

ABSTRAK

Salah satu bandara tersibuk di Indonesia adalah Bandara Internasional Soekarno – Hatta. PT Angkasa Pura II sebagai pengelola Bandara Internasional Soekarno – Hatta melakukan pengembangan Terminal 3 untuk menangani lonjakan penumpang yang terjadi tiap periode libur panjang. Namun, beberapa saat setelah beroperasi, masyarakat dan media kerap melaporkan beberapa keluhan terhadap fasilitas sarana dan prasarana di Terminal 3 seperti listrik mati, banjir, dan kritik dari publik figur Indonesia. Pelaporan dari masyarakat dan media menuntut adanya tindakan nyata dari seorang praktisi *public relations* PT Angkasa Pura II.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik *in-depth interview*, observasi, dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana aktivitas *public relations* PT Angkasa Pura II dalam menangani pemberitaan negatif pada awal pembukaan Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno – Hatta.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diketahui bahwa PT Angkasa Pura II telah menjalankan aktivitas *public relations* dengan 5 tahapan krisis untuk mengetahui daur hidup krisis diantaranya (1) tahap *pre-crisis*, (2) tahap *warning*, (3) tahap *acute crisis*, (4) tahap *clean-up*, dan (5) tahap *post-crisis*. Selain itu *public relations* PT Angkasa Pura II juga melakukan tindakan korektif sebagai upaya mengelola krisis diantaranya (1) identifikasi krisis, (2) analisa krisis, (3) isolasi krisis, (4) pilihan strategi, dan (5) program pengendalian. Dimana dengan melakukan tindakan terhadap suatu krisis berarti PT Angkasa Pura II telah bertanggung jawab terhadap *stakeholdernya* sekaligus untuk melihat sejauh mana perkembangan krisis itu dalam masyarakat.

Kata Kunci : *Public Relations*, Aktivitas *Public Relations*, Tahapan Krisis, Pengelolaan Krisis.