

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Endrax Dwi Kurniawan

NIM : 20140530071

Konsentrasi : *Public Relations*

Fakultas: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi :

“Manajemen Krisis PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta (Studi Kasus Insiden Pengemudi Taksi Online di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Pada Juni 2017)”

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip ataupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila di kemudian hari saya ini terbukti merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Agustus 2018
METERAI
TEMPEK
6000
ENAM RIBURUPIAH
Endrax Dwi Kurniawan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk segala bentuk jalan cerita, rintangan, dan perjuangan dalam menciptakan maha karya hebat ini, penulis ingin mempersembahkan kepada beberapa pihak, sebagai bentuk terimakasih yang sangat besar karena telah menjadi orang-orang penting dalam perjalanan hidup penulis :

- **Allah SWT.** Terimakasih ya Allah. Sangat penuh syukur, penulis diberikan kelancaran dan selalu dijauhkan dari rasa malas yang berkepanjangan. Terimakasih karena memberikan penulis kekuatan selama masa-masa berat 2 bulan kosong dan hilang arah tanpa melakukan apa-apa. Tapi Engkau kasih 2 bulan selanjutnya untuk mengerjakan skripsi sampai kelar dengan cepat. Terimakasih ya Allah, atas bantuan-Mu penulis bisa memiliki pencapaian sampai sekarang, skripsi kilat 2 bulan dengan data yang lengkap. Terimakasih ya Allah, karena mengirimkan orang-orang baik di lingkunganku yang selalu menyebarkan energi positif. *I'm Lucky and I'm blessed!*
- **Ibu dan Ayah, serta Keluarga Besarku.** Orang-orang paling berharga yang selalu menyebarkan nilai-nilai positif, tiada henti memberikan doa, menjadi penyemangat yang selalu setia mendukung kegiatan-kegiatan super padatku, memberi semangat, dan masukan yang sangat membangun. Lihatlah si kecil Enda sekarang sudah besar, sudah bergelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Sehat terus ya, doakan aku bisa menjadi kebanggaan dan segera bisa membahagiakan kalian. Kalian adalah semangat besarku untuk sukses! *(Oiya, terimakasih telah menjadi financial support paling kece sedunia akhirat haha).*
- **Kakakku satu-satunya (Sulisdyanto, S.E),** meskipun kita tidak dekat layaknya *bro and bro*. Tapi kita tetap sedarah lah ya. Aku tetap adikmu (hehe). Meskipun kita tidak punya rasa sayang dan rasa benci satu sama lain, tapi tetap aja kita keluarga. Semoga kamu dan keluarga sehat terus ya, diberikan kelancaran mencari pundi-pundi rupiah. hehe

- **Rita Kumala Dewi, Amd. Keb, Wulan Pryandari, S.Pd, Thoby.** Hai, Sepupu-sepupu yang tinggal berdekatan, a.k.a *se-komplek* dari lahir. Gak pernah gak berantem. Karena sering ketemu dulu hobi banget aku kalian jadikan bahan *bully-an*. Hahaha (aku paling lemah emang). Tapi sekarang kalian semua udah dewasa. Selalu kasih *support* dan teman curhat terbaik sepanjang se-darah Eyang Kung dan Eyang Uti. Yang satu udah jadi Bidan, yang satu udah sarjana, semoga yang satu ketrima jadi POLISI ya. Kita harus jadi orang-orang sukses. AS SOON AS POSSIBLE!!
- **Tim Kompetisi a.k.a DWRC. Hai Erna Tri Nofiyana & Yoga Dwi Pandaya,** tim lomba, tim ajaib, tim nyinyir, tim jalan-jalan keliling endonesa raya (*enggak ding*), kalian lebih dari sekadar tim. Banyak kalimat penuh cinta untuk mendeskripsikan kalian haha (geli sih ini). Makasih banget ya *guys* kalian pewujud salah satu *wish-lists* ku untuk jadi mahasiswa berprestasi. Mungkin bagi orang, ini biasa-biasa saja. Tapi bagi orang kaya aku (yang biasa-biasa aja ini), itu hal yang teramat sangat berharga dalam perjalanan hidupku. Teramat sangat berharga! *i really really love every single one of you, guys!* Lihat kan, akhirnya kita wisuda bareng. *More than friendship goals* ya haha.
- **Nenek & Datuk,** bapak & ibu kost yang udah seperti kakek & nenek kandung sendiri. Sering telpon buat nanyain kabar sampai sekarang meskipun udah ga ngekos lagi disana. Kalau main ke rumah masih sering suruh makan berasa beneran kerumah kakek & nenek. Sehat terus ya Nenek & Datuk. Aku sangat sayang kalian juga hehe.
- **Herni Putrianti.** Kakak ketemu gede, berasa kakak kandung sendiri. Inget banget dari awal aku masih piyik sampai selesai skripsiku ada di bimbing sama neni. Mbak ini super galak, tapi punya hati yang lembut, mudah tersentuh, dan kalau ditanya soal baiknya gausah ditanya lagi. Terimakasih ya neni, udah jadi kakak super baik, galak, dan selalu bimbing adiknya ini untuk selalu berkembang. Terimakasih karena masih selalu melihat Enda ketika dulu banyak orang yang tidak melihatku. Sekarang banyak orang yang udah *noticed* sama aku, semua itu ada banyak campur tangan neni.

- **Ganes Nirwina & Andhika Dannysa.** Terimakasih sebanyak-banyaknya untuk kakak-kakak pembimbing selama magang di Angkasa Pura. Sangat beruntung bisa magang disana, dianggap seperti adik sendiri sama kedua kakak *kece-nan-hebat* kaya mereka. Sampai sekarang masih sering *contact-an*, selalu kasih masukan, masih sering diminta bantuan ke kantor. Pokoknya terimakasih banyak. Penuh kenangan indah selama magang disana. Terlebih bantuan untuk data-data skripsi yang sangat mudah, dibantu sehari jadi dapet data semuanya. Itu pula yang bikin aku cepet kerjain skripsi, 2 bulan langsung kelar. Hehe. Pokoknya terimakasih banget Mbak Ganes, Mas Dhika.
- **Ibu Dr. Adhianty Nurjanan, S.Sos, M.Si,** Ibu Dosen Pembimbing super baik, dan terbaik. Terimakasih Ibu, selama ini telah menjadi dosen pembimbing yang perhatian sama anak-anaknya. Dosen yang sangat mudah di cari. Beliau adalah orang yang sangat berpengaruh terhadap arah pembahasan penelitianku hingga akhir. Sangat bersyukur dan bangga bisa berproses bersama Ibu. Kalau kata anak jaman sekarang “*tik-tok nya dapet*”, apa yang dimaksud Ibu bisa kutangkap dan kuselesaikan dengan cepat. Terimakasih proses kilat dua bulan kerjain skripsi ya Ibu, tapi kualitas tetap nomor 1 *hehe*. Semoga sehat selalu Ibu, diberikan kelancaran untuk urusan kedepan. Aamiin ☺
- **Dosen-Dosen Ilmu Komunikasi.** Terimakasih banyak untuk semua Mas/Mbak, Bapak/Ibu dosen-dosen Ilmu Komunikasi yang memberikan banyak perubahan terhadap pola pikir dan perkembangan dalam dunia komunikasi. Terimakasih banyak untuk segalanya.
- **TU Ilmu Komunikasi UMY.** Terimakasih kebaikannya Pak Jono, Pak Mul, dan Mba Siti. Terimakasih sebanyak-banyaknya atas bantuan tentang administrasi dan pertanyaan-pertanyaan informasi seputar perkuliahan.
- **Dewan Ambalan Wiratama (Hai Kak Nisa, Kak Dida, Basuki, Fatma, Jhony, Syaiful, Imam, Mbak Nur, Wiwin, Kak Rose, Mbak Dian, Adhe, Sigit, Roby, Siska) & Teman2 XII IPA 1 (Darty, Dewi, Rizky, Rondy,** dan semua alumni XII IPA). Terimakasih selalu memberikan kiriman doa

dan semangat selama ini. Meskipun sudah jauh-pisah-pisah punya jalan hidup masing-masing tapi masih selalu menyempatkan ketemu kalau liburan (*susah fullteam sih*). Kalau ketemu kalian rasanya seneng terus, mengingat masa-masa ababil aktif di kegiatan SMA yang sangat menunjang ke-kehidupan masa-masa perkuliahan. Terimakasih ya *guys!* See you on Top!

- **Ethikopia Coffebay.** Satu-satunya tempat skripsi-an yang menggagalkan komitmenku “aku gakbisa punya *progress* banyak kalau kerjain di luar, bisanya aku kerjain di kamar, atau di kost-an”. Tempat yang menjadi saksi selesai skripsi dengan cepat langsung acc. Terimakasih telah menjadi tempat ternyaman untuk mengerjakan sesuatu, ngobrol santai, ataupun sekadar melepaskan rasa penat, pokoknya banyak hal yang bisa kulakuin di *kofisyop* ini. Semua itu juga didukung dengan barista-barista yang udah “*kayak temen kenal dari lama*”. Terimakasih **Mas Tyas, Mas Sandy, Mas Bayu, Mas Pandu, Mas Lefi, Mba Vivi, Sabit, Tya**, dan barista yang lain (soalnya gak kenal deket semua). Terimakasih karena telah menjadi teman ngobrol kalau lagi sendirian untuk sekadar haha- hihi atau ngobrol hal penting/ hal berat yang lain, semua itu bisa ngalir gitu aja kaya udah *bro and bro* lah ya. Beruntung sekali diakhir-akhir perkuliahan ini masih sempat bertemu orang-orang baik kaya kalian, dan *Ethikopia* jadi hangat karena ada kalian di dalamnya (*cieee*). Terimakasih juga *Ethikopia* menjadi tempat belajar minum kopi, yang biasanya kalau minum kopi aja langsung lemah deg-degan haha. Tapi disini, bisa minum kopi-kopi *enak-andalan-favorit* sampai kapanpun (Buna & Jena tercinta). *bak sepasang kekasih :D
Kata orang , “*Jogja itu tercipta dari rindu, pulang, dan angkringan.*” Tapi kalau kata-ku, “*Jogja itu tercipta dari rindu, pulang, dan Ethikopia*”. Aku yakin kalau sudah ninggalin Jogja bakalan kangen sama tempat satu ini. Sukses terus ya *Ethi!* Good to know y’all. Once again, thank you so much.
- **SIPANGGANG Squad. Hai Retno, Nia, Rizki, Arum.** Pasukan-pasukan manusia hebat dengan segudang prestasi dan pencapaian mereka masing-masing. Udah lebih dari sekadar temen, pacar, atau sahabat lah ya. 10 tahun

sudah kita bersama ya *guys*. *Time flies so fast*. Nah kecuali kalau sama Nia, udah 16 tahun tuh ya kita temenan, dari kelas 1 SD sampai sekarang makin *langgeng*. Intinya, terimakasih untuk segala wacana-wacana yang sering kita alami (udah biasa), janji ketemu udah *fix* terus pas hari H biasanya pada *cancel* karena ada acara dadakan yang entah selalu datang kalau kita janji. Tapi sering terlaksana juga kok ketemunya. Kalau ketemu kalian itu seperti *recharge* energi yang biasanya udah melemah karena *full* kegiatan di luar. Kita bakal sukses ya *guys* nanti, aku yakin itu ☺

- **Rizka Almira Amalia.** Terimakasih ya riz. Banyak sekali cerita jatuh-bangun, marah, kesel, bahagia, haha-hihi bersama, sering *random* kalau mau pergi “*aku manut, aku nurut aja, oke selo*”. Sering se-pemikiran karena sering bareng dari jaman se-kelompok jadi Maba kali ya, eh sampai akhirnya bisa-bisanya sidang bareng. Allah memang sudah mengatur itu semua, *haha*. Padahal dulu pas awal ketemu dalam hati bilang “*aku kayanya gak bisa deh temenan sama orang ini*”. Eh ternyata bareng *till now*, kamu jadi saksi metamorfosa kehidupan selama kuliah ya riz, dan itu banyak sekali membawa perubahan dari arah/ caraku berpandangan terhadap sesuatu. Terimakasih, terimakasih, terimakasih, terimakasih banyak untuk segala kenangan selama masa-masa kuliah ya, *i’ll never forget it!* Aku akan sangat rindu ☺
- **Aisha & Affan.** Pasangan baik hati, gembul, dan menyenangkan. **Aisha**, ini kenal juga dari jaman sering *hedon* di awal kuliah, anaknya *genius*, titisan Dewa kayanya. Baik, perhatian, dan cerewet kaya Mama. Selalu kasih *positive vibe* ke sekitarnya, meskipun dirinya sendiri sedang dalam masa-masa berjuang. *I really really appreciate that, sha!* Terimakasih telah menjadi teman yang tahu proses metamorfosaku juga dari masih *piyik* sampai sekarang. Terus **Affan**, duh ni anak punya jiwa jadi anak *Adver* yang *notabene*-nya kreatif. Terimakasih ya Fan, menjadi teman-berproses-skripsi juga. Terimakasih banyak pokoknya untuk segalanya. *Good to know u. Knowing your spirit and positive vibe.* Terimakasih juga selalu bisa jadi bahan *bully-an* yang selalu ada aja bahasan-nya. Maaf ya, wkwk. Sukses

terus untuk kalian berdua. Semoga sampai di titik pernikahan dan melewati masa hidup bersama hingga nanti di *akhirat yes (cieee)*.

- **Rizka Almira Amalia & Rizka Virli**, duo Rizka temen skripsian yang ngajakin ke *Ethikopia* awalnya, ngajakin boros ya judulnya wkwk. Tapi makasih banyak untuk *support, kerecehan*, dan semangatnya sampai sekarang. Terimakasih banyak menjadi salah dua orang saksi perjalanan skripsi kita ya. Haha. Sering *nglembur* sampai pagi di *ethi*. “*eh ke ethi yuk, eh hari ini pada ke ethi nggak, besok pagi aja ya ke ethi, eh aku gak mau pulang malam dari ethi (tapi pagi wkwk), eh udah lama gak ke ethi, kesana yuk kangen*”. Aku bakalan kangen masa-masa skripsian bareng kalian ya hehe.
- **Teman-teman skripsian Ethikopia. Aisha, Affan, Titis, Ayu, Diska, Ewol** dan semua teman-teman yang secara tidak sengaja bertemu. Terimakasih ya kadang-kadang selalu menjadi teman skripsian di *ethi* hehe.
- **Trisna Risani Karya & Aisha Wai Yasmina**. Teman se-perjuangan masuk ke PMY tanpa tahu apa-apa soal dunia PR. Sering *roaming* kalau kakak angkatan bahas-bahas istilah ke-PR-an, bahkan gak tau harus ngapain. Tapi sekarang lihatlah, kalian tumbuh menjadi calon-calon PR masa depan yang hebat. Aku melihat perkembangan kalian yang sangat cepat dan hebat. Aku super bangga bisa berproses sama Ina, Aisha. Habis ini sampai bertemu di *company* kita masing-masing ya *guys!* Selamat berproses selama masa *after-kuliah-lyfe*, aku yakin kita bakal sukses bareng. Terimakasih ☺
- **Tutup Gelas (Aldy, Awang, Nelfi, Clara, Ena, Inggil, Izudin, Mike, Nada, Andam, Ricky, Yoga, Yusuf, Harma (mami), Uma, Dini, Fida, Kiki)**. Hai semuanya, teman seangkatan **KOMPATBELAS** (KOMAKOM Angkatan 2014), dulu sempet goyah, pecah, hampir bubar. **Haha konyol sih ini*. Tapi diakhir kepengurusan tiba-tiba makin dekat, dekat, dekat, eh cinta! Terimakasih ya untuk kenangan 3 tahun di Komakom yang super nano-nano rasanya mau keluar terus karena *pressure-nya* yang gak enteng. Tapi akhirnya kita bertahan sampai akhir ya *guys!* Aku rindu kita kumpul, pasti ketawa terus. Banyak hal seru dan saru yang sering keluar. Wkwk! Aku

juga mau ngucapin terimakasih, terimakasih, terimakasih buat kalian semua yang *most of y'all* bantu aku selama masa-masa berat (sampai *down, stress, trauma*) gara-gara insiden tangan patah di bulan Januari 2018. Selain cacat fisik, mental, aku juga mulai cacat finansial, boros kemana-mana naik ojek *online* (yang kujadikan bahan skripsian haha). Tapi kalian sering dateng ke kost belikan makanan, anter-jemput. Pokoknya baik banget deh ah. *Love you guys!*

- **UMY_Lapar a.k.a Pemuda Muhammadiyah Group (Claudia, Tutus, Rizka, Aisha, Fatimah).** Sebuah pertemanan grup Whatsapp yang hobinya makan a.k.a kelaparan. (tapi aku doang yang enggak wkwk). Nah ini temen nglembur ujian pertama kali selama kuliah, yang akhirnya keterusan sering *sleep-over* buat diskusi belajar ujian untuk esok hari atau kerjain tugas. Sok-sokan gak tidur buat belajar Pengantar Ilmu Komunikasi tapi tau nya *open book*. Terimakasih banyak teman-teman, kalian juga memberikan warna yang indah selama masa-masa ngerjain tugas yang tiada henti, kuliah yang padat merayap, tapi masih sering pergi kelayapan kemana-mana *hedon* tanpa mikir. Astaghfirullah! Dulu bisa karaoke 3 kali seminggu kali ya. Terimakasih kenangan indahnyanya selama kuliah ya *guys! See u on top*, sukses untuk kita semua entah dimanapun kalian berada.
- **GENG CONGKAK. Hai Gita, Esty, Titis, Adly, Ilham.** Kumpulan manusia-manusia congkak, tapi berprestasi! Pencapaian dan prestasi selama ini yang menjadikan mereka congkak, aku belajar congkak dari mereka yaa, wkwk! Tapi mereka punya *good impact, very very good impact!* Ketemu mereka itu rasanya otot-otot di pipi pegal, rahang atas dan rahang bawah susah bersatu karena ketawa terus. Semua hal bisa jadi bahan tertawaan. Kalau kata titis, “Ketemu sama kalian itu bisa bikin masuk angin tau *guys!*”. *Hahahaha*. Terimakasih untuk segala *support, positive vibe*, dan obrolan-obrolan yang kadang tidak penting itu *guys!* Aku percaya kita semua bakal jadi orang sukses, biar congkaknya semakin bertambah kan? haha
- **Kakak-Kakak Komakom 2013 (Mba Yunda, Mba Uwi, Bang Iqbal, Mba Yuyun, Bang Sulhi, Mba Arah, Mba Indah, Kak Igo, Aa Fathan,**

Mba Della, dan semuanya). Terimakasih bimbingannya selama ini agar selalu siap ditempa tekanan yang super berat. Dulu pernah jadi member dan adik yang paling ngeyel. Hampir dipecat! Hahaha, tapi aku balik lagi gitu terus sampai akhir. Terimakasih banyak selalu menjadi penyemangat dan pemberi warna dalam kehidupan per-komunikasi-an yang fana ini. wkwk

- **BPH Komakom 2012.** Sebuah formasi BPH yang sangat kukagumi. Terimakasih bimbingannya selama ini Bang Lubis, Mbak Opi, Mba Akmal, Mbak Jahu, Mbak Tata, Mba Ticil, Mbak Pus, Mbak Titin.
- **Komakom 2015 & 2016.** Adik-adik angkatan yang punya semangat luar biasa, pada baik-baik dan sopan sama kakak tingkatnya. Terimakasih selalu memberikan semangat kepada kakak-kakaknya yang sedang berjuang. Semangat terus ya jalanin proker-nya. *See u* di kehidupan Demisioner Komakom!
- **PERHUMAS Muda Yogyakarta.** Terimakasih semuanya! Gak akan aku jadi Enda yang sekarang kalau nggak masuk di organisasi adidaya ini hehe. Betapa aku sangat banyak belajar dari kakak angkatan #4, angkatan #5, dan angkatan #6. Banyak juga aku belajar dari para *senior advisor* yang hebat-hebat. Intinya selalu ngerasa bersyukur bisa gabung di organisasi hebat ini. Banyak sekali perubahan yang kualami selama gabung di sini. Diterima dari jaman semester 1 yang gak tau apa-apa soal dunia per-PR-an, sampai akhirnya purna tugas di semester 6.
- **Ikom Radio 107,7 FM.** Organisasi BSO pertama juga yang ku-ikuti, bareng sama PERHUMAS Muda Yogyakarta. Banyak banget kakak-kakak, temen seangkatan, dan adik tingkat yang selalu membawa keceriaan (meskipun gak selalu sih) haha. Isinya orang-orang yang gak bisa diem. *Ngomongggg terus. *maklum penyiar*!* Kalau rapat susah banget pembawaannya serius, pasti banyak haha-hihi nya (meskipun gak selalu sih), nyaman-nyaman gini aku juga pernah ngilang, dan pengen keluar. Tapi, untungnya bertahan sampai akhir. Ikom Radio menjadi tempat, a.k.a rumah kedua juga. Punya sekre paling mewah diantara jajaran organisasi di komunikasi lainnya. Sumpah nyaman banget. Dulu kalau nunggu kuliah atau habis kuliah pasti

langsung ke Ikom buat ngadem, *wifi-an*, atau main-main aja seru-seruan sama yang lain mengisi kekosongan. Thank you ya ☺

- **KKN UMY 093. Pernah tinggal di rumah hantu tak berpenghuni 15 tahun.** **Hai Atrie**, si manusia paling rajin se-kkn kalau urusan administrasi, surat menyurat, regulasi, dan paling ramah ke warga dari kita semua. Asli ini anak baik banget. **Irma**, semua barang-barang yang dia punya (motor, kamera, hp, laptop) menjadi inventaris se-posko. Soalnya dia paling punya segalanya, dan paling bagus haha. Sering berantem sama anak ini (gak pernah akur), tapi baik pake banget Irma ini. **Ninis**, juga gak kalah baik (sampai sekarang masih sering bantu dimanapun dan kapanpun aku berada). Pas kkn sering masak kobis goreng, bikin mie, bikin makanan, selalu gabung sama geng cel*ng a.k.a geng bapak-bapak yang sering punya acara dan obrolan sendiri. Nah kalau **Awang, Jerry, Yohan**, ini masuk anggota geng cel*ng. **Awang** si ketua suku, baik banget ini mah. Sekarang jadi temen se-kos gara-gara aku sering numpang ke kos-nya terus kok enak, jadinya aku pindah haha. Sering konyol kelakuannya, bikin se posko ngakak sampai sekarang. **Yohan**, orang paling *njeplak*, sering marahin kalau aku bangun siang. “enda marenda bangun, enda marenda mandi, enda marenda gek cepet to”. Ini *big boss*, wakil ketua paling bodo amat kalau ada warga yang *nyinyir* haha, jahat tapi baik ding. Nah kalau **Jerry**, lebih manja dan lebih penakut dari aku ya. Pernah malam pertama ngeluh gak bisa tidur, soalnya emang rumah yang kita tempati horror pol!. **Bella**, orang yang tak pernah lelah membangunkanku di kala shubuh, ini aseli aku ngeyel banget kalo urusan bangun shubuh, **Hesti**, ini kalau belum kenal jutek banget (emang jutek sih *hahaha*), menjadi kembang desa karena paling cantik, tapi baik banget juga. Kalau mama papa nya dateng sering bawa makanan, makmur sentausa se-posko. **Ayu (Umi)**. Dipanggil Umi soalnya memang paling ke-ibu-an, sering nyanyi lagu india, jerit-jerit dari kamar kaya orang kurang waras haha. Menjadi pemberi asupan dan gizi se-posko. Masak tiap hari tiada henti.

Sampai sekarang masih sering kontak-an, ketemuan, main, ya meskipun udah pada mulai sibuk sendiri-sendiri soalnya hampir semua udah pada sarjana. **Terimakasih** ya semuanya, KKN UMY 093 kalian memberikan kenangan indah satu bulan dan setelahnya. Terimakasih banyak, aku rindu KKN!

- **Genk Julid Volunteer PRIA 2018 (Fea, Mamak Devita, Aris, Grian, Sinta, Reza, Mbak Mis, Mba Dian, Arum, Elok, Upik, Rache, Umam).** Terimakasih menjadi sedikit warna selama proses skripsian. Pernah bermalam selama 4 hari berasa karantina Indonesian Idol. Bisa langsung *sefrekuensi* nyinyirnya. Terimakasih telah memberikan kenangan indah di Surabaya.
- **Happy Bee! Hai Dina dan Tanjung.** Teman-teman Jogja yang paling enak buat diajakin ngobrol. Teman setia pendengar kisah jatuh bangun-ku. Haha. Terimakasih ya *guys*. Teman apa-adanya, yang kalau ketemu, main gak bisa sebentar. Pokoknya terimakasih banyak banyak buat kalian. Sukses terus ya!! Intinya, seneng banget bisa kenal kalian. Kalau ketemu kalian aku bisa ngomong “Jawa tulen sambil misuh” tanpa ragu saking blak-blak annya haha. Nah nama grup nya aja Happy Bee, kebayang kan kalau ketemu gak pernah gak seneng.
- **PIPO House. Hola guys! Affan, Aisha, Diva, Ewol, Joko, Linda, Rani, Asep, Anjas, Rizka.** Terimakasih juga ya, dulu pernah memberikan sedikit cerita perjalanan atau *trip* singkat-dadakan-nonton film-karokean-makan, dan banyak hal selalu dilewatkan selama masa-masa kuliah pertengahan.
- **Weirdo House.** Terimakasih kepada seluruh penghuni kontrakan yang dulu jadi tempat aku ngumpet. Terimakasih kebaikan kalian semua. **Cicik Tata, Mike, Sabil, Caito.** Terimakasih, terimakasih, terimakasih sudah banyak membantu dan memberikan *support*!
- **Bimbingan Bu Adhianty.** Halo teman-teman seperjuangan mendapatkan gelar S.I.Kom. Terimakasih untuk seluruh *support* dan semangatnya selama ini ya. Orang-orang yang ngga pelit bagi ilmu kalau ditanyain. Terutama yang udah pada wisuda duluan. Sukses untuk kita semua!

- **Teman-teman Ilmu Komunikasi B.** Terimakasih telah menjadi teman berproses selama 4 semester, yang akhirnya terpecah ke konsentrasi masing-masing *passion* yang teman-teman miliki. *So glad to know y'all!*
- **Teman-teman seangkatan Ilmu Komunikasi 2014.** Terutama teman-teman seangkatan yang sering aktif bikin *event* angkatan untuk seru-seruan. Mulai dari awal *buber*, *gathering*, *bebaQaran*-lah. Sampai pada akhirnya terbentuk group “*Prom night jadi kok*”, isinya orang-orang konyol, cerdas, kreatif, yang menjadikan *closing party* seangkatan #Bohemian menjadi penuh kesan-susah *move on*. Acaranya keren. Intinya aku gak pernah nyesel masuk Komunikasi UMY. Terimakasih untuk segala warna dan cerita 4 tahun di Komunikasi UMY.

MOTTO

“First they ignore you, then laugh at you, then they fight you, then you win”

Mahatma Gandhi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkah, lindungan, dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Manajemen Krisis PT Angkasa Pura I (Persero) cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta*” (Studi Kasus Insiden Pengemudi *Online* di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Pada Juni 2017). Penelitian ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk meraih gelar Strata 1 (satu) di Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dari awal pembuatan proposal, terjun langsung penelitian, hingga pengerjaan skripsi ini ini, penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan dari berbagai pihak yang telah menjadi penyemangat bagi penulis. Dukungan dalam bentuk doa, semangat, dan bantuan secara langsung maupun secara tidak langsung. Tanpa dukungan tersebut, penulis bukanlah siapa-siapa.

Penulis menyadari dan memohon maaf apabila karya tulis ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, sudi kiranya memberikan saran dan masukan yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini agar dapat menjadi acuan penelitian-penelitian selanjutnya. Akhir kata penulis berharap semoga karya tulis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Agustus 2018

Endrax Dwi Kurniawan

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------------------------------|
| HALAMAN PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iii |
| MOTTO..... | xiv |
| KATA PENGANTAR..... | xv |
| ABSTRAK | xxi |
| ABSTRACT | xxii |
| DAFTAR ISI..... | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| DAFTAR TABEL | xx |
| BAB I | 23 |
| PENDAHULUAN..... | 23 |
| A. LATAR BELAKANG | 23 |
| B. RUMUSAN MASALAH..... | 33 |
| C. TUJUAN PENELITIAN..... | 33 |
| D. MANFAAT PENELITIAN..... | 33 |
| 1. Manfaat Teoritis..... | 33 |
| 2. Manfaat Praktis | 34 |
| E. TINJAUAN PUSTAKA | 35 |
| 1. Hubungan Masyarakat (Humas) | 35 |
| 2. Krisis..... | 41 |
| 3. Manajemen Krisis | 47 |
| F. METODE PENELITIAN..... | 61 |
| 1. Jenis Penelitian..... | 62 |
| 2. Objek Penelitian..... | 63 |
| 3. Metode Pengumpulan Data..... | 63 |
| 4. Teknik Analisis Data..... | 66 |
| 5. Uji Validitas Data | 67 |
| G. SISTEMATIKA PENELITIAN..... | 70 |
| BAB II..... | 71 |
| GAMBARAN UMUM PENELITIAN..... | 71 |
| A. PROFIL PT ANGKASA PURA I (PERSERO)..... | 71 |
| 1. Profil PT Angkasa Pura I | 71 |
| 2. Visi dan Misi..... | 73 |
| 3. Lima Arah Strategis PT Angkasa Pura I (Persero) | 74 |
| 4. Budaya Kerja Perusahaan | 75 |
| 5. Logo Perusahaan..... | 77 |

| | |
|--|-----|
| B. PROFIL PT ANGKASA PURA I (PERSERO) CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA | 78 |
| 1. Sejarah Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta | 78 |
| 2. Maskapai & Rute Penerbangan | 80 |
| 3. Communication & Legal Section | 81 |
| 4. Ruang Lingkup Humas | 81 |
| 5. Struktur Organisasi | 86 |
| C. PROFIL KRISIS | 87 |
| BAB III | 90 |
| PEMBAHASAN | 90 |
| A. SAJIAN DATA | 90 |
| 1. Kronologi Krisis | 90 |
| 2. Manajemen Krisis | 110 |
| a. Pendalaman Informasi | 111 |
| b. <i>Internal Meeting (Strategic Plan)</i> | 112 |
| c. Pelaksanaan Program | 116 |
| d. Evaluasi Program | 141 |
| B. ANALISIS DATA | 143 |
| 1. Peran Humas dalam Krisis | 143 |
| 2. Analisis Krisis | 145 |
| 3. Strategi Manajemen Krisis | 153 |
| 4. Komunikasi Krisis | 159 |
| 5. Hubungan Media saat Krisis | 162 |
| 6. Penyelesaian Krisis Secara <i>Digital</i> | 174 |
| 7. Evaluasi | 176 |
| BAB IV | 178 |
| PENUTUP | 178 |
| A. KESIMPULAN | 178 |
| B. SARAN | 181 |
| DAFTAR PUSTAKA | 183 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 187 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 1. 1 Persebaran Transportasi Online di Yogyakarta | 15 |
| Gambar 1. 2 Potongan Berita Negatif Insiden Pengemudi Online | 20 |
| Gambar 1. 3 Tangkapan Layar Serangan Komentar Negatif | 21 |
| Gambar 2. 1 Lima Arah Strategis PT Angkasa Pura I (Persero) | 64 |
| Gambar 2. 2 Logo PT Angkasa Pura I (Persero) | 67 |
| Gambar 2. 3 Maskapai Penerbangan & Rute Penerbangan | 70 |
| Gambar 2. 4 Pemberitaan Pengemudi Online di Media Massa | 78 |
| Gambar 3. 1 Pengemudi Online Dihukum Melepas Baju..... | 90 |
| Gambar 3. 2 Pengemudi Taksi Online Dimintai Keterangan | 93 |
| Gambar 3. 3 Video yang Diunggah ke Media Sosial..... | 94 |
| Gambar 3. 4 Video yang Dibagikan di Info Cegatan Jogja (ICJ) | 95 |
| Gambar 3. 5 Komentar Negatif Warganet Video..... | 96 |
| Gambar 3. 6 Komentar Negatif Warganet Video Insiden Pengemudi Online..... | 97 |
| Gambar 3. 7 Pemberitaan Media Cetak Tentang Konflik Angkutan Online | 99 |
| Gambar 3. 8 Pemberitaan Media Cetak Insiden Pengemudi Online..... | 101 |
| Gambar 3. 9 Pemberitaan Media Cetak Tentang Viralnya Video Taksi Online..... | 102 |
| Gambar 3. 10 Pemberitaan di Televisi Insiden Pengemudi Online | 103 |
| Gambar 3. 11 Pemberitaan Media Online Terlibatnya POLDA DIY | 104 |
| Gambar 3. 12 Pemberitaan Negatif Insiden Pengemudi Online di Media Online | 105 |
| Gambar 3. 13 Pemberitaan Media Online Terkait Ombudsman RI..... | 107 |
| Gambar 3. 14 Tangkapan Layar Social Media Handling..... | 120 |
| Gambar 3. 15 Suasana Mediasi dengan PPOJ | 122 |
| Gambar 3. 16 Mediasi dengan PPOJ Bersama Media | 123 |
| Gambar 3. 17 GM di Wawancarai oleh Media | 124 |
| Gambar 3. 18 Tim Manajemen Krisis diwawancarai Media | 125 |
| Gambar 3. 19 Press Release Keamanan Land Transportation | 127 |
| Gambar 3. 20 Press Release Tindak Lanjut Penyelesaian Krisis..... | 129 |
| Gambar 3. 21 Suasana Press Conference Pertama..... | 131 |
| Gambar 3. 22 Suasana Press Conference Kedua | 132 |
| Gambar 3. 23 Suasana Pembicara FGD Taksi Online | 134 |
| Gambar 3. 24 Suasana Peserta FGD Taksi Online | 135 |
| Gambar 3. 25 Sosialisasi tentang Crisis Management | 138 |
| Gambar 3. 26 Video Animasi Manajemen Krisis | 140 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu | 57 |
| Tabel 3. 1 Media Exposure (Time Frame 19-20 Juni 2017) | 116 |