

**ANALISIS MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS PT. ANGKASA
PURA I BANDARA ADISUTJIPTO DALAM REALISASI
PEMBANGUNAN NEW YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT
(NYIA)**

Oleh: Eva Sahla Rizqiyah

Email: evasahlar@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the crisis management of PT. Angkasa Pura I in the rejection of the residents related to the realization of the construction of new airport in Kulon Progo area (New Yogyakarta International Airport). This research is interesting done by the author because in the development progress of the new airport, PT. Angkasa Pura I is experiencing a crisis because of the rejection of people who do not agree with this development. The existence of the rejection is certainly considered a crisis that disrupt the process of realization of new airport development. Therefore the role of public relations is needed in this issue. The writer in this research use qualitative approach and descriptive research type to know crisis management of PT. Angkasa Pura I in preventing the crisis continues to roll. The results showed that crisis management conducted by PT. Angkasa Pura I in the face of community's refusal to mitigate the potential risks and problems in the International Airport development plan. One is through community empowerment, public consultation, then repeated public consultation, media relations, opinion leaders, and programs that can help affected communities affected by development, such as CSR programs, training, over professions, and conducting talk show programs on television .

Keywords: Crisis, Management, Public Relations, NYIA, Realization

A. PENDAHULUAN

Penelitian ini fokus pada Analisis Manajemen Krisis *Public Relations* (PR) PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto dalam Realisasi Pembangunan New Yogyakarta International Airport (NYIA). *Public relations* saat ini sangat dibutuhkan oleh perusahaan/ instansi begitu pula dengan organisasi pemerintahan. Oleh karena itu, tidak dapat dipungkiri bahwa PR sangat berperan penting didalamnya, dapat dikatakan bahwa PR diperlukan sebagai perwakilan perusahaan/instansi dalam berinteraksi dengan publiknya. PR menjadi pihak yang akan menyampaikan informasi/pesan secara lisan, visual, tertulis atau segala

macam hal yang berkaitan dengan perusahaan/instansi kepada publik baik eksternal maupun internal.

Public Relations dengan aspek manajemen memiliki keterkaitan yang cukup luas, sehingga pihak manajemen dan pemimpin harus dapat memaksimalkan tugas – tugasnya. Tugas seorang PR melaksanakan serta melakukan pengelolaan dalam membangun kepercayaan publik, menjaga citra, serta menjaga reputasi sebuah perusahaan. Melalui aspek manajemen krisis inilah sebuah *Public Relations* dapat mencegah krisis yang terjadi maupun yang akan terjadi. Fearn-Banks mendefinisikan krisis sebagai

“a major occurrence with a potentially negative outcome affecting an organization, company or industry, as well as its publics, products, services or good name” (Fearn-Banks 1996: 1).

Selain itu, Menurut Laurence Barton, krisis juga merupakan suatu kejadian besar dan tidak terduga yang memiliki potensi untuk berdampak negatif. Kejadian ini bisa saja menghancurkan organisasi dan karyawan, produk, jasa, kondisi keuangan dan reputasi (dalam Prayudi, 1998: 31). Dari definisi di atas, sebuah instansi perlu membentuk tim manajemen krisis karena ketika suatu perusahaan/ instansi tersebut mengalami krisis secara tiba – tiba maka sebagai seorang PR dapat mengidentifikasi apa yang harus dilakukan. Oleh sebab itu, manajemen krisis dapat menjadi landasan yang dipersiapkan oleh organisasi/ instansi dalam menghadapi krisis yang bisa terjadi kapan saja.

Manajemen krisis merupakan sebuah penanggulangan, pengelolaan, maupun pengendalian krsis hingga memulihkan sebuah masalah atau krisis (Cutlip, 2000, hal. 63). Definisi lain juga menjelaskan bahwa, manajemen krisis adalah:

“is the preparations an application of strategies and tactics can prevent or modify the impact of majore event on the company or organisations” (caywood, 1997, hal. 65).

Public relations memiliki peranan penting dalam menangani krisis, hal tersebut dikarenakan masa krisis dapat berdampak pada perusahaan, sehingga PR merupakan fungsi manajemen yang strategis (Soemirat & ardianto, 2002, hal. 185).

Krisis yang bergulir di lingkungan masyarakat Kulon Progo mengenai ketidakcocokan warga terhadap pembangunan bandara New Yogyakarta International Airport (NYIA). Oleh sebab itu, manajemen krisis merupakan acuan dalam penanganan sebuah krisis. *Crisis management* (manajemen krisis) menurut Regester & Larkin dalam (Michael Regester & Judy Larkin) adalah,

“ An event which causes the company to become the subject of widespread, potentially unfavourable, attention from the international and national media and other groups such as customers, shareholders, employees and their families, politicians, trade unionists and environmental pressure groups who, for one reason or another, have a vested interest in the activities of the organization. ” (Michael Regester & Judy Larkin)

Rosady Ruslan (Ruslan, 2005, hal 78) mendefinisikan manajemen krisis dalam kehumasan sebagai strategi PR dalam membentuk manajemen khusus menghadapi krisis yang berlangsung dengan suatu tindakan perencanaan yang telah dipersiapkan untuk mencegah meluasnya dampak negative yang ditimbulkan dari suatu peristiwa krisis. Di samping itu membuka saluran informasi atau timbal balik serta tetap menjaga hubungan yang baik dengan kalangan instansi terkait, khususnya pihak pers atau media massa dengan tetap mempertahankan kepercayaan publik serta citra baik bagi lembaga atau perusahaan atau produk yang diwakilinya (Ruslan, 2005, hal 78).

Studi kasus yang akan penulis ambil yaitu mengenai pembangunan New Yogyakarta International Airport (NYIA), yang mengalami hambatan pembebasan lahan atau sengketa masyarakat Kulon Progo. Hal tersebut menjadi menarik untuk penulis angkat untuk mengetahui bagaimana manajemen krisis PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto dalam pemecahan sengketa.

Pembangunan bandara baru NYIA merupakan langkah penting untuk mengantisipasi *overcapacity* Bandara Adisutjipto yang dapat mengganggu aktivitas penerbangan di daerah Yogyakarta. Namun upaya percepatan pembangunan Bandara baru NYIA ini mengalami hambatan. Hal tersebut dibuktikan dengan sulitnya pembebasan lahan. Penulis akan menganalisis bagaimana manajemen

krisis PR dalam menangani kasus. Dari beberapa berita yang ditemukan oleh penulis (Tribun Jogja, 2017), sulitnya realisasi pembangunan New Yogyakarta International Airport (NYIA) adalah pada sisi ganti rugi yang diberikan oleh pihak Bandara kepada pemilik lahan sekaligus penggarap lahan. Dengan adanya krisis ini, penulis merasa sangat penting dan tertarik untuk diteliti karena penulis merasa ada relasi yang tidak sejalan antara PR Bandara Adisutjipto dengan masyarakat Kulon Progo.

B. PEMBAHASAN

Pembangunan Bandara Internasional di Kulon Progo Yogyakarta merupakan Program Nasional sektor Perhubungan Udara berdasarkan pada RJPMN Tahun 2010-2014 dan RPJMN Tahun 2015-2019, serta Master Plan Program Percepatan Pembangunan Ekonomi (MP3EI) (Subagyo, Dokumen pertemuan Tim Kajian Keberatan dengan pihak yang berhak dalam rangka rencana pembangunan bandara baru di Daerah Istimewa Yogyakarta, 2017). Namun proses realisasi pembangunan bandara tersebut mengalami kendala seperti penolakan masyarakat terkait pembangunan bandara NYIA.

Adanya penolakan masyarakat terkait pembangunan bandara internasional baru di Kulon Progo tentu dianggap sebagai krisis yang terjadi pada PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto. Oleh sebab itu fungsi maupun tugas *Public Relations* (PR) sangat berperan penting dalam sebuah organisasi/ instansi terutama pada kasus PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto. Sebagai seorang PR dalam suatu instansi/ lembaga tentu diharapkan melayani publiknya dan memberikan nasihat kepada pimpinan untuk kepentingan umum. Peristiwa penolakan masyarakat terkait pembangunan bandara baru menyebabkan PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto menjadi pokok pembicaraan tersebar luas, tidak mengutungkan secara potensial. Menjadi pusat perhatian dari media nasional dan internasional dan kelompok lainnya. Namun pihak PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto telah melakukan strategi khusus melalui manajemen krisis yang bertujuan untuk: (1) menyiapkan perlindungan yang lebih baik melawan dampak dari krisis, (2) untuk dapat memberikan respon yang efektif terhadap suatu krisis yang sedang terjadi, (3)

memberikan rancana-rencana dan sumber-sumber untuk penyembuhan dan rehabilitasi setelah krisis terjadi.

Menurut Humas Tim Persiapan Pembangunan Bandara Baru (P2B2) dari PT. Angkasa Pura I (Persero) (Subagyo,2017). Alasan Keberatan Masyarakat Terhadap Rencana Pembangunan Bandara Internasional Keberatan dari pihak yang berhak terhadap rencana pembangunan Bandara Internasional yang diinventarisasi oleh Tim Kajian Keberatan diperoleh beberapa alasan keberatan yaitu: (1) Warga keberatan dan tidak ingin menjual tanahnya. (2) Tanah merupakan pusaka warisan leluhur. (3) Tanah merupakan tanah pertanian subur dan produktif. (4) tanah sudah menyerap banyak tenaga kerja. (5) warga sudah aman dan nyaman hidup sebagai petani. (6) Tidak tercapainya kesepakatan secara tertulis bentuk ganti rugi. (7) Belum ada kesepakatan tempat relokasi (8) Belum ada kesepakatan tentang tukar guling. (9). Belum ada kesepakatan jaminan kesehatan. (10) Belum ada jaminan terkait nasib usaha masyarakat.

Proses manajemen krisis yang diterapkan oleh bandara Adisutjipto dalam realisasi pembangunan NYIA merupakan proses yang berkelanjutan. Hal tersebut dapat dilihat oleh tahapan-tahapan pengendalian krisis oleh bandara Adisutjipto. Adanya penolakan dari warga terkait pembangunan bandara baru tentu direspon oleh pihak PT. Angkasa Pura, hasil menunjukkan bahwa, pihak PT. Angkasa Pura melakukan manajemen krisis.

Identifikasi krisis yang dilakukan oleh pihak PT. Angkasa Pura I (Persero) pertama adalah menjaring komunikasi yang beredar di masyarakat terkait pembangunan bandara baru. Adanya penolakan terkait pembangunan bandara baru yaitu warga memasang spanduk, papan, dan tampah yang bertuliskan ancaman dan kritikan - kritikan yang ditujukan kepada Pemkab Kulon Progo dan PT. Angkasa Pura I (Persero) di sepanjang Jalan Glagah Kecamatan Temon merupakan satu krisis yang ada pada proyek ini. Pengumpulan informasi atau Identifikasi krisis ini dilakukan dengan dilakukannya pendataan dan dilanjutkan dengan konsultasi publik.

Sebelum melakukan konsultasi publik, pihak angkasa pura melakukan Pendataan awal, yaitu kegiatan pengumpulan data awal pihak yang berhak dan objek pengadaan tanah sebagai data sementara warga dan aset yang diperkirakan terdampak pembangunan Bandara Internasional. Hasil pendataan awal nantinya digunakan sebagai dasar untuk pelaksanaan tahap selanjutnya yaitu tahap konsultasi publik. Pendataan awal berlangsung paling lama 30 hari kerja yaitu 1 Oktober sampai 11 November 2014 sejak ditandatanganinya notulen pemberdayaan masyarakat (PT. Angkasa Pura I, 2014). Hasil pendataan awal lokasi dituliskan dalam bentuk penyusunan Daftar Sementara Lokasi Rencana Pembangunan (DSLRP) dan ditandatangani oleh Ketua Tim Persiapan Pembangunan Bandara Internasional Yogyakarta (PT. Angkasa Pura I, 2014).

“Pendataan awal kami lakukan untuk mengumpulkan segala informasi terkait pembangunan bandara NYIA. Kami selaku tim PT. Adisucipto melakukan pendataan yang kami batasi paling lama 30 hari kerja”. Kami juga mengumpulkan masyarakat untuk sama-sama mengerti terkait pembangunan ini” (Subagyo, interview tentang pembangunan bandara baru NYIA , 2017)

Penjelasan yang sama juga dituturkan oleh (Dannysia, 2017) dan (Nirwina, 2017):

“Kami melakukan pendataan awal kepada warga yang terdampak pembangunan bandar, hal itu kami lakukan untuk menggali informasi pihak yang akan kami beri penjelasan terkait pembangunan NYIA, ini supaya enak dan jelas pihak - pihak mana yang terkena dampak dari pembangunan ini.

Setelah pendataan awal dilakukan, PT Angkasa Pura melakukan Konsultasi publik. Konsultasi publik merupakan proses musyawarah antar pihak yang berkepentingan untuk mencapai kesepakatan dan kesepahaman dalam perencanaan pengadaan tanah untuk pembangunan bandara baru di Kecamatan Temon Kabupaten Kulon Progo yang ditunjukkan untuk kepentingan umum (PT. Angkasa Pura I, 2014). Konsultasi publik ini melibatkan pihak yang berhak yaitu Pelibatan pihak yang berhak sebagaimana dimaksud yang dapat dilakukan melalui perwakilan dengan surat kuasa dari pihak dan oleh pihak yang berhak atas lokasi rencana pembangunan. Konsultasi publik ini juga melibatkan warga yang terkena

dampak rencana pembangunan Bandara Internasional. Konsultasi publik dilaksanakan bergiliran di setiap kantor kelurahan atau balai desa yang berlangsung paling lama 60 hari kerja sejak DSLRP yaitu 12 November 2014 sampai 6 Februari 2015 (PT. Angkasa Pura I, 2014).

“Konsultasi publik kita lakukan sebagai bentuk pemberdayaan masyarakat ke masyarakat, memberi tahu pada warga akan membangun bandara kayak gini bandaranya. Kami memberi kesempatan pada masyarakat. Masyarakat juga perlu berfikir dan mendapatkan pengetahuan. Silahkan berfikir. Nanti Warga masyarakat diundang lagi kemudian didiskusikan, iya apa tidak setuju, kalau tidak setuju nanti alasannya kenapa. pilih setuju atau tidak setuju itu juga hak mereka”.

Selain itu, PT. Angkasa Pura I (Persero) juga melakukan tindakan dengan mengadakan konsultasi publik ulang. Konsultasi publik ulang merupakan bentuk pemahaman terhadap masyarakat terkait pembangunan bandara baru. Hal ini dilakukan untuk melakukan pendekatan kepada warga yang masih keberatan terhadap rencana pembangunan Bandara Internasional, serta mendata lebih spesifik mengenai warga yang masih menyatakan keberatannya. Konsultasi publik ulang berlangsung paling lama 30 hari kerja sejak berita acara kesepakatan konsultasi publik yaitu 9 Februari sampai 17 Maret 2015 (PT. Angkasa Pura I, 2014).

“Ini merupakan salah satu bentuk tindakan bagi kami. Untuk menjunjung keadilan bagi masyarakat sesuai arahan presiden. Melalui konsultasi ulang kami masih menganalisis sebenarnya apa yang masih dikhawatirkan oleh warga. Kami memberi pemahaman serta memberi kesempatan bagi masyarakat”

Melalui Pelaksanaan konsultasi publik ulang yang dilakukan oleh pihak Angkasa Pura I menghasilkan laporan tertulis terkait adanya warga yang menyatakan keberatannya terhadap rencana pembangunan Bandara Internasional, laporan tersebut kemudian diberikan kepada Gubernur DIY melalui Ketua Tim Persiapan Pembangunan Bandara Baru (P2B2) tentang masih terdapat warga yang keberatan terhadap rencana pembangunan Bandara Internasional pada 19 Maret 2015 (PT. Angkasa Pura I, 2014).

Selain itu, Angkasa Pura I membentuk Tim Persiapan Pembangunan Bandara Baru (P2B2) yang ditempatkan di Yogyakarta dengan tugas utama mengumpulkan berbagai informasi dari masyarakat terkait pembangunan bandara internasional. Pengumpulan informasi juga dilakukan melalui penjangkaran informasi yang telah tersebar di masyarakat melalui media sosial sebagai konsumsi publik. Pihak bandara juga menyusun informasi data dukung untuk persiapan mitigasi resiko rencana pembangunan bandara baru, serta menyusun bahan sosialisasi yang ditujukan kepada masyarakat (Subagyo, interview tentang pembangunan bandara baru NYIA , 2017).

“Kami selaku Tim Persiapan bandara selalu menjangkari informasi yang ada di publik untuk mengetahui perkembangan terkait pembangunan bandara. Hal itu tentu kami lakukan untuk meminimalisir resiko supaya reda di tatanan masyarakat. strategi Angkasa Pura juga adalah membentuk Tim Persiapan Pembangunan Bandara Baru (P2B2) yang ditempatkan di Yogyakarta dengan tugas utama mengumpulkan berbagai informasi dari masyarakat. Kemudian tugas lain adalah, menyusun bahan informasi data dukung untuk persiapan mitigasi resiko rencana pembangunan bandara dan bahan sosialisasi kepada masyarakat”

PT. Angkasa Pura I (Persero) dalam menghadapi penolakan masyarakat terhadap rencana pembangunan Bandara Internasional di Kecamatan Temon Kabupaten Kulon Progo yaitu sebagai berikut: (a). Angkasa Pura I memitigasi potensi-potensi resiko dan permasalahan dalam rencana pembangunan Bandara Internasional, salah satunya adalah penolakan warga dan alasannya. Mitigasi resiko ini dilakukan melalui banyak cara agar konflik tidak meluas.

Untuk merespon masyarakat yang masih belum setuju terkait pembangunan bandara, Angkasa Pura I melakukan pertemuan informal dengan tokoh tokoh masyarakat dan masyarakat umum yang membutuhkan informasi terkait dengan rencana pembangunan Bandara Internasional sesuai dengan dengan peraturan perundang undangan.

(Subagyo, interview tentang pembangunan bandara baru NYIA , 2017) mengatakan bahwa:

“Pertemuan informal dengan tokoh-tokoh masyarakat dan masyarakat umum kami upayakan intensif, supaya mereka percaya, tahu, dan paham maksud kami, biar tidak ada kejangalan di hati masyarakat. Tentu ini kami tekankan melalui perundang-ndangan ya, acuanya pada itu”

Selain itu, *media relations* juga dilakukan oleh perusahaan. Angkasa Pura I mengajak media melakukan studi banding pembangunan bandara di Ketaping, Sumatera Barat yang memiliki proses pembangunan bandara hampir sama dengan rencana pembangunan Bandara Internasional di Kecamatan Temon Kabupaten Kulon Progo.

“Kami mengajak semua media untuk bersinergi dalam pembangunan ini, jangan ada berita *hoax* atau menyudutkan kita, dengan membuat berita yang kurang kredibilitasnya, harus bisa dipertanggung jawabkan”

Selain *media relations*, Angkasa Pura I melakukan program *talkshow* di televisi lokal. Program *talkshow* ini diyakini oleh perusahaan dapat memberi edukasi, pengertian, pembelajaran kepada masyarakat terdampak pembangunan bandara baru.

(Subagyo, Dokumen pertemuan Tim Kajian Keberatan dengan pihak yang berhak dalam rangka rencana pembangunan bandara baru di Daerah Istimewa Yogyakarta, 2017) mengatakan bahwa:

“Program ini sengaja kami tayangkan agar masyarakat tahu dan merenungkan semua ini, bahwa pembagunan bandara ini murni kebijakan yang pro terhadap rakyat”

Angkasa Pura I melakukan program CSR (*Coorporate Social Responsibility*). Program ini merupakan agenda rutin yang dilakukan oleh perusahaan melalui pembangunan sarana-prasarana, sekolah, jalan, lingkungan.

Menurut *Public Relations* tim persiapan pembangunan bahwa:

“CSR (*Coorporate Social Responsibility*) ini adalah komitmen kita semua untuk sama-sama daerah-daerah di Yogyakarta. Kita harus maju dong dengan adanya pembangunan. Ini malah baik bagi masyarakat, sekolah kita bangun, kemitraan kita bangun, jalan kita bangun”

C. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan penulis tentang manajemen krisis *Public Relations* PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto dalam realisasi pembangunan New Yogyakarta International Airport (NYIA) di Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta, penulis menyimpulkan bahwa, manajemen Krisis *Public Relations* PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto dalam Realisasi Pembangunan New Yogyakarta International Airport (NYIA) adalah dengan beberapa tahap. Tahap pertama yang dilakukan oleh Angkasa Pura adalah merespon terkait penolakan warga dengan melakukan pendataan awal terkait masyarakat yang terkena dampak pembangunan bandara. Hal itu dilakukan untuk mengetahui pihak mana yang setuju maupun tidak setuju terkait pembangunan NYIA. PT. Angkasa Pura I kemudian melakukan konsultasi publik, yang didalamnya berisis sosialisai, pemahaman, pengertian, serta menampung aspirai masyarakat yang masih tidak setuju dengan pembangunan bandara.