

## ABSTRAK

Konflik antara supir taksi konvensional dengan supir taksi daring, selama beberapa tahun terakhir selalu menjadi *headline* dan pusat perhatian publik di media massa. Seperti halnya pada kasus persekusi supir taksi daring di Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Video penelanjangan dan tindak kekerasan terhadap salah satu supir taksi daring yang kedatangan menjemput penumpang di Bandara Adisutjipto Yogyakarta, sempat viral pada platform media sosial seperti YouTube, media konvensional, maupun media *online*. Viralnya video persekusi tersebut nyatanya memunculkan adanya pemberitaan negatif yang cenderung memojokkan PT Angkasa Pura I sebagai pihak pengelola bandara, dan bukan malah menyoroti kedua belah pihak yang berkonflik. Apabila dibiarkan, pemberitaan negatif yang belum tentu kebenarannya itu bisa jadi melebar dan berpotensi merusak citra perusahaan. Hal tersebut juga didukung dengan teori krisis *public relations* atau krisis komunikasi yang menyatakan bahwa krisis terjadi karena pemberitaan negatif yang beredar baik benar ataupun salah, dan berpotensi memengaruhi citra seseorang atau perusahaan. Dalam hal ini, *public relations* memiliki tanggung jawab untuk mengatasi krisis dengan cara menjamin bahwa publik dilayani dengan baik oleh organisasi. Mengingat PT Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta, merupakan salah satu institusi pemerintahan yang dapat dijadikan teladan/pedoman bagi perusahaan-perusahaan sejenis dalam mengatasi konflik yang tidak berkesudahan antara taksi konvensional dengan taksi daring di lingkungan usahanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana PT Angkasa Pura I menyikapi krisis yang terjadi dan rencana komunikasi seperti apa yang disusun dalam situasi krisis saat itu. Sehingga, dari rencana tersebut, menarik untuk melihat bagaimana *public relations* melaksanakan tugas dan fungsinya yang berkaitan pers dan media pada saat penanganan krisis, dengan melaksanakan bentuk kegiatan *media relations* yang dirasa sesuai dalam mengatasi masalah tersebut. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, peneliti mengumpulkan berbagai data dan fakta berupa kata-kata maupun gambar yang berasal dari hasil wawancara, data pengamatan, dokumentasi, maupun arsip kantor PT Angkasa Pura I Bandara Internasional Adisutjipto.

Penanganan krisis ini menjadi menarik untuk diteliti, pasalnya intensitas pemberitaan negatif terkait dengan kasus persekusi tersebut mulai turun dalam waktu tiga hari paska kejadian. Bahkan, seminggu setelah video persekusi tersebut viral di media, pemberitaan negatif terkait dengan kasus tersebut, baik di media *online* maupun media konvensional mulai redam. Oleh karena itu, peneliti dapat membuat kesimpulan bahwa respon yang diberikan PT Angkasa Pura I pada masa krisis terbilang berhasil, dengan dilakukannya pemantauan media, penggolongan berita, serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan *focus group discussions*. Tidak hanya itu, dalam upaya pengelolaan krisisnya, pihak Angkasa Pura I melawan pemberitaan negatif melalui isu positif yang terjadi di lingkungan Bandara Adisutjipto serta mengklarifikasi pemberitaan dengan mengadakan konferensi pers yang disertai dengan penerbitan siaran pers terkait dengan kasus tersebut dari sudut pandang mereka.

**Kata Kunci : Tahapan Krisis, Upaya Pengelolaan Krisis, *Media Relations***