

BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan, yakni terkait bingkai krisis QZ8501 pada *press release* AirAsia Indonesia yang dimuat dalam situs *website* www.qz8501.airasia.com. Peneliti menemukan bahwa *frame* besar yang dijadikan pijakan maskapai penerbangan AirAsia Indonesia dalam membingkai krisis QZ8501, adalah: krisis kecelakaan pesawat QZ8501 dianggap sebagai musibah yang menimpa maskapai penerbangan AirAsia Indonesia. Adapun hasil temuan akan *frame* krisis tersebut, peneliti temukan pada berbagai siaran *press release* yang dikelompokkan ke dalam tiga tahapan krisis, yakni: tahap *pre-crisis*, *acute-crisis*, dan *pasca-crisis* guna untuk mengatasi berbagai isu maupun opini negatif yang dibentuk oleh media massa.

Pertama melalui tahap *pre-crisis*, peneliti melihat maskapai penerbangan AirAsia Indonesia membingkai pesan bahwa terjadinya kasus kecelakaan pesawat QZ8501 merupakan *natural crisis* yang menimpa maskapai penerbangan AirAsia Indonesia. Pada tahap ini, pihak maskapai menyadari akan ditemukannya fakta-fakta kuat yang menandakan terjadinya kecelakaan besar pada pesawat QZ8501 miliknya. Mendapati fakta tersebut, pihak maskapai memilih secara implisit untuk menjelaskan siapa aktor atau pelaku dibalik kecelakaan pesawat

tersebut, dengan cara tidak langsung mengkambing hitamkan (*scape-goating*) faktor cuaca sebagai “pelaku” utama dari kecelakaan pesawat QZ8501. Terlepas dari pada itu, dengan menunjukkan siapa pelaku atas kecelakaan tersebut, tentunya juga menjelaskan bahwa dalam krisis ini pihak maskapai penerbangan AirAsia Indonesia adalah “korban” yang tidak ada ikut campurnya sebagai penyebab terjadinya kecelakaan pesawat tersebut. Namun, sekalipun menjadi “korban” pihak maskapai penerbangan AirAsia Indonesia pada tahap *pre-crisis* ini tetap menekankan akan prioritas dan penanganan lebih lanjut sebagai penyelesaian utama yang diberikan.

Selanjutnya pada tahap *acute-crisis*, peneliti melihat maskapai penerbangan AirAsia Indonesia menampakkan bingkai yang menjelaskan lambatnya akan upaya penanganan kasus kecelakaan pesawat QZ8501. Konsekuensi dari bingkai ini jelas menjelaskan bahwa upaya penanganan kasus kecelakaan pesawat QZ8501 sering mengalami hambatan, dimana hambatan-hambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca yang tidak berahabat bagi rekan tim penyelamat BASARNAS. Dengan nampaknya bingkai yang sedemikian rupa, dapat ditarik suatu penjelasan yang menjelaskan bahwa dalam penanganan kasus kecelakaan pesawat QZ8501 tersebut, pihak rekan tim penyelamat BASARNAS merupakan pihak yang tidak berdaya dan sangat bergantung pada kondisi cuaca. Sehingga mendapati banyaknya hambatan tersebut, pihak maskapai meminta agar publik dapat bersabar dalam menunggu hasil pencarian dan evakuasi yang tengah dilakukan oleh rekan tim penyelamat BASARNAS.

Terakhir pada tahap *pasca-crisis*, peneliti melihat maskapai penerbangan AirAsia Indonesia menampakkan bingkai pesan yang menjelaskan tidak berhasilnya upaya penanganan kasus kecelakaan pesawat QZ8501. Dimana hasil bingkai tersebut didapat atas implikasi dari penulisan atas sejumlah fakta yang berakhir pada penjelasan terbengkalainya penanganan kasus kecelakaan pesawat QZ8501. Adapun dengan menampilkan bingkai seperti ini, pihak maskapai menampakan faktor cuaca sebagai aspek penting yang menentukan keberlangsungan upaya penanganan kasus kecelakaan tersebut. Tidak hanya itu, kegagalan maskapai juga diperkuat melalui penyelesaian yang ditekankan yakni peresmian penutupan upaya penanganan sekalipun masih banyak korban penumpang QZ8501 yang belum ditemukan dan teridentifikasi.

Berdasarkan ketiga hasil kesimpulan tersebut, dapat ditarik *frame* besar, yakni: krisis kecelakaan pesawat QZ8501 dianggap sebagai musibah yang menimpa maskapai penerbangan AirAsia Indonesia. Dimana *frame* krisis tersebut digunakan sebagai landasan maskapai penerbangan AirAsia Indonesia untuk mengalihkan berbagai isu, opini, maupun fakta negatif yang berkaitan dengan krisis tersebut, seperti halnya fakta yang menjelaskan bahwa maskapai penerbangan AirAsia Indonesia adalah “pelaku” atas terjadinya kecelakaan QZ8501. Sehingga terlihat dengan jelas bagaimana fungsi *press release* yang sebagai alat untuk mengalihkan perhatian publik pada fakta yang merugikan organisasi dan memusatkan pada fakta yang menguntungkan organisasi.

V.2. Saran

Secara garis besar dapat dijelaskan bahwa, penelitian analisa *framing* ini merupakan jenis penelitian yang hanya sebatas level teks. Mendapati hal tersebut, tentunya menunjukkan bahwa penelitian ini hanya melibatkan unsur transaksional peneliti dengan teks, tanpa melibatkan unsur bagaimana teks itu dibuat (level konteks). Oleh karena itu, penelitian ini masih perlu disempurnakan dan sangat terbuka untuk dianalisa dengan penelitian metode studi kasus dengan melakukan wawancara kepada PR terkait untuk mencari tahu mengenai bagaimana kebijakan dan faktor apa yang menjadi pertimbangan dalam penulisan *press release*. Selain itu, penelitian ini juga dapat disempurnakan melalui analisa *frame* pada media massa dengan isu yang sama. Hal ini perlu dilakukan agar praktisi PR dapat melihat dan mengetahui bagaimana opini publik dan *agenda setting* yang terbentuk selama isu atau peristiwa sedang berlangsung.

Selain itu, untuk penelitian selanjutnya, peneliti mengajukan saran untuk melakukan analisa bingkai pada krisis serupa, yakni kecelakaan pesawat yang dialami oleh maskapai lain. Penelitian tersebut bertujuan untuk melihat apakah *public relations* maskapai lain telah menjalankan peran-nya sebagai ahli konstruksi realitas dengan benar atau malah sebaliknya. Hal ini dikarenakan, penting bagi seorang *public relations* untuk memahami bagaimana suatu realitas dapat dikonstruksi, dikarenakan hasil dari konstruksi

tersebut akan berdampak pada bagaimana citra dan reputasi sebuah organisasi atau perusahaan dibentuk.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Eriyanto. (2002). *Analisis Framing: Konstruksi, Ideologi, dan Politik Media*. Yogyakarta: PT LKiS Pelangi Aksara.
- Eriyanto. (2011). *Analisis Wacana: Pengantar Analisis Teks Media*. Yogyakarta: PT LKiS Pelangi Aksara.
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). *Public Relations Writing: Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Kriyantono, Rachmat. (2014). *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Kriyantono, Rachmat. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Sobur, Alex. (2015). *Analisis Teks Media*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Yuliana, Nina. (2014). *Media Relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wardhani, Dian. (2013). *Media Relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jurnal:

- Anwari Dody, dan Harsono Listyo Dwi. (2015). *Pengaruh Lima Nilai Berita Terhadap Brand Awareness Telkom University Di Mata Siswa Kelas Tiga Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kota Bandung Angkatan 2015*. e-Proceeding of Management, 2(3), p. 2335-9357
- Christian, Imanuel. (2016). *Manajemen Krisis Komunikasi AirAsia Sebagai Bentuk Image Recovery Kepada Masyarakat Pasca Jatuhnya QZ8501*. eJournal Ilmu Komunikasi, 4(2), p.1-12
- Harmonis. (2006). *Jurnalistik Investigasi Dan Mengungkap Korupsi Melalui Media*. Jurnal Komunikologi, 3(1), p. 7-13
- Haallahan, Kirk. (1999). *Seven Models of Framing: Implications for Public Relations*. Journal of Public Relations Research, 11(3), p. 205-242
- Hartiana, Theresia Intan Putri. (2014). *Citra Perusahaan Dalam Berita Krisis Perusahaan*. Jurnal Kajian Komunikasi. 2, p.126-137

- Poerwanto Eko dan Maudizoh Uyuunul. (2016). *Analisis Kecelakaan Penerbangan Di Indonesia Untuk Peningkatan Keselamatan Penerbangan*. Jurnal Angkasa, 8(2), p. 10-26
- Prastya, N. M. (2016). *Analisis Framing Dalam Riset Public Relations*. INFORMASI Kajian Ilmu Komunikasi. 46(2), p. 193-204
- Sartika, et al. (2013). *Kemampuan Membedakan Kalimat Fakta dan Opini Melalui Kegiatan Membaca Intensif Siswa Kelas SMK-SMAK Padang*. Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, 1(2), p. (C) 164-240

Internet:

- www.qz8501.airasia.com, diakses pada tanggal 20 November 2017, 01.25 WIB
- www.kbbi.web.id, diakses pada tanggal 20 Januari 2018 pk. 10.45 WIB
- <http://www.akademiasuransi.org/2015/04/actual-total-loss-dan-constructive.html>, diakses pada tanggal 20 November 2017, pk. 01.25 WIB
- <http://masyarakathukumudara.or.id/pengaturan-jam-terbang-pilot-dan-keselamatan-penerbangan-sipil/>, diakses pada tanggal 20 Januari 2018, pk. 10.47 WIB
- BBC Indonesia. (2015). *AirAsia QZ8501 Terbang Terlalu Tinggi*. Diakses pada tanggal 20 Januari 2018, pk. 01.38 WIB dari http://www.bbc.com/indonesia/berita_indonesia/2015/01/150120_airasia_terbangtinggi
- BBC Indonesia. (2015). *Keluarga Penumpang AirAsia QZ8501 Tuntut Tanggung Jawab*. Diakses pada tanggal 20 Januari 2018, pk. 01.40 WIB dari http://www.bbc.com/indonesia/berita_indonesia/2015/12/151201_indonesia_airasia_korban
- BBC Indonesia. (2015). *Kementrian Perhubungan: AirAsia Jelas Melanggar Izin Jam Terbang*. Diakses pada tanggal 20 November 2017, pk. 01.26 WIB dari http://www.bbc.com/indonesia/berita_indonesia/2015/01/150105_kemhub_airasia
- Detik News. (2015). *Tragedi AirAsia Dapat Sorotan Luar Biasa Dari Media Sosial*. Diakses pada tanggal 20 Januari 2018, pk. 01.45 WIB dari

- <https://news.detik.com/berita/d-2793882/tragedi-airasia-dapat-sorotan-luar-biasa-dari-media-sosial>
- F Pertiwi, Ni Luh Made. (2012). *Pertama Kali Naik Pesawat? Ini Tipsnya....* Diakses pada tanggal 20 Januari 2018, pk.10.40 WIB dari <https://travel.kompas.com/read/2012/05/28/17144268/pertama.kali.naik.pesawat.ini.tipsnya>.
- Febrianti, Titania. (2014). *Apakah Sebenarnya Awan Kumulonimbus yang Diduga Penyebab Jatuhnya AirAsia QZ8501*. Diakses pada tanggal 20 Januari 2018, pk.10.40 WIB dari <http://nationalgeographic.co.id/berita/2014/12/apakah-sebenarnya-awan-kumulonimbus-yang-diduga-penyebab-jatuhnya-air-asia-qz8501>
- Gabrillin, Abba. (2015). *Ini Kronologi Jatuhnya Pesawat AirAsia QZ8501*. Diakses pada tanggal 20 Januari 2018, pk.02.00 WIB dari <https://nasional.kompas.com/read/2015/12/01/21034231/Ini.Kronologi.Jatuhnya.Pesawat.AirAsia.QZ8501>
- Jati, Gentur Putro. (2015). *Merugi, Kinerja Keuangan Indonesia AirAsia Terpengaruh QZ8501*. Diakses pada tanggal 20 November 2017, pk. 01.26 WIB dari <http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150227154411-92-35430/merugi-kinerja-keuangan-indonesia-airasia-terpengaruh-qz8501/>
- Jati, Gentur Putro. (2015). *Pasca Evakuasi, Indonesia AirAsia Lakukan Rebranding*. Diakses pada tanggal 20 November 2017, pk. 01.26 WIB dari <http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150108132006-92-23215/pasca-evakuasi-indonesia-airasia-lakukan-rebranding/>
- Maharani, Dian. (2014). *Pasca Memahami Kondisi Psikis Keluarga Korban AirAsia*. Diakses pada tanggal 20 November 2017, pk. 01.26 WIB dari <http://lifestyle.kompas.com/read/2014/12/31/123519823/Memahami.Kondisi.Psikis.Keluarga.Korban.AirAsia>
- Pratama, Aulia Bintang. (2015). *Sebelum Jatuh Pesawat QZ8501 Alami 23 Gangguan Dalam Setahun*. Diakses pada tanggal 20 Januari 2018, pk. 01.35 WIB dari <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20151202100032-20-95391/sebelum-jatuh-pesawat-qz8501-alami-23-gangguan-dalam-setahun>
- Pratomo, Harwanto B. (2014). *4 Dampak Hilangnya QZ8501 Bagi AirAsia*. Diakses pada tanggal 20 November 2017, pk. 01.26 WIB dari <https://www.merdeka.com/uang/4-dampak-hilangnya-pesawat-airasia-bagi-perusahaan-kecelakaan-perdana-maskapai-shock.html>

- Putranta, Donatus D. (2014). *Basarnas Khawatir Cuaca Hambat Pencarian AirAsia QZ8501*. Diakses pada tanggal 20 November 2017, pk. 01.26 WIB dari <https://www.antaranews.com/berita/471214/basarnas-khawatir-cuaca-hambat-pencarian-airasia-qz-8501>
- Siswadi, Anwar. (2014). *Kasus AirAsia, Mengapa Pesawat Bisa Hilang Kontak?*. Diakses pada tanggal 20 Januari 2018, pk. 10.43 WIB dari <https://bisnis.tempo.co/read/631516/kasus-air-asia-mengapa-pesawat-bisa-hilang-kontak>
- Asril, Sabrina. (2015). *Secara Visual, Jenazah AirAsia Sulit Dikenali*. Diakses pada tanggal 20 Januari 2018, pk. 1051 WIB dari <http://www.tribunnews.com/nasional/2015/01/04/secara-visual-jenazah-korban-airasia-sulit-dikenali>