

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan beberapa divisi AP I yang tergabung dalam tim manajemen krisis atau *Airport Emergency Committee* yaitu *Communication & Legal Section* (Humas), *Airport Operation Land Side & Terminal Service*, *General Affairs* dan *Branding Promotion & Event* dapat disimpulkan bahwa PT.Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai mengalami krisis penutupan bandara yang disebabkan oleh bencana alam abu vulkanik Gunung Agung selama 2,5 hari pada tanggal 27 November – 29 November 2017.

Hal tersebut menyebabkan AP I harus menghentikan operasional penerbangan karena penyebaran abu vulkanik sudah sampai di area bandara Ngurah Rai. Sehingga penutupan bandara Ngurah Rai mengakibatkan penumpukan penumpang di area terminal bandara Ngurah Rai. Setidaknya terdapat 1.282 pembatalan penerbangan dan 119.224 penumpang yang terdampak baik dari dan ke bandara Ngurah Rai.

PT.Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai membentuk tim manajemen krisis, terdiri dari seluruh divisi yang bekerja sama dengan pihak eksternal perusahaan yang tergabung dalam AEC atau komunitas bandara. Krisis ini berpengaruh pada operasional penerbangan sehingga hal

tersebut memberikan dampak secara langsung bagi penumpang yang mengalami pembatalan penerbangan dan secara tidak langsung mempengaruhi pendapatan operasional perusahaan. Tidak hanya itu, krisis penutupan bandara akibat erupsi Gunung Agung ini dapat mempengaruhi citra perusahaan di mata stakeholder maupun masyarakat apabila tidak segera ditangani. Untuk itu tpeim manajemen krisis PT.Angkasa Pura (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai melakukan penyelesaian krisis diawali dengan identifikasi krisis, analisis krisis, isolasi krisis, pilihan strategi dan program pengendalian.

Hal pertama kali yang dilakukan oleh tim manajemen AP I adalah identifikasi krisis dengsn melakukan rapat koordinasi dengan komunitas bandara dan pengaktifan *Emergency Operation Center* (EOC) dan Posko Pelayanan Gunung Agung. Seluruh informasi yang didapat dari Posko Pelayanan Gunung Agung akan dilaporkan pada rapat EOC sebagai tindak lanjut pemantauan oeprasional penerbangan. Kemudian AP I melakukan analisis krisis dengan Uji Paper Test untuk mengetahui keberadaan abu vulkanik di area bandara Ngurah Rai. Selanjutnya dilakukan keputusan penutupan bandara sebagai bentuk isolasi krisis. Sehingga AP I perlu melakukan adanya penanganan sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan perusahaan kepada penumpang yang terkena dampak.

Strategi penanganan krisis yang dilakukan merupakan bentuk program pengendalian yang telah disusun dalam *Airport Disaster Management Plan* (ADMP) PT.Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, yaitu berupa penyediaan layanan *Help Desk* (*refund, reschedule, re-route* dan

visa extended), penyediaan transportasi darat (*Bus Damri & Shuttle*), penyediaan konsumsi bagi penumpang yang terdampak, dan *live acoustic performance* di area terminal bandara. Dalam menginformasikan program pengendalian tersebut, tim manajemen AP I menggunakan media sebagai komunikasi krisis.

Komunikasi krisis yang dilakukan oleh tim manajemen AP I dengan berhubungan dengan media. Media yang digunakan yaitu media relations dan media sosial. Hubungan media yang dilakukan dengan *media relations* melalui *press conference* yang diadakan sebanyak 2 kali yaitu pada saat notam penutupan dikeluarkan dan pencabutan notam penutupan bandara. Sedangkan *press release* terkait hal penutupan bandara diambil alih oleh kantor pusat PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Kemayoran.

Komunikasi krisis juga dilakukan dengan menggunakan media sosial resmi bandara Ngurah Rai yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Tim Humas AP I menggunakan *Instagram* dan sosial media *Twitter* sebagai alat komunikasi dalam menyampaikan hal terkait penutupan bandara. Namun, Humas AP I lebih mengutamakan *Instagram* agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengaksesnya sehingga dapat terciptanya komunikasi dua arah.

Dalam menyelesaikan krisis yang disebabkan oleh bencana alam, tim manajemen krisis sudah cukup berhasil dalam menangani penutupan bandara akibat erupsi Gunung Agung. Namun, masih ada kekurangan dalam penanganan krisis. Jika melihat dari waktu kejadian, krisis yang disebabkan oleh bencana alam

terjadi secara tiba-tiba. Dalam proses penanganannya pun dapat terjadi hal-hal yang diluar prediksi, sehingga manajemen krisis perusahaan perlu adanya mempunyai alternatif strategi. Selain itu masih ditemui penyebaran informasi yang kurang merata dalam koordinasi dengan tim manajemen krisis sehingga menyebabkan kesalahpahaman informasi.

B. Saran

a. PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran dan rekomendasi untuk PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, diantaranya adalah :

1. Dalam perencanaan krisis, manajemen AP I perlu mempersiapkan plan B atau strategi alternatif untuk mengantisipasi hal-hal diluar prediksi.
2. Dalam strategi penangan krisis, perlunya membuka lebih banyak konter penyediaan pelayanan *help desk* yang masing-masing berfokus pada satu proses penanganan untuk meminimalisir penumpukan penumpang.
3. Dalam koordinasi dengan sesama tim manajemen krisis, perlunya penyebaran informasi yang merata dan menyeluruh dalam tim manajemen krisis untuk mengurangi kesalahpahaman informasi.

b. Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran dan rekomendasi untuk peneliti selanjutnya diantaranya adalah :

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mendalami penelitian pada fokus media relations.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti mengenai evaluasi program penanganan krisis PT.Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dalam menangani krisis untuk mengetahui keberhasilan strategi yang telah dijalankan.