

ABSTRAK

Ririn Riyani Triastuti. Peran Manajemen Krisis Sebagai Upaya Mempertahankan Citra. Studi kasus pada Humas PT Dirgantara Indonesia (Persero) Jalan Padjadjaran No. 154, Husein Sastranegara, Bandung.

Manajemen krisis sangat dibutuhkan oleh perusahaan yang sedang mengalami krisis khususnya di PT Dirgantara Indonesia (Persero). Manajemen krisis ini jika perusahaan mengalami krisis maka pihak manajemen harus mengembalikan kondisi perusahaan dengan menggunakan proses manajemen krisis ini. Proses ini kemudian dilakukan oleh Humas dan tim yang menanganinya di perusahaan PT Dirgantara Indonesia (Persero).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui beberapa proses manajemen krisis yang telah dilakukan oleh Humas yaitu proses mengidentifikasi, mengisolasi dan mengendalikan krisis di PT Dirgantara Indonesia (Persero). Proses yang dilakukan ini adalah agar mengetahui permasalahan yang ada hingga mengembalikan citra perusahaan menjadi baik kembali.

Pemilihan konsep dalam penelitian ini tentunya harus memiliki hubungan dengan apa yang dibahas dalam penelitian ini. Proses ini merupakan rangkaian dari strategi 3P yaitu strategi pencegahan, strategi persiapan dan strategi penanggulangan. Peneliti menggunakan konsep dari tahap strategi penanggulangan krisis dalam kondisi akut yaitu proses mengidentifikasi, mengisolasi, dan mengendalikan krisis.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan metode kualitatif, yaitu metode yang menggambarkan atau menganalisis suatu hasil peneliti serta menganalisa kebenarannya serta fakta-fakta secara sistematis dan akurat berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti. Peneliti juga menggunakan pendekatan studi kasus yaitu mengenai suatu lembaga atau organisasi dengan berupa fenomena yang ada dan terjadi nyata di suatu lembaga atau organisasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu teknik wawancara dan observasi

Hasil dari penelitian ini menerangkan bahwa proses mengidentifikasi yaitu mencari akar permasalahan yang terjadi di perusahaan yang membuat perusahaan menjadi krisis, proses mengisolasi ini bagaimana cara memberi pemahaman kepada internal dan eksternal untuk memberikan informasi seputar perusahaan yang sedang terjadi dan bertujuan untuk bisa menyelesaikan krisis yang terjadi di perusahaan dan yang terakhir proses mengendalikan untuk memulihkan perusahaan yang mengalami krisis dan agar tidak terulang kembali krisis kepada perusahaan dan juga mempertahankan kerjasama dengan para stakeholder agar perusahaan ini tetap dikenal oleh masyarakat dan terus berkembang dalam bidang kedirgantaraan di PT Dirgantara Indonesia (Persero)

Kata Kunci

(Proses, Manajemen Krisis, Humas PTDI)

ABSTRAC

Ririn Riyani Triastuti. *The Role of Crisis Management as an Effort to Maintain the Image. Case study on Public Relations Indonesian Aerospace (IAe) Jalan Padjadjaran No. 154, Husein Sastranegara, Bandung.*

Crisis management is needed by companies that are experiencing a crisis, especially in PT Dirgantara Indonesia (Persero). The management of this crisis if the company's crisis management it must restore the company to use the crisis management process. This process was then carried out by the PR and the team handle it in the company of Indonesian aerospace (IAe).

The purpose of this research is to know some crisis management process that has been done by Public Relations is the process of identifying, isolating and controlling the crisis in Indonesian Aerospace (IAe). This process is performed in order to determine the existing problems to restore the image of the company to be good back.

The selection of concepts in this research must certainly have a relationship with what is discussed in this research. This process is a series of strategies 3P such as prevention strategies, preparation strategies and coping strategies. Researchers use the concept of crisis coping strategies in acute conditions that is the process of identifying, isolating, and controlling the crises.

This research uses constructivism paradigm and qualitative method, that is method which depict or analyze a result of researcher and analyze its truth and facts systematically and accurately based on data obtained by researcher. Researchers also use a case study approach that is about an institution or organization with a phenomenon that exists and occurs manifestly in an institution or organization. Data collection techniques used by researchers are interview and observation techniques

The results of this research explain that the process of identifying is to find the root of the problems that occur in companies that make the company a crisis, the process of isolating this how to give understanding to the internal and external to provide information about the company that is happening and aims to be able to solve the crisis that occurred in the company and the latter the process of controlling to restore the company that suffered the crisis and so as not to repeat the crisis to the company and also maintain the cooperation with the stakeholders so that this company remains known by the public and continues to develop in the aerospace field in Indonesian Aerospace (IAe).

Keywords

(Process, Crisis Management, PR Indonesian Aerospace (IAe))