

YIL 1964
RAILROAD STATIONS

MANAJEMEN KRISIS PENANGANAN TINDAK KEJAHATAN
(CRISIS OF MALEVOLENCE) OLEH HUMAS PT. KA DAOP 8 SB.
DALAM KASUS PEMBAJAKAN KA DHOHO
STUDI KASUS PEMBAJAKAN KA 243 DHOHO JURUSAN
SURABAYA-BLITAR PADA TANGGAL 2 DESEMBER 2001

SKRIPSI

KK
File. K.10/04
May
m.



UIK
PUSHTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

OLEH :

Rosmeila Mayasari

NIM : 079715389

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

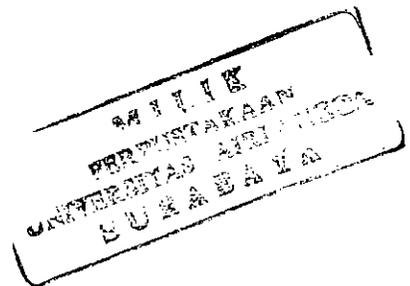
2003

MANAJEMEN KRISIS PENANGANAN TINDAK KEJAHATAN
(CRISIS OF MALEVOLENCE) OLEH HUMAS PT. KA DAOP 8 SB.
DALAM KASUS PEMBAJAKAN KA DHOHO

STUDI KASUS PEMBAJAKAN KA 243 DHOHO JURUSAN
SURABAYA-BLITAR PADA TANGGAL 2 DESEMBER 2001

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas Dan
Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



OLEH :

Rosmeila Mayasari

NIM : 079715389

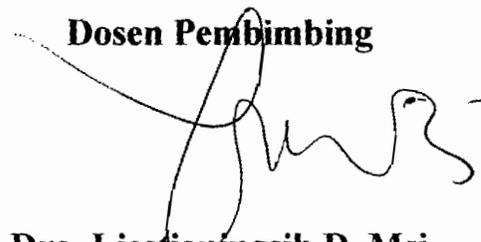
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

2003

HALAMAN PERSETUJUAN

**Setuju untuk diujikan :
Surabaya, 06 Juni 2003**

Dosen Pembimbing



**Dra. Liestianingsih D, Msi
NIP. 131.289.410**

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji

Pada tanggal 20 Juni 2003

Panitia Penguji terdiri dari :

Ketua



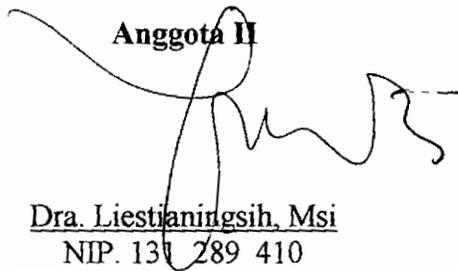
Drs. Yan Yan Cahyana, MA
NIP. 131 289 506

Anggota I



Dra. Siti Sutarsih Andarini, SU
NIP. 130 873 456

Anggota II



Dra. Liestianingsih, Msi
NIP. 131 289 410

ABSTRAK

Krisis merupakan suatu *turning point for better or worse*, apabila perusahaan cepat tanggap dan mampu menangani krisis dengan tepat, maka keadaan akan mengarah ke hal-hal yang baik. Sebaliknya, jika perusahaan tidak segera mengambil tindakan untuk mengatasinya, maka krisis akan mengarah kepada kehancuran. Salah satu cara untuk mengatasi krisis adalah dengan komunikasi yang jujur dan terbuka dan dibutuhkan sebuah *contengency planning* untuk mengantisipasi krisis yang datang tiba-tiba.

Setiap perusahaan dengan segala bentuk usahanya mempunyai peluang mengalami krisis. Tidak terkecuali PT. KA (persero) yang bergerak dibidang jasa transportasi dan sebagai satu-satunya operator perkertaapian di Indonesia mengalami krisis yang diakibatkan oleh *Crisis of Malevolence* (krisis tindak kejahatan). Pada tanggal 2 Desember 2001 lalu, telah terjadi pembajakan yang dilakukan diatas KA 243 Dhoho jurusan Surabaya – Blitar. Peristiwa tersebut membawa dampak terhadap kelancaran jalannya perusahaan dan citra perusahaan khususnya bagi lingkup PT. KA (persero) Daop 8 Surabaya, karena peristiwa tersebut terjadi di wilayahnya. Oleh karena itu dibutuhkan tenaga humas untuk mengatasi krisis melalui suatu manajemen krisis.

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kasus pembajakan itu dan upaya-upaya yang dilakukan humas PT. KA (persero) Daop 8 Sb. dalam mengatasi krisis tindak kejahatan. Sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi humas untuk mengatasi krisis dan pemulihan citra negatif dimata masyarakat.

Tinjauan pustaka yang digunakan adalah keterkaitan komunikasi dengan humas, manajemen krisis kehumasan, dan studi kasus krisis. Yang kemudian diuraikan dalam subbab-subbab sebagai pedoman kerangka berpikir peneliti.

Metode penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian studi kasus deskriptif dengan tujuan memberikan gambaran yang lengkap mengenai subjek yang diteliti. Unit analisis yang dipakai adalah data-data yang diperoleh dari subjek penelitian yang telah dipilih sebelumnya.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi di lapangan, *indepth interview* serta dokumentasi. Dari data yang terkumpul kemudian diolah dengan cara mengklasifikasikan, memilih dokumen yang relevan, membuat catatan obyektif sesuai dengan data yang dilapangan dan membuat catatan reflektif yang berisikan pemikiran peneliti berdasarkan catatan obyektif tadi. Semua langkah itu dilakukan untuk memudahkan proses analisis data.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, factor-faktor yang menyebabkan terjadinya pembajakan KA Dhoho tersebut adalah : karena keterbatasan jumlah tenaga keamanan, tidak adanya dukungan dari masyarakat – korban tindak kejahatan – untuk melaporkan kejadian tersebut, system keamanan yang mudah “dibaca” oleh pelaku kriminal, belum adanya sterilisasi area di lingkungan stasiun, dan yang terakhir peristiwa tersebut terjadi berdekatan dengan *peak season* liburan lebaran, natal dan tahun baru 2002.