

## Manajemen komunikasi krisis studi kasus maskapai penerbangan airasia dalam jatuhnya pesawat qz8501 = Communication crisis management case study airasia airline in the crash of flight qz8501

Rajagukguk, Imelda V., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20414385&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tesis ini membahas tentang manajemen komunikasi krisis dilakukan oleh AirAsia dalam jatuhnya pesawat QZ8501. Kejadian ini membuat perusahaan sempat kehilangan reputasi dan kepercayaan dari stakeholder. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui langkah-langkah pengelolaan krisis yang dilakukan oleh AirAsia pada saat, sebelum, dan setelah krisis. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif.

Hasil temuan, berasal dari wawancara mendalam serta pengumpulan dokumentasi akan diselaraskan dengan konsep-konsep manajemen krisis dan komunikasi krisis. Penelitian ini menemukan bahwa manajemen komunikasi krisis yang baik sepanjang pra krisis, krisis, dan pasca krisis pada objek penelitian.

<hr>

This thesis discuss about communication crisis management implemented by AirAsia Airline in crash of flight QZ8501. The crash causes the company loses its reputation and stakeholder's trust. The objective of the research is to find out crisis management that was done by AirAsia, during, pre-crisis, and post-crisis. The research is conducted in qualitative method by using descriptive design.

The result of this research which gained through in depth interview and documentation collection will be aligned with crisis management and communication crisis concepts. The research finds that there is good communication crisis management during pre-crisis, in crisis, and post-crisis on the object of research.