BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang masalah

Internal Public Relations Association (IPRA) mendefinisikan *Public Relations* sebagai suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh *goodwill* (niat baik), kepercayaan, saling pengertian, dan citra baik dari masyarakat (Ruslan,2010, p.16). Selain itu, ada pula definisi *Public Relations* yang dinyatakan dalam pertemuan asosiasi *Public Relations* seluruh dunia di Mexico City pada bulan agustus 1978, yaitu “Public Relations adalah sebuah seni sekaligus ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecenderungan, memperkirakan setiap kemungkinan konsekuensinya, memberi masukan dan saran–saran kepada para pemimpin organisasi, serta menerapkan program-program tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan kepentingan khalayaknya” (Jefkins, 2004,p.10). Dari kedua pengertian ini dapat disimpulkan bahwa *Public Relations* merupakan ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecenderungan mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi kelangsungan perusahaan, serta bertujuan untuk memperoleh *goodwill* (niat baik), kepercayaan, saling pengetahuan dan citra baik dari masyarakat, salah satunya dengan menerapkan program-program terencana.

Citra positif mengandung arti kredibilitas perusahaan di mata publik adalah baik. Kredibilitas mencakup dua hal, yang pertama adalah *expertise* (Kemampuan) Persepsi publik bahwa perusahaan dirasa mempunyai kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, harapan maupun kepentingan publik. Misalnya produk-produk yang dihasilkan murah,

berkualitas, dan ramah lingkungan. Menurut Kriantono, 2008:10 Kedua, *trustworthy* (kepercayaan) persepsi publik bahwa perusahaan dapat dipercaya untuk tetap komitmen menjaga kepentingan bersama. Perusahaan dipersepsi tidak semata-mata mengejar kepentingan bisnis (*profit oriented*), tetapi juga mempertimbangkan kebutuhan dan kepuasan konsumen. Bahkan perusahaan dituntut memerhatikan aspek-aspek sosial. Dalam hal ini *Public Relations* harus dapat meyakinkan publik melalui program komunikasi bahwa program-program perusahaan diarahkan mewujudkan investasi sosial, yaitu program-program yang ditujukan untuk mendukung kesejahteraan sosial. (Kriantono, 2008:10)

Maskapai penerbangan adalah angkutan udara dengan kegiatan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain, angkutan udara sangat dibutuhkan oleh manusia di dunia ini. Karena angkutan udara bisa sangat membantu dan mempercepat/mempersingkat waktu, membuat lebih praktis dalam segala hal. Di Indonesia banyak sekali jenis macam-macam maskapai penerbangan seperti, Garuda, Air Asia, *Citilink*, Sriwijaya dan Lions Air dari berbagai jenis maskapai penerbangan lainnya.

Dari berbagai jenis maskapai penerbangan yang sering menjadi sorotan masyarakat mengenai pemberitaan miring adalah Lion Air, karena Lion Air sering mengalami masalah mulai dari *delaynya* jadwal penerbangan, hingga sering terjadinya kecelakaan pada maskapai penerbangan Lion Air ini. Lion Air ini merupakan maskapai penerbangan swasta nasional asal Indonesia yang secara hukum didirikan pada tanggal 15 November 1999 dan mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 30 Juni 2000, dengan melayani rute penerbangan dari Jakarta menuju Pontianak

menggunakan pesawat dengan tipe Boeing 737-200 yang pada saat itu berjumlah 2 unit. Dalam perjalanannya, Lion Air telah banyak memiliki rangkaian prestasi dan penghargaan, serta sertifikasi internasional yang tentunya diraih untuk terus meningkatkan kualitas dalam pelayanannya kepada masyarakat dan pelanggan setianya. Beberapa diantaranya adalah sertifikasi ISSA yaitu sebuah standar keselamatan dan keamanan berskala internasional yang diberikan oleh IATA dan diraih pada Januari 2016, Lalu sertifikasi ISO 9001:2015 mengenai *delay management* yang tentunya standar tersebut akan terus diaudit secara berkala.

Pesawat Lion Air menarik minat penggun maskapai penerbangan dalam menggunakan jasa maskapai penerbangan dikarenakan warga lebih percaya dengan kualitas dan harga yang murah. Pesawat Boeing tipe 737 MAX dengan nomer JT 610, ialah produk Boeing pesawat dengan penjualan tercepat dalam sejarah perusahaan. Bahkan, Boeing berkali-kali membandingkan kecanggihannya 737 Max dengan A320 milik Airbus. Airbus 320 lebih tidak bisa diandalkan, butuh pengecekan lebih sering, dan butuh waktu kerja lebih lama saat pengecekan. Boeing turut mengklaim adanya superioritas desain sebesar 0,3 persen pada 737 Max dibandingkan A320 milik Airbus. Sejumlah kelebihan lain dari Boeing 737 salah satunya adalah mudah dioperasikan karena tersedia infrastruktur global yang mendukung pengoperasian pesawat. Pesawat juga 40 persen lebih hening (*less noise footprint*) dan hemat bahan bakar. Dengan ini masyarakat Surabaya pun mempunyai kemauan besar untuk mencoba naik pesawat JT 610 ini yang mempunyai kelebihan yang dimiliki oleh Boeing ini.

Akhir-akhir ini sangat menjadi bahan perbincangan masyarakat Indonesia yang sangat menjadi *tranding topic* kali ini pada perusahaan PT

Mentari Lions Air yaitu pada tanggal 29 oktober 2018 adanya pemberitaan peristiwa Pesawat Lion Air Boeing 737-Max 8 dengan nomor penerbangan JT 610 dikabarkan jatuh di perairan dekat Karawang, Jawa barat, Senin (29/10). Basarnas membenarkan kabar jatuhnya pesawat Lion Air JT 610 rute Jakarta-Pangkal Pinang tersebut. Media Inggris The Guardian menyebut, ini adalah kecelakaan pesawat pertama yang melibatkan Boeing 737 MAX. Seperti diketahui, Boeing 737 MAX adalah versi terbaru yang dinilai lebih efisien bahan bakar. Jet Boeing 737 MAX pertama diperkenalkan ke publik pada tahun 2017. Dalam pernyataan tertulis di websitenya, Boeing memberikan pernyataan berita berduka atas kecelakaan yang terjadi pada Boeing 737 Max 8 tersebut. "Kementerian Perhubungan Indonesia mengkonfirmasi telah menemukan reruntuhan Lion Air Flight JT 610, 737 MAX 8 dalam perjalanan dari Jakarta ke Pangkal Pinang," kata pihak Boeing dalam websitenya pada Senin, (28/10).

Media Internasional.com memberitakan, pesawat Boeing 737 MAX 8 yang mengalami kecelakaan baru beroperasi sejak 15 Agustus 2018 dan hanya memiliki 800 jam terbang. Pesawat ini juga sempat dilaporkan bermasalah saat terbang dari Denpasar ke Jakarta pada Minggu (28/10) malam sebelum mengalami kecelakaan fatal esok paginya. Media Inggris lainnya, The Guardian, menulis bahwa salah satu yang ada di pesawat tersebut adalah pilot asal India bernama Bhavye Suneja. Ia telah tinggal di Jakarta bersama istrinya selama dua tahun sedangkan seluruh keluarga lainnya masih tinggal di New Delhi, India. Kecelakaan ini juga diberitakan oleh sejumlah media di Jerman seperti Die Zeit, Stern, Sueddeutsche Zeitung, Die Welt dan Tagesschau.

Suara Surabaya net memberitakan pada tanggal 29 Oktober 2018 bahwa Barnas hanya menghentikan penyelaman pencarian korban Lion Air Brigjen Bambang Suryo Aji Direktur Operasi dan Latihan Basarnas menegaskan kalau pihaknya hanya menghentikan penyelaman dalam pencarian korban pesawat Lion Air JT 610 rute Jakarta-Pangkal Pinang yang jatuh di perairan Karawang. Sedangkan pencarian korban di permukaan air akan terus dilakukan selama 24 jam. “Menurut Bambang, penyelaman dihentikan pada malam ini karena pandangan dibawah air tidak memungkinkan, untuk penyelaman dilanjutkan keesokan harinya”.

Pada tanggal 05 November 2018 Jawa Pos memberitakan mengenai hancurnya badan pesawat usai jatuh dengan kecepatan 630 KM/Jam, bahwa harapan untuk menemukan serpihan badan pesawat Lion Air JT 610 tampaknya sia-sia, dikarenakan Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) memastikan bahwa pesawat yang jatuh di perairan karawangan itu telah hancur berkeping-keping.

Dengan adanya pemberitaan peristiwa yang sedang terjadi pada perusahaan PT.Mentari Airlines mengenai jatuhnya pesawat Lion Air JT 610 B.737max ini membuat beberapa warga masyarakat menjadi takut, trauma serta khawatir untuk melakukan perjalanan udara. Dan hal ini berimbas pada penjualan tiket maskapai penerbangan. Khusus di Pekanbaru, Riau, pemesanan tiket untuk Lion Air dengan berbagai tujuan mengalami penurunan drastis. Elis Masitoh salah satu agen penjualan tiket penerbangan di Kawasan Panam, Pekanbaru menyatakan sejak 29 Oktober 2018 atau pasca jatuhnya pesawat di Karawang, pemesan tiket untuk Lion Air dikatakan sepi. “Sejak jatuhnya pesawat, sampai hari ini tidak ada orang

pesan tiket lagi. Alasannya takut naik Lion," ucap ibu dua orang anak ini kepada **Okezone**, Rabu (31/10/2018) .

Tetapi hal ini juga membuktikan bahwa tidak semua khawatir, trauma dan takut untuk menggunakan maskapai penerbangan Lion Air, juga relatif tidak semua menurunkan minat pengguna transportasi udara untuk tetap menggunakan Lion Air. Hal ini terbukti dari pantauan langsung Tribunnews.com bahwa di Terminal 1B Keberangkatan Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Tangerang, Rabu (31/10/2018). Dari hasil pantauan, terlihat beberapa orang berlalu lalang untuk memasuki Terminal 1B yang merupakan terminal keberangkatan Lion Air untuk berbagai rute. Bahkan terlihat sejumlah rombongan yang duduk di depan Customer Service Lion Air yang sedang menunggu penerbangan. Hendra, seorang penumpang pesawat Lion Air tujuan Bengkulu mengaku baru saja membeli tiket pesawat langsung di Bandara Soekarno-Hatta. "Saya baru beli tiket barusan tadi. Pakai Lion Air karena sejak dulu sudah pakai maskapai ini terus," ujar Hendra. (tribunnews. Com2018/10/31). Tidak ada aktivitas jurnalistik tanpa berita, unsur terpenting dari aktivitas media dan jurnalistik adalah berita. Profesi wartawan pun sebagian besar berkaitan dengan berita. Salah satu tugas wartawan adalah mencari, menulis, dan menyajikan berita. Seorang wartawan akan merasa tidak berarti apabila dalam tugas jurnalistik yang dijalannya pada akhirnya tidak dapat menghasilkan berita yang layak. Berita adalah informasi yang penting dan menarik perhatian orang banyak. Penyajian berita pun harus mempertimbangkan aspek waktu. Setiap berita terikat dengan waktu dan karenanya, kecepatan penyajian berita patut menjadi perhatian. Ada beberapa jenis berita, adalah informasi atau pesan yang dikonsumsi oleh publik, karenanya berita menjadi bagian yang substansial dalam aktivitas jurnalistik. (Yunus S. 2010: 45-46)

Pada penelitian ini penulis tertarik untuk meneliti citra Lion Air Jasa Penerbangan setelah peristiwa jatuhnya pesawat JT 610 yang sedang marak perbincangkan, karena pemberitaan citra Lion Air kali ini cukup besar dan menewaskan banyak penumpang, hal ini membuat penumpang resah serta trauma jika menaiki pesawat Lion Air. Penulis ingin mengulas lebih dalam tentang adanya pemberitaan mengenai citrayang mengakibatkan banyak korban yang berada di dalam insiden tersebut, sehingga merugikan banyak korban di dalam pesawat Lion Air, dengan adanya ini masyarakat akan lebih banyak memilih alat alternative lainnya di bandingkan menggunakan pesawat Lion yang membuat penumpang rugi serta takut bila ada kejadian hal yang sama dan terulang kembali, contohnya bisa menggunakan pesawat Garuda dan pesawat lain yang dijamin keamanan dan kenyamanannya. Maka dari itu penulis ingin mengulas lebih dalam citra Lion Air pada masapai penerbangan tersebut sebagai *audiens* sekaligus konsumen dari perusahaan Lion Air. Citra Lion Air dikenal buruk di mata masyarakat Indonesia, karena banyaknya pemberitaan yang negatif mengenai Lion Air sendiri, sering adanya delay dan sering dikabarkan banyaknya kecelakaan pada penerbangan Lion.

Penulis menggunakan obyek citra, karena penulis ingin mengetahui bagaimana citra Lion Air setelah adanya pemberitaan peristiwa jatuhnya maskapai penerbangan JT.610, apakah dengan pemberitaan tersebut rasa kepercayaan jasa pengguna penerbangan mempengaruhi citra pada maskapai penerbangan Lion Air, dan perusahaan maskapai penerbangan di perusahaan PT. Mentari Airlines.

Penulis memilih daerah Surabaya karena, Surabaya kota kedua terbesar di Indonesia setelah Jakarta, selain itu kota Surabaya juga sebagai

ibu kota Jawa Timur. Hal ini menjadi minat tersendiri dalam penggunaan transportasi, ada yang memilih menggunakan transportasi darat maupun transportasi udara untuk berpergian keluar kota hingga luar negeri. Selain itu Surabaya mempunyai Bandara Juanda yang banyak mengangkut penumpang pesawat dengan jumlah besar. Lebih di spesifikkan lagi penulis memilih maskapai penerbangan di Surabaya, karena di kota Surabaya adalah kota yang dikenal cukup padat penduduk, karena adanya pendatang dari luar kota untuk mencari ilmu maupun berkerja di Surabaya, maka dari itu memilih transportasi udara Lion Air, karena menurut mereka dengan menggunakan Lion biaya maskapai penerbangan paling murah di Indonesia.

Dalam penelitian ini, penulis juga akan melampirkan beberapa penelitian terdahulu yang diantaranya milik Wijaya Tutut Indriana Fakultas Ilmu Komunikasi Widya Mandala 2018 dengan judul "*Sikap penumpang angkutan udara di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta mengenai maskapai penerbangan Lion Air terkait pemberitaan delay Lion Air di berbagai media massa*" yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana sikap penumpang angkutan udara di bandara Soekarno-Hatta mengenai maskapai penerbangan Lion Air tersebut. Sedangkan penelitian lainnya yaitu milik Sanada Desy Fakultas Ilmu Komunikasi Widya Mandala 2018 dengan judul "*Pengaruh terpaan pemberitaan delay di media massa terhadap citra Lion Air Indonesia pada penumpang Angkutan udara di Surabaya*" yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh terpaan pemberitaan *delay* di media massa terhadap citra Lion Air Indonesia. Kedua dari penelitian terdahulu dan perbandingan dengan penelitian penulis saat ini adalah adanya persamaan mengenai pemberitaan negatif yang terjadi pada Lion Air yang mempengaruhi Citra perusahaan PT. Mentari Airlines. Perbedaan antara kedua peneliti terdahulu dengan penelitian saat ini adalah antara

objek, mengenai fenomena yang dibahas, kedua peneliti ini membahas pemberitaan *delay*nya Lion Air sehingga menyebabkan komplain penumpang Lion Air sedangkan penelitian saat ini membahas mengenai Lion Air adanya pemberitaan jatuhnya JT 610.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana citra Lion Air pada pengguna jasa maskapai penerbangan setelah peristiwa jatuhnya JT 610.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui citra Lion Air setelah terjadinya peristiwa pesawat JT.610

1.4. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini diterapkan sebagai batasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan paradigma kuantitatif.
2. Objek penelitian adalah Citra Lion Air setelah peristiwa jatuhnya pesawat JT.610 pada perusahaan PT Mentari Airlines.
3. Subjek peneliti adalah Jasa Penerbangan.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengkaji efek citra pada Jasa pengguna maskapai penerbangan.

2. Manfaat praktis

Dapat mengetahui citra Lion Air setelah peristiwa mengenai terjadinya kecelakaan pesawat JT.610 Lion Air sehingga PT. Mentari Airlines dapat mengambil kebijakan seperlunya.