

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Pada akhir bulan Desember tiga tahun yang lalu, tepatnya pada tanggal 28 Desember 2014, terjadi sebuah kecelakaan pesawat milik maskapai penerbangan AirAsia Indonesia¹ dengan nomor penerbangan QZ8501. Lebih jelasnya, pesawat QZ8501 merupakan pesawat yang memiliki rute penerbangan Surabaya menuju Singapura. Berdasarkan informasi yang didapat pesawat QZ8501 dan dinyatakan hilang dan jatuh di Selat Karimata dekat Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah pada Minggu dini hari. Dalam penerbangannya tersebut, pesawat QZ8501 membawa total sebanyak 155 penumpang, dengan rincian sebagai berikut: 137 penumpang adalah orang dewasa, 17 penumpang adalah anak-anak dan 1 bayi, serta terdapat 2 pilot, 4 awak kabin dan satu teknisi (Jati, 2015 dalam cnnindonesia.com, diakses 20 November 2017).

Menurut *Hull & Machinery Insurance* (akademiasuransi.org), kecelakaan pada alat transportasi dapat dibagi kedalam dua kategori, yakni: *actual total loss* dan *constructive total loss*. Dalam pengertiannya, *actual total loss* merupakan kecelakaan yang menyebabkan alat transportasi tidak dapat diselamatkan, hancur (*destroyed*), atau hilang bersama

¹ AirAsia Indonesia merupakan maskapai penerbangan yang berbasis LCC (*Low-Cost Carrier*) yang sudah mengudara 12 tahun lamanya dan memenangkan lebih dari 50 penghargaan baik tingkat Nasional maupun Internasional (www.airasia.com).

dengan muatannya, sedangkan *constructive total loss* merupakan kecelakaan yang menyebabkan alat transportasi masih dapat diselamatkan, namun biaya perbaikan lebih besar dari nilai alat transportasi atau harga asuransi alat transportasi. Sehingga kecelakaan pesawat yang dialami oleh maskapai penerbangan AirAsia Indonesia pada penerbangan QZ8501 tersebut dapat dikategorikan kedalam kategori kecelakaan pesawat yang bersifat *actual total loss*.

Mendapati kecelakaan pesawat yang bersifat *actual total loss* tersebut, tentu banyak pihak yang merasa terpuak dan merasa berduka. Salah satunya adalah pihak dari keluarga dan kerabat penumpang. Dimana dalam kasus kecelakaan pesawat QZ8501 tersebut, banyak dari pihak keluarga dan kerabat penumpang yang merasa histeris maupun pingsan selama mengikuti kabar tentang hilangnya pesawat dengan tujuan Surabaya menuju Singapura itu (Maharani, 2014 dalam kompas.com, diakses 20 November 2017).

Seperti terlansir dalam pemberitaan lifestyle.kompas.com, menurut Dr. Andri, SP.KJ, FAPM selaku Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Rumah Sakit Omni *Hospitals*, reaksi yang dialami oleh keluarga dan kerabat penumpang tersebut merupakan kondisi normal yang dialami pada seseorang yang baru saja merasa kehilangan. Dalam kasus ini, Dr. Andri menjelaskan bahwa keluarga dan kerabat penumpang akan mendapatkan berbagai reaksi negatif yang dapat memengaruhi kondisi fisik maupun psikis mereka atas imbas dari rasa kehilangan tersebut. Seperti halnya reaksi berkabung yang gejalanya dapat berupa depresi, rasa

cemas, kesedihan yang sangat mendalam, serta ketidakmampuan dalam mengendalikan emosi.

“Reaksi berkabung gejalanya bisa depresi, misalnya jadi lebih cemas, bisa terjadi kesedihan yang sangat mendalam, dan ketidakmampuan dalam mengendalikan emosi. Hal seperti ini memang butuh waktu adaptasi sampai mereka bisa menerimanya.” Sumber: Maharani, 2014 dalam www.kompas.com – Rabu, 31 Desember 2014, diakses pada 20 November 2017.

Tidak hanya itu, karena tidak ada yang tahu pasti kapan musibah akan datang, keluarga yang ditinggalakan umumnya akan mengalami reaksi *shock* atau terkejut. Selain berbagai gejala psikis yang dialami oleh keluarga dan kerabat penumpang diatas, Dr. Andri menjelaskan bahwa pihak keluarga dan kerabat penumpang dapat mengalami gejala fisik seperti susah tidur, sakit pada perut, dan rasa pusing pada kepala sebagai bagian reaksi atas kehilangan tersebut (Maharani, 2014 dalam kompas.com, diakses 20 November 2017).

Terlepas dari berbagai gejala negatif yang menimpa kondisi psikis dan fisik keluarga dan kerabat penumpang. Buruknya kondisi cuaca pada lokasi pencarian pesawat, yakni perairan Belitung dengan titik koordinat 03.22.46 Lintang Selatan (LS) dan 108.50.07 Bujur Timur (BT) menjadi hambatan bagi TIM BASARNAS untuk melakukan proses pencarian badan pesawat dan evakuasi penumpang pesawat QZ8501. Alhasil, pihak keluarga dan kerabat penumpang masih harus menunggu lebih lama akan kepastian keselamatan penumpang dalam penerbangan tersebut.

“Informasi yang kami peroleh dari BMKG, gelombang mencapai dua meter lebih dan tergolong tinggi, sehingga memperlambat waktu tempuh menuju titik pesawat jatuh.” Sumber: Putranta, 2014 dalam www.antaraneews.com – Minggu, 28 Desember 2014, diakses pada 20 November 2017.

Sebagai maskapai penerbangan yang melakukan penerbangan pada pesawat QZ8501 tersebut, pihak maskapai penerbangan AirAsia Indonesia juga mengalami berbagai kerugian, baik kerugian yang bersifat *material* maupun kerugian yang bersifat *non-material (immaterial)* atas imbas dari kecelakaan jatuh dan hilangnya pesawat QZ8501. Dimana seperti yang ditulis oleh *The Strait Times* pada laman Firstpost.com, pihak maskapai penerbangan AirAsia Indonesia mengalami penurunan saham sebanyak 10,34% yang awalnya 12,9% menjadi 2,56%.

“Saham maskapai penerbangan AirAsia Indonesia terjun dari 12,9% menjadi 2,56% Ringgit Malaysia. Hal ini merupakan titik terendah sejak 28 November lalu.” Sumber: Pratomo, 2014 dalam www.merdeka.com – Selasa, 30 Desember 2014, diakses pada 20 November 2017.

Mendapati besarnya penurunan saham tersebut, membuat maskapai penerbangan AirAsia Indonesia terpaksa harus melakukan penutupan pada berbagai rute penerbangan yang tidak menguntungkan dan sepi pengunjung (www.ccnindonesia.com, diakses 20 November 2017). Selain mendapati penurunan saham tersebut, maskapai penerbangan AirAsia Indonesia juga mendapatkan teguran (sanksi) berupa penutupan sementara (pembekuan) atas penerbangan dengan rute Surabaya menuju Singapura. Penutupan tersebut dilakukan lantaran, maskapai penerbangan AirAsia Indonesia telah melakukan pelanggaran pada

jam izin penerbangan QZ8501. Dimana seharusnya penerbangan dengan rute Surabaya menuju Singapura hanya dapat dilakukan pada hari Senin, Selasa, Kamis, dan Sabtu, sesuai dengan rumus 1-2-4-6. Namun, pesawat milik maskapai penerbangan AirAsia Indonesia dengan nomor penerbangan QZ8501 melakukan penerbangan dengan rute Surabaya menuju Singapura pada hari Minggu, 28 Desember 2014 (www.bbc.com, diakses pada 20 November 2017).

Menanggapi berbagai kerugian yang bersifat *material* dan *non-material* (*immaterial*) atas dampak dari kecelakaan jatuh dan hilangnya pesawat QZ8501, membuat Dharmadi selaku Komisaris maskapai penerbangan AirAsia Indonesia memberikan pernyataan (*statement*) kepada berbagai media sebagai berikut,

“Kami yakin akan keluar dari krisis ini. Setelah semua selesai kami akan melakukan *rebranding* karena peristiwa kecelakaan ini jelas membuat *brand* kami terpuruk.” Sumber: Jati, 2014 dalam cnnindonesia.com – Kamis, 8 Januari 2015, diakses pada 20 November 2017.

Dalam pemberitaan tersebut, Dharmadi juga menjelaskan bahwa terjadinya insiden kecelakaan jatuh dan hilangnya pesawat QZ8501 telah meruntuhkan citra (*image*) perusahaan maskapai penerbangan AirAsia Indonesia sebagai maskapai penerbangan murah (*Low-Cost Carrier*) yang aman dibenak masyarakat Indonesia. Sebagaimana diketahui, insiden kecelakaan pesawat QZ8501 merupakan insiden kecelakaan pertama yang dialami oleh maskapai penerbangan AirAsia Indonesia selama 10 tahun berdiri di Indonesia, terhitung sejak tahun Desember 2004, awal berdiri

maskapai penerbangan AirAsia Indonesia hingga Desember 2014 (Pratomo, 2014 dalam www.merdeka.com, diakses 20 November 2017).

Sebagai suatu krisis yang menimpa maskapai penerbangan AirAsia Indonesia, insiden kecelakaan pesawat QZ8501 perlu ditangani dengan cara yang cepat dan tepat. Devlin (dalam Kriyantono, 2015:196) menjelaskan bahwa, suatu krisis dapat diartikan sebagai situasi yang tidak stabil dengan berbagai kemungkinan yang dapat menghasilkan dampak yang tidak diinginkan. Kriyantono menambahkan bahwa, setiap krisis mempunyai potensi memengaruhi citra organisasi, khususnya jika krisis tersebut mempunyai dampak yang luas bagi masyarakat. Melalui krisis tersebut, reputasi organisasi dapat menurun drastis dan membuat organisasi atau perusahaan menjadi objek kritikan masyarakat.

Sebagai bentuk upaya dalam menangani krisis tersebut, pihak maskapai penerbangan AirAsia Indonesia memilih serta menerapkan sarana publisitas guna untuk mendapatkan pemberitaan positif di berbagai media massa serta memberikan informasi kepada publik secara luas. Dimana dalam hal ini, maskapai penerbangan AirAsia Indonesia melakukan dan menerapkan sarana publisitas melalui tulisan dengan cara menyebarkan *press release (immediate release)* secara luas yang

dapat dilihat dan diunduh pada situs resmi *website* www.qz8501.airasia.com².

Menurut Kriyantono (2008:146), *press release* atau *news release* adalah sebuah berita atau informasi yang disusun oleh sebuah organisasi (*public relations*) yang memiliki fungsi sebagai wahana informasi tentang kegiatan perusahaan yang dikirim ke media, dengan maksud agar informasi yang ada dalam *press release* tersebut dimuat dalam bentuk berita oleh berbagai media. Sebagai produk hasil karya dari *public relations* (Kriyantono, 2014:317), seperti: jargon, *event*, artefak, dan berbagai produk tulisan, khususnya *press release* tidak akan terlepas dari aktivitas yang disebut *framing* (pembingkai).

Pada dasarnya, analisis *framing*³ (Eriyanto, 2002:3) dapat digambarkan sebagai analisis untuk mengetahui bagaimana realitas (peristiwa, aktor, kelompok, atau siapa saja) dibingkai oleh media. Pembingkai tersebut tentu melalui proses konstruksi, dimana realitas sosial dimaknai dan dikonstruksi dengan makna tertentu. Mengadopsi pemikiran tentang konstruksi sosial tersebut, *public relations* pada dasarnya juga melakukan aktivitas yang sama, yakni

² *Website* www.qz8501.airasia.com merupakan situs resmi *website* yang dibuat oleh *Public Relations* AirAsia Indonesia (communications@airasia.com) dengan total 54 *press release* yang tertulis sejak 28 Desember 2014 hingga 20 Maret 2015. Situs *website* ini muncul guna untuk memberikan informasi terkini terkait perkembangan kecelakaan jatuh dan hilangnya pesawat QZ8501 yang disiarkan ke publik dan media secara luas.

³ Druckman (dalam Kriyantono, 2014:316) mendeksripsikan bahwa terdapat dua tipe *frame*, yaitu: *frame* media massa dan *frame* publik. Namun, Kriyantono (2014:316) menambahkan satu jenis *frame*, yakni *frame* organisasi.

mengkonstruksi suatu realitas sosial dengan cara memengaruhi persepsi publik dalam mendefinisikan realitas (Kriyantono, 2014:314).

Dalam melakukan konstruksi atas realitas sosial, *public relations* memiliki fungsi untuk menciptakan *frame* organisasi yang dapat memengaruhi *frame* publik (Kriyantono, 2014:315). Dimana melalui fungsi tersebut, diharapkan persepsi publik terhadap realitas, seperti: krisis, isu, atau kebijakan yang dilakukan organisasi dapat bersifat positif atau tidak bertentangan dengan persepsi organisasi atau perusahaan. Sehingga dengan adanya kesamaan (homofili) persepsi tersebut akan mendukung terciptanya proses komunikasi yang efektif. Selain itu, melalui *framing*, *public relations* dapat membantu organisasi atau perusahaan untuk mendefinisikan realitas dengan cara membangun bingkai berpikir (*frame of reference*) tentang isu yang menjadi perhatian (Prastya, 2016:195).

Berkaitan dengan perspektif *framing* dalam *public relations*, Hallahan (dalam Kriyantono 2014:318-320) menemukan bahwa, terdapat tujuh model *framing* agar seorang *public relations* dapat mem-*framing* atau mengkonstruksi suatu realitas yang ada, antara lain: *framing* situasi, *framing* atribusi, *framing* pilihan, *framing* tindakan, *framing* isu, *framing* tanggung jawab, dan *framing* berita. Dimana ketujuh model *framing* tersebut memiliki karakteristik yang berbeda-beda dalam memberikan penonjolan maupun *angle* saat membingkai suatu peristiwa atau realitas.

Menurut Hallahan (dalam Kriyantono, 2014:312, pada dasarnya terdapat tiga tahapan penting yang terjadi dalam suatu *framing*, pertama yakni inklusi (*inclusion*), kedua eksklusi (*exclusion*), dan ketiga penekanan (*emphasis*). Inklusi (*inclusion*) merupakan proses memilih peristiwa, kata, gambar, atau foto-foto untuk disampaikan kepada orang lain. Eklusi (*exclusion*) adalah proses untuk tidak menyampaikan (mengabaikan) suatu peristiwa, kata, gambar, atau foto. Sedangkan, penekanan (*emphasis*) dilakukan untuk mendapatkan efek pesan yang tinggi, seperti suatu pesan yang diulang-ulang atau foto yang dicetak dalam ukuran yang besar, pemberian garis bawah pada suatu kata. Sehingga merujuk pada tiga proses tersebut, dapat dikatakan bahwa *framing* akan membatasi atau mendefinisikan makna pada diri seseorang.

Berkaitan dengan berbagai penjelasan *framing* diatas, dapat dijelaskan bahwa maskapai penerbangan AirAsia Indonesia memilih sarana publisitas tulisan melalui penulisan *press release* yang dimuat dalam situs resmi *website* www.qz8501.airasia.com guna untuk menjadi alat dan sarana pembingkai (*frame*) krisis kecelakaan jatuh dan hilangnya pesawat QZ8501. Melalui *press release* tersebut, maskapai penerbangan AirAsia Indonesia ingin membingkai krisis yang sedemikian rupa agar tercipta *frame* organisasi yang dapat memengaruhi *frame* publik.

Adapun seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa, dalam situs resmi *website* www.qz8501.airasia.com, pihak maskapai penerbangan AirAsia Indonesia menuliskan 54 *press release* yang berkaitan dengan perkembangan pesawat QZ8501.

Press release resmi ditulis sejak tanggal 28 Desember 2014 awal kecelakaan pesawat QZ8501 hingga tanggal 20 Maret 2015 ketika proses evakuasi dan pencarian penumpang dihentikan. Dalam *press release* tersebut, maskapai penerbangan AirAsia Indonesia menuliskan berbagai informasi, seperti: penyediaan layanan pusat informasi terpadu, layanan konseling, jumlah penemuan dan pengidentifikasian korban penumpang, kegiatan CEO maupun petinggi maskapai penerbangan AirAsia Indonesia, dsb.

Sebagai contoh, seperti yang tertulis dalam *press release* Minggu, 28 Desember 2014. Maskapai penerbangan AirAsia Indonesia menuliskan kutipan Sunu Widyatmoko selaku Presiden Direktur maskapai penerbangan AirAsia Indonesia sebagai berikut,

“Kami akan memberikan dukungan sepenuhnya sejalan dengan proses investigasi yang saat ini tengah berlangsung. Selain itu, kami telah membentuk tim pendukung untuk membantu dalam memenuhi kebutuhan para keluarga maupun kerabat termasuk akomodasi dan transportasi. Pusat informasi juga telah kami siapkan di Surabaya untuk para keluarga penumpang.” Sumber: www.qz8501.airasia.com

Dalam *press release* tersebut, maskapai penerbangan AirAsia Indonesia juga menuliskan informasi mengenai ruang khusus yang berlokasi di Terminal 2 Lt. 3 Bandara Internasional Changi *Airport*, Singapura yang dapat digunakan keluarga maupun kerabat penumpang untuk mendapatkan informasi terbaru secara berkala terkait hasil investigasi, penemuan, dan evakuasi penumpang pesawat QZ8501.

Pasca lima hari melakukan upaya proses pencarian dan evakuasi penumpang QZ8501, akhirnya proses pencarian dan evakuasi tersebut membuahkan hasil. Dimana dari sekian banyak jenazah yang ditemukan dan dievakuasi, teridentifikasi jenazah pramugari pesawat QZ8501 yang bernama Khairuniza Haidar Fauzi.

“Khairuniza Haidar Fauzi merupakan salah satu pramugari pesawat QZ8501 dan telah bekerja di AirAsia Indonesia sejak 28 Januari 2013. Khairunisa dikenal bekerja secara profesional dan memiliki dedikasi tinggi” Sumber: www.qz8501.airasia.com

Dalam *press release* tersebut dituliskan juga bagaimana kegiatan CEO perusahaan, yakni Tony Fernandez bersama dengan *Co-Founder and Executive* AirAsia Berhad, Datuk Kamarudin Manurun, dan Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko yang membantu mengantar dan pemakaman jenazah Khairunisa Haidar Fauzi di Palembang.

Melalui dua kutipan dan penulisan *press release* diatas (yakni 28 Desember 2014 dan 2 Januari 2015), dapat dijelaskan bahwa *public relations* maskapai penerbangan AirAsia Indonesia sedang melakukan kegiatan dan aktivitas *framing* (pembingkai) sedemikian rupa pada penulisan *press release* yang dimuat dalam *website* www.qz8501.airasia.com guna untuk membingkai krisis akibat kecelakaan jatuh dan hilangnya pesawat QZ8501.

Sehingga berdasarkan berbagai penjabaran dan uraian latar belakang diatas, adapun rumusan masalah yang ditemukan adalah bagaimana bingkai krisis QZ8501 pada penulisan *press*

release AirAsia Indonesia yang dimuat dalam situs *website* www.qz8501.airasia.com.

Sebelumnya, telah terdapat penelitian serupa yakni yang menganalisa *framing* (pembingkai) pada *press release*, yakni penelitian dengan judul “Analisis *Framing* Berita Banjir oleh Humas di *Website* Pemerintah Kota Samarinda” milik Khoirul Ibad (2016), mahasiswa S1 Universitas Mulawarman. Hasil dari penelitian tersebut ingin melihat bagaimana pembingkai pesan pada berita banjir di *website* Pemerintah Kota Samarinda, dimana hasil yang didapat adalah peneliti menemukan adanya kegiatan pemerintah yang sesuai dengan teori asimetris dua arah yang termasuk dalam teori komunikasi *public relations* atau humas.

Selain itu, terdapat juga jurnal komunikasi dengan judul “Analisis *Framing* dalam Riset *Public Relations*” milik Narayana Mahendra Prastya (2016), Dosen Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta. Dalam jurnal komunikasi tersebut, terdapat dua contoh penelitian singkat yang melihat bagaimana bingkai pembangunan pabrik Semen Indonesia di Rembang pada *press release*, dan bingkai pembukaan laporan keuangan Persatuan Sepakbola Seluruh Indonesia (PSSI) pada *press release*. Hasil dari penelitian ini adalah peneliti menemukan adanya pembingkai yang bertujuan untuk memposisikan perusahaan dalam situasi tertentu.

Berbeda dengan dua penelitian serupa sebelumnya, penelitian kali ini ingin melihat bagaimana bingkai dari krisis

QZ8501 pada *press release* maskapai penerbangan AirAsia Indonesia yang dimuat pada situs resmi *website* www.qz8501.airasia.com. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan model *framing* Entman sebagai metode untuk menganalisa pemingkaian pesan pada penulisan *press release*.

Sejalan dengan hal tersebut, peneliti memilih model *framing* Entman sebagai metode analisis *framing*. Model *framing* tersebut dipilih karena dalam dalam konsepsi Entman (Eriyanto, 2002:188), *framing* terbagi kedalam empat sturktur, yakni: *define problems*, *diagnose causes*, *make moral judgement*, serta *treatment recommendation* yang pada dasarnya merujuk pada pemberian definisi, penjelasan, evaluasi, dan rekomendasi dalam suatu wacana untuk menekankan kerangka berpikir tertentu terhadap peristiwa yang diwacanakan. Sehingga melalui konsepsi *framing* Entman tersebut, peneliti dapat melihat bagaimana krisis dilihat, siapa penyebab krisis tersebut, penyelesaian apa yang ditawarkan dalam krisis tersebut, dan nilai moral apakah yang disajikan untuk menjelaskan masalah atau krisis dalam *press release*.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka rumusan masalah yang didapat adalah: Bagaimana bingkai krisis QZ8501 pada *press release* AirAsia Indonesia yang dimuat dalam situs *website* www.qz8501.airasia.com?

I.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana bingkai (*frame*) krisis kecelakaan jatuh dan hilangnya pesawat QZ8501 pada penulisan *press release* AirAsia Indonesia yang dimuat dalam situs resmi *website* www.qz8501.airasia.com.

I.4. Batasan Masalah

Memperhatikan banyaknya aspek yang terkandung, maka pada penelitian ini peneliti hanya akan membatasi pembahasan, dengan berbagai rincian sebagai berikut:

- a. Objek dalam penelitian ini adalah bagaimana bingkai krisis akibat kecelakaan jatuh dan hilangnya pesawat QZ8501 pada penulisan *press release* AirAsia Indonesia yang dimuat dalam situs resmi *website* www.qz8501.airasia.com.
- b. Subjek dalam penelitian ini adalah 54 *press release* yang dimuat dalam situs resmi *website* www.qz8501.com, terhitung sejak tanggal 28 Desember 2014 awal kecelakaan jatuh dan hilangnya pesawat QZ8501 terjadi hingga tanggal 20 Maret 2015, proses evakuasi dan pencarian penumpang QZ8501 resmi dihentikan.
- c. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *framing* dengan menggunakan model analisis *framing* menurut Entman, yang membagi *framing*

kedalam empat struktur, yakni: *define problem*, *diagnose causes*, *make moral judgement*, dan *treatment recommendation*.

I.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan sumbangsih pengetahuan dalam penerapan teori *framing* (pembingkaiian) khususnya pada produk hasil *public relations*, yakni *press release* yang dapat digunakan sebagai alat pembingkaiian yang dapat membantu perusahaan dalam menghadapi situasi krisis.

1.5.2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi praktisi *public relations* untuk melihat bagaimana pembingkaiian (*framing*) dapat digunakan dalam penulisan *press release*.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi mahasiswa Ilmu Komunikasi yang tertarik dengan penelitian analisa teks, terutama analisa teks yang menggunakan metode *framing* dan berkaitan dengan teori *public relations*.