

## ABSTRAK

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Konsentrasi *Public Relations***

**Lintang Rahima Putri**

**Manajemen Krisis PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara**

**Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali**

**(Studi Kasus Penanganan Penutupan Bandara Ngurah Rai Bali Akibat Erupsi Gunung Agung Pada November 2017)**

**Tahun Skripsi: 2018 + 184 hal + 21 Gambar + 5 Tabel**

**Daftar Pustaka: 8 Buku ( Tahun 2000-2016) + 6 Jurnal + 10 Internet + 6 Sumber Lain**

Penutupan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai akibat Erupsi Gunung Agung pada November 2017 mengakibatkan 1.282 pembatalan penerbangan dari dan ke Pulau Bali. Hal tersebut ini menyebabkan penumpukan penumpang di area terminal bandara Ngurah Rai. PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai sebagai pengelola pelayanan jasa kebandarudaraan melakukan manajemen krisis sebagai bentuk upaya dalam menangani penumpang yang terkena dampak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahapan manajemen krisis, penggunaan media, faktor pendukung serta faktor penghambat PT. Angkasa Pura (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam menangani krisis penutupan bandara akibat abu vulkanik Gunung Agung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), studi literatur dan dokumentasi. Terdapat lima langkah strategi manajemen yang menjadi acuan penulis yaitu identifikasi, analisis, isolasi, dan strategi manajemen krisis. Krisis yang terjadi disebabkan oleh abu vulkanik Gunung Agung. Tim Manajemen Krisis AP I melakukan strategi meliputi mengaktifkan Emergency Operation Center, mengaktifkan Posko Pelayanan Gunung Agung, melakukan analisis Uji Paper Test, menyediakan pelayanan *helpdesk*, menyediakan transportasi darat, menyediakan snack bagi penumpang, dan mengadakan *live acoustic* di area Terminal serta hubungan media melalui Press Conference dan menggunakan sosial media *Instagram* dan *Twitter* sebagai alat komunikasi krisis. Namun, masih terdapat kelemahan dalam penanganan krisis, yaitu penyebaran informasi yang tidak merata dalam koordinasi tim manajemen krisis, sehingga menyebabkan ketidakjelasan informasi.

**Kata Kunci:** Penutupan Bandara Ngurah Rai Bali, Erupsi Gunung Agung, Manajemen Krisis.

## **ABSTRACT**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Faculty of Social Science and Political Science  
Communication Studies Program  
Public Relations Concentration**

**Lintang Rahima Putri**

**A Crisis Management of PT Angkasa Pura I (Persero) Branch Ngurah Rai Bali International Airport  
(Case Study of the Closing of Ngurah Rai Bali Airport Due to Mount Agung Eruption in November 2017)**

**Thesis Year: 2018 + 184 pages + 21 Pictures + 5 Tabela**

**Bibliography: 8 Books (2000-2016) + 6 Journals + 12 Internet sources + 6 Other Sources**

The closing of I Gusti Ngurah Rai International Airport due to Mount Agung eruption in November 2017 resulted in 1,282 flight cancellations from and to Bali. This caused a build-up of passengers in the Ngurah Rai airport terminal area. PT. Angkasa Pura I (Persero) I Gusti Ngurah Rai Bali International Airport as manager of airport services performs crisis management as a form of effort in handling affected passengers. This study aims to determine the stages of crisis management, media use, supporting factors and inhibiting factors of PT. Angkasa Pura I (Persero) I Gusti Ngurah Rai International Airport in handling the airport closure crisis due to Mount Agung volcanic ash. The method that used in this study is descriptive qualitative using data collection techniques through in-depth interviews, literature studies and documentation. There are five steps of management strategies that become references of the writer which is identification, analysis, isolation, and management strategic. The crisis is occurred by Volcano Ash of Mount Agung. The AP I Crisis Management Team conducted a crisis management strategy by activation some field such are the Emergency Operation Center (EOC) and the Mount Agung Service Posts, Paper Test Analysis, providing of help desk services, providing of land transportation, providing of snack, and media relations through Press Conference and using social media Instagram as a crisis communication tool. However, there are still weaknesses in handling the crisis, as the unequal dissemination of information in coordination of the crisis management team, that causing the volatility of information.

**Keywords: Closing of Ngurah Rai Bali Airport, Eruption of Mount Agung, Crisis Management.**