungan strategi tersebut terbukti tidak efektif dalam merespon kasus kecelakaan Lion Air dan justru memperkuat evaluasi negatif stakeholders terhadap perusahaan Boeing sehingga berdampak buruk bagi reputasi perusahaan serta krisis yang berkelanjutan.

.....This research aims to examine communication strategy of The Boeing Company and the effects on their reputation in the case of the Lion Air JT 610 incident. This analysis refers to situational communication theory (SCCT) by Coombs (1995), which aims to understand how stakeholders respond to the crisis management strategy implemented by Boeing. The method used in this research is secondary research by using data sources from several academic journals related to corporate crisis communication, news article on online media related to the Boeing 737 MAX or the Lion Air incident, the film “Downfall: The Case Against Boeing,” and the Boeing website. Based on the findings in this research, it can be concluded that Boeing uses a combination of 2 types of primary crisis response strategies, denial strategies and diminish strategies, with 1 type of secondary crisis response strategy, bolstering strategies. The combination of these strategies proved ineffective to respond the Lion Air incident and strengthened the negative evaluation of stakeholders of The Boeing Company. Therefore, it harmed the company’s reputation and generated an ongoing crisis.