

**KRISIS KOMUNIKASI INTERNAL PT LION AIR GROUP
DALAM PRESPEKTIF MANAJEMEN
PUBLIC RELATIONS**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh :

SURYA KRESNA

051603503125183

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

2021

**KRISIS KOMUNIKASI INTERNAL PT LION AIR GROUP
DALAM PRESPEKTIF MANAJEMEN
PUBLIC RELATIONS**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh :

SURYA KRESNA

051603503125183

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2021

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAMA : Surya Kresna
NIM : 051603503125183
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
KONSENTRASI : Hubungan Masyarakat
Krisis Komunikasi Internal PT Lion Air Group dalam
Prespektif Manajemen *Public Relations*
Jumlah : xiii + 84 + Lampiran
Bibliografi : 28 Buku (1964-2017)

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Manajemen Public Relations dalam menangani krisis komunikasi internal yang ada pada perusahaan PT Lion Air Group dimana terjadi isu negatif yang terjadi pada lingkungan internal perusahaan . dan bagaimana upaya menangani krisis komunikasi oleh manajemen PR dilingkungan internal PT Lion Air Group

Teori yang digunakan adalah teori situasional krisis komunikasi dimana tersebut menjelaskan mekanisme untuk mengantisipasi reaksi publik terhadap krisis yang dapat mengancam reputasi dari organisasi.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif, paradigma post-positivisme, metode penelitian studi kasus, sifat penelitian deskriptif, teknik penyajian data menggunakan observasi, wawancara serta dokumentasi sebagai sumber penelitian.

Kesimpulan dan hasil dari penelitian ini dimana manajemen krisis yang dilakukan oleh PT Lion Air Group tidak dilakukan sebagaimana mestinya dimana tidak menerapkan langkah-langkah mengantisipasi jika krisis terjadi sehingga banyak karyawan banyak yang mengundurkan diri dan rasa tidak percaya karyawan kepada perusahaan tinggi.

Kata Kunci: Situasional Krisis Komunikasi, Konstruktivis , PT Lion Air Group
Pembimbing I : Agus Budiana, S.Sos., M.I.Kom.
Pembimbing II : Sandra Olifia, S.Sos., M.Si

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
SATYA NEGARA INDONESIA OF UNIVERSITY

NAME : Surya Kresna
NIM : 051603503125183
STUDY PROGRAM : Communication Studies
CONCENTRATION : Public Relations
PT Lion Air Group's Internal Communication Crisis In Public Relations Management Perspective
Pages : xiii + 84 +Attachments
Bibliography : 28 Books (1964-2017)

ABSTRACT

This study discusses Public Relations Management in dealing with internal communication crises that exist in the company PT Lion Air Group where there are negative issues that occur in the company's internal environment. and how the efforts to deal with the communication crisis by PR management in the internal environment of PT Lion Air Group

The theory used is the communication crisis situational theory which explains the mechanism to anticipate public reactions to crises that can threaten the reputation of the organization.

The approach used in this research is a qualitative approach, post-positivism paradigm, case study research methods, descriptive research characteristics, data presentation techniques using observation, interviews and documentation as research sources.

The conclusions and results of this study are that the crisis management carried out by PT Lion Air Group is not carried out properly, which does not implement anticipatory steps if a crisis occurs so that many employees resign and the employee's distrust of the company is high.

Keyword : communication crisis situational, constructivist, PT Lion Air Group

Advisor I : Agus Budiana, S.Sos., M.I.Kom.

Advisor II : Sandra Olifia, S.Sos., M.Si