

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan jaman, tantangan dalam dunia bisnis semakin kompleks. Globalisasi ekonomi telah menyebabkan terjadinya persaingan yang semakin tajam dalam dunia usaha. Selain untuk meningkatkan penjualan dan harga saham, sebuah perusahaan sudah mulai membentuk dan menjaga citra mereka, agar mampu bersaing dengan kompetitor perusahaan tersebut. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya. Berbagai citra perusahaan datang dari pelanggan, karyawan perusahaan, pesaing, distributor, dan publik lainnya yang mempunyai pandangan pada perusahaan (Sutojo 2004). Pentingnya sebuah citra bagi perusahaan yang dikemukakan oleh Gronroos salah satunya adalah sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan, citra positif menjadi pelindung terhadap kesalahan kecil, kualitas teknis atau fungsional sedangkan citra negatif dapat memperbesar kesalahan tersebut (Sutisna 2001).

Citra positif yang dapat berperan sebagai pelindung terhadap kesalahan yang dilakukan perusahaan dapat dilihat pada kejadian yang dialami oleh perusahaan penerbangan milik negara yaitu, PT. Garuda Indonesia. Sebagai satu-satunya perusahaan penerbangan milik Indonesia sekaligus *flagcarrier* negara Indonesia, PT. Garuda Indonesia juga tidak lepas dari beragam permasalahan yang dihadapi. Salah satunya adalah permasalahan seperti saat kesalahan teknis

yang terjadi di Bandara Soekarno-Hatta yang menyebabkan keterlambatan dan penundaan keberangkatan pesawat, hingga terhadap pemberitaan negatif media mengenai kegiatan perusahaan saat ada isu negatif mengenai pemeriksaan calon pramugari di Seoul Korea Selatan (BBC 2011). Namun berkat citra dan reputasi yang baik yang dimiliki oleh PT. Garuda Indonesia, membuat perusahaan ini dapat terlindungi dari pemberitaan negatif dan permasalahan yang menimpa, sehingga tidak sampai merusak kepercayaan publik terhadap perusahaan penerbangan Garuda Indonesia, Kepercayaan masyarakat akan PT. Garuda Indonesia dapat dilihat pada prestasi yang diraih di tahun 2012 ini dimana PT. Garuda Indonesia mulai mendapatkan beberapa penghargaan di Australia dan Amerika Serikat, penghargaan ini merupakan bentuk kepercayaan publik internasional kepada perusahaan penerbangan Garuda Indonesia (kabarbumn.com 2012). Selain itu di tahun 2010 PT. Garuda Indonesia juga berhasil mendapatkan 31 penghargaan diantaranya penghargaan untuk *brand* terbaik, *service quality*, hingga *operational safety* (Garuda Indonesia 2010).

Berdasarkan contoh kasus PT. Garuda Indonesia yang telah dipaparkan di atas, dapat dilihat bahwa citra sangat memiliki peranan penting dalam berjalannya sebuah perusahaan. Dengan citra yang baik akan membuat kepercayaan publik terhadap perusahaan tersebut meningkat dan menguntungkan perusahaan, karena citra perusahaan menjadi salah satu pegangan banyak orang dalam mengambil sebuah keputusan penting, contohnya seperti membeli barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan (Ardianto 2011, 63).

Citra memiliki pengertian sebagai perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan, organisasi atau lembaga; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi (Ardianto 2011,62). Dalam sebuah organisasi citra merupakan gabungan dari persepsi masyarakat terhadap perusahaan (Davis 2003). Citra juga terbentuk melalui penerimaan secara fisik (panca indra), masuk ke saringan perhatian (*attentionfilter*), yang akan menghasilkan pesan yang dapat dimengerti atau dilihat (*perceivedmessage*), yang kemudian berubah menjadi persepsi dan akhirnya menjadi citra (Ardianto 2011).

Berdasarkan proses terbentuknya citra seperti yang dikemukakan oleh Ardianto (2011), persepsi memiliki peran penting dalam hal ini. Persepsi sendiri memiliki pengertian sebagai interpretasi bermakna atas sensasi sebagai representatif objek eksternal. Persepsi terdiri dari tiga aktivitas, yaitu seleksi, organisasi dan interpretasi. Aktivitas seleksi mencakup sensasi dan atensi, sedangkan organisasi terikat dengan interpretasi yang dapat didefinisikan sebagai meletakkan suatu rangsangan bersama rangsangan lainnya sehingga menjadi suatu keseluruhan yang bermakna.

Terbentuknya citra perusahaan selain dipengaruhi oleh faktor persepsi juga dipengaruhi oleh media. Media merupakan alat yang berpengaruh dalam komunikasi sebuah perusahaan hingga menentukan citra perusahaan tersebut, karena media dapat memberikan persepsi kepada yang mendengar atau melihatnya. Oleh karena itu media merupakan mitra bagi perusahaan karena melalui media perusahaan akan memperoleh publisitas atau pemberitaan tentang perusahaan. Publisitas adalah berita mengenai kejadian atau kejadian yang

direncanakan (Ardianto 2011). Publisitas yang berisi pemberitaan positif akan berdampak baik bagi perusahaan dan dapat mendorong citra dan reputasi namun bila pemberitaannya berdampak buruk bagi citra dan reputasi perusahaan dapat disebut sebagai publisitas yang negatif. Kedua jenis publisitas tersebut akan membentuk persepsi publik terhadap perusahaan.

Pemberitaan media yang negatif akan mempengaruhi citra perusahaan, karena pemberitaan tersebut akan diolah melalui proses pembentukan persepsi dan akan menentukan bagaimana persepsi publik terhadap perusahaan yang diberitakan tersebut. Hasil dari persepsi publik tersebut akan menentukan bagaimana citra perusahaan tersebut, serta kepercayaan publik terhadap perusahaan tersebut.

## **I.2. Identifikasi Masalah**

Pemberitaan di media memiliki peran penting dalam pembentukan persepsi publik terhadap sebuah perusahaan. Persepsi tersebut akan menjadi acuan kepada perusahaan mengenai citra perusahaan tersebut, dan akan menentukan bagaimana kepercayaan publik kepada perusahaan yang akan berakhir pada saat publik atau konsumen akan mengambil sebuah keputusan terhadap perusahaan.

Pada tanggal 4 Februari 2012 diberitakan di media massa bahwa seorang pilot maskapai penerbangan Lion Air tertangkap mengkonsumsi narkoba jenis shabu, yaitu Saiful Salam. Ia tertangkap di sebuah hotel di Surabaya pada pukul 3.30 WIB dan berdasarkan jadwal penerbangannya ia akan terbang ke Makassar pada pukul 6.00 WIB. Ia menggunakan narkoba jenis methamphetamine atau biasa

disebut shabu 3 jam sebelum jadwal terbangnya dari Surabaya-Ujungpandang-Balikpapan-Surabaya (Tribunnews 2012).

Berita tersebut menjadi sebuah hal yang mengejutkan dalam dunia penerbangan, seorang pilot, bahkan *captain* tertangkap mengkonsumsi narkoba bahkan disaat sebelum jam terbangnya. Tentu hal ini dapat membuat ketakutan pada keselamatan penumpang yang akan terbang karena dapat terjadi kecelakaan akibat *humanerror* dan membahayakan penumpang (MetroTV 2012).

Dapat dilihat pada kasus yang dialami oleh Lion Air bahwa kasus tertangkapnya Pilot Lion Air, Saiful Salam, dapat mengganggu perusahaan. Hal ini disebabkan karena penggunaan Narkoba dalam mengemudikan pesawat terbang sangat berbahaya dan dapat menimbulkan kecelakaan (Kompas 2012). Narkoba yang digunakan oleh Saiful Salam adalah Methamphetamine yang biasa disebut shabu.

Methamphetamine atau shabu merupakan jenis narkoba yang menyerang fungsi otak, berbentuk kristal putih yang digunakan dengan cara dihisap, dibakar, menggunakan jarum suntik hingga dicampur dengan minuman beralkohol (NIDA 2010). Efek dari shabu sama seperti cocaine, dapat meningkatkan detak jantung, menghilangkan rasa lapar, membuat tidak mengantuk dan meningkatkan tekanan darah sehingga tidak capai berkerja dengan fisik, akan tetapi memiliki efek samping bagi tubuh dan kemampuan otak seperti ketidakpastian, bingung, gangguan mood, insomnia, kehilangan kemampuan pengendalian motorik, perilaku kasar, hingga halusinasi (NIDA 2010). Berdasarkan efek cepat dan

jangka panjang dari shabu tersebut sangatlah berbahaya bagi pengguna dalam mengendalikan pesawat terbang yang membawa ratusan penumpang.

Bepergian dengan menggunakan pesawat terbang memang lebih aman dibandingkan dengan transportasi lainnya, akan tetapi apabila terjadi kecelakaan akan sangat parah, karena jumlah penumpangnya yang banyak. Oleh karena itu perilaku seorang Pilot yang membahayakan penumpang dapat menyebabkan penumpang untuk berpikir dua kali apabila ingin menaiki pesawat dari maskapai tersebut, sehingga perusahaan terbang tersebut mulai tidak dipercayai oleh para konsumen yaitu calon penumpang.

Apabila suatu perusahaan tengah mengalami suatu krisis kepercayaan dari publik atau masyarakat umum, maka akan membawa dampak negatif terhadap citranya bahkan akan terjadi penurunan citra sampai pada titik paling rendah. Khususnya apabila terjadi pada perusahaan yang bergerak pada bidang jasa angkutan udara yang sangat sensitif dengan masalah kepercayaan, kualitas pelayanan dan citra (Ruslan 2009).

Pada masalah Lion Air, tertangkapnya pilot menggunakan Shabu sebelum terbang menjadi perhatian publik dan membuat hilangnya kepercayaan publik terhadap keselamatan pesawat tersebut. Beberapa calon penumpang Lion Air merasa takut untuk terbang dengan Lion Air karena kasus ini (metrotvnews.tv 2012).

Dalam sisi lain maskapai penerbangan Lion Air sedang mengembangkan perusahaan dan citra perusahaan dengan memesan pesawat terbanyak saat *SingaporeAirshow* pada awal Februari 2012, dan menjadi pembeli terbesar dalam

sejarah Boeing menjual pesawat, hal tersebut berguna untuk menambah jumlah pesawat dan rute penerbangan Lion Air (MetroTV 2012). Upaya komunikasi yang dilakukan oleh Lion Air untuk membentuk citra perusahaan terkena oleh berita yang buruk yaitu pilot yang menggunakan narkoba sebelum bertugas sehingga dapat merusak citra Lion Air sebagai penyedia jasa transportasi udara.

Lion Air sebagai perusahaan penerbangan telah mendapatkan pemberitaan negatif oleh media massa berkenaan dengan penggunaan narkoba oleh salah satu pilot-nya. Penggunaan narkoba yang dilakukan oleh salah satu pilot Lion Air tersebut tentu dapat membahayakan keselamatan penerbangan sehingga akan berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan maskapai penerbangan Lion Air dan lebih jauh lagi dapat mempengaruhi citra perusahaan tersebut. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk melihat citra Lion Air di mata pengguna transportasi udara setelah mendapatkan pemberitaan negatif dari media massa.

### **I.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, Penulis merumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian seperti berikut :

Bagaimana citra Lion Air pada pengguna jasa transportasi udara di Jakarta setelah pemberitaan kasus pilot menggunakan narkoba sebelum bertugas di media massa?

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Adapula tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui citra Lion Air pada masyarakat pengguna transportasi udara di Jakarta setelah pemberitaan kasus pilot menggunakan narkoba sebelum bertugas di media massa.

#### **I.5 Kegunaan Penelitian**

##### **I.5.1 Kegunaan Akademis**

Untuk menjadi kepustakaan bagi Jurusan Ilmu Komunikasi dan literatur bagi mahasiswa lain untuk melakukan penelitian yang sejenis, yaitu penelitian mengenai citra perusahaan dan dampak pemberitaan media yang negatif atau publisitas negatif.

##### **I.5.2 Kegunaan Praktis**

Sebagaimasukan kepada perusahaan penerbangan Lion Air mengenai citra Lion Air pada pengguna jasa transportasi udara setelah pemberitaan kasus penggunaan narkoba pada pilot yang akan bertugas sehingga untuk kedepannya dapat menjadi referensi dalam program pencitraan yang dilakukan.

#### **I.6 Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan dapat dibagi menjadi bagian-bagian. Bagian-bagian tersebut di jelaskan sebagai berikut :

##### **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian baik dari segi



akademis dan praktik kemudian sistematika penulisan yang diteliti oleh Peneliti.

## **BAB II. OBJEK PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang objek yang akan diteliti yaitu Lion Air seperti visi dan misi perusahaan, aktivitas pencitraan yang telah dilakukan Lion Air selama ini, sejarah perusahaan dan dokumentasi pemberitaan di media massa terkait kasus penggunaan narkoba pada pilot yang akan bertugas.

## **BAB III. TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan penjelasan tinjauan pustaka yang akan digunakan, hubungan antar konsep dan kerangka pemikiran dalam penelitian ini. Konsep yang digunakan diantaranya adalah *Public Relations* meliputi definisi dan fungsi, kemudian citra meliputi jenis dan proses pembentuk citraan serta konsep mengenai pemberitaan di media massa.

## **BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini peneliti akan menjelaskan penentuan populasi dan sampel, kemudian teknik penentuan sampel dan pengambilan data. Data-data dikumpulkan melalui kuesioner dan kemudian akan dianalisis dengan menggunakan SPSS.

## **BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang hasil dari pengumpulan data yang dilakukan oleh Peneliti selanjutnya data yang terkumpul tersebut akan

dianalisis berdasarkan pada konsep dan teori yang menjadi acuan dalam penelitian ini.

## BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian yang dilakukan beserta saran yang dapat digunakan untuk keperluan akademis, keperluan praktis, dan keperluan lainnya.

