

LEMBAR PERSETUJUAN



LEMBAR PENGESAHAN



PERNYATAAN ORISINALITAS



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya. Semoga skripsi ini dapat memberikan gambaran mengenai penelitian penulis dalam menganalisis strategi perbaikan citra yang dilakukan oleh salah satu perusahaan maskapai penerbangan yaitu Air Asia melalui *press release* sebagai salah satu PR Tools dan juga memberikan manfaat secara teoritis serta praktis yang dapat bermanfaat bagi para praktisi Public Relations dalam menentukan strategi komunikasi pasca krisis. Penelitian skripsi dengan judul **“*Press release sebagai strategi image restoration pada krisis maskapai penerbangan (studi Analisis isi Kuantitatif Deskriptif Press release online Airasia.com pada kecelakaan QZ 8501 selama 28 Desember 2014 sampai 20 Maret 2015)*”** ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Darsono Wisadirana, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya, Malang
2. Bapak Dr. Bambang Dwi Prasetyo, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya, Malang.

3. Bapak Rachmat Kriyantono, Ph.D., selaku dosen pembimbing I, atas waktu, ilmu, dan saran yang telah diberikan serta kesabaran dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Wayan Weda Asmara Dewi, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku dosen pembimbing II, atas waktu, ilmu, dan saran yang telah diberikan serta kesabaran dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Akh. Muwafik Saleh, S.Sos., M.Si., selaku dosen penguji I, atas waktu, ilmu, dan saran yang telah diberikan dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Ibu Sinta Swastikawara, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku dosen penguji II, atas waktu, ilmu, dan saran yang telah diberikan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Ibu Megasari Noer Fatanti, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku penguji seminar proposal skripsi, atas waktu, ilmu, dan saran yang telah diberikan dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Mbak Zaza, selaku pembanding seminar proposal skripsi, atas waktu, ilmu, dan saran yang telah diberikan dalam penyempurnaan skripsi ini.
9. Keluarga penulis khususnya kedua orang tua yang telah mendukung, memotivasi, dan memberikan kesempatan yang luar biasa kepada penulis.
10. Keziahadi dan Puspitan Diah, selaku teman poksi skripsi penulis yang telah membantu penulis dalam proses coding untuk uji reliabilitas dan juga membantu penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.

11. Dita Fadila, I'a Dwi .M., Maharlangi, Herfina, Erina Surya, dan teman-teman penulis dalam bimbingan skripsi yang sama atas bantuan dan dukungannya selama proses penyusunan skripsi.
12. Nurlaily Maulina, Revin Setiawan, Fatma Laila, Mona Fauziah, Tria sandy, Nurfadilah, Fandy Mubarak, Rizka risanty, Rizqiyah ismayanmar, dan seluruh teman kelas Ilmu Komunikasi inggris angkatan 2011 yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama penyusunan skripsi ini.
13. Mbak Sella anggraini, dan juga para senior angkatan 2010 dan 2009 bimbingan yang sama dengan penulis atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini.
14. Seluruh sahabat dan teman-teman penulis lainnya yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
15. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sertakan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang berguna serta membangun sangat penulis harapkan demi penulisan karya yang lebih baik di masa mendatang. Akhir kata, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Malang, November 2015

Penulis

ABSTRAK**PRESS RELEASE SEBAGAI STRATEGI *IMAGE RESTORATION*
PADA KRISIS MASKAPAI PENERBANGAN**

**(Studi Analisis isi Kuantitatif Deskriptif *Press release online Airasia.com*
pada kecelakaan QZ8501 selama 28 Desember 2014 sampai 20 Maret 2015)**

Oleh

Gisela Luigi Septiana

Ilmu Komunikasi

(2011)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *image restoration* yang digunakan Air Asia pasca kecelakaan QZ8501 melalui *press releasenya* dan membuktikan hipotesis bahwa strategi *image restoration* sesuai dengan sumber serta jenis krisis. *Image restoration* berkembang dalam berbagai bidang, seperti perusahaan, politik, hiburan, agama, digunakan dalam berbagai profesi dan dapat digunakan dalam meneliti perbedaan ras masyarakat. Selain itu, jenis *strategi image restoration* bervariasi dalam beberapa kasus krisis. meskipun, *image restoration* berkembang dalam bentuk penerapannya dengan berbagai situasi krisis, akan tetapi masih banyak kajian *image restoration* fokus pada satu krisis, padahal setiap perusahaan atau organisasi memiliki situasi krisis yang berbeda-beda sehingga dimungkinkan memiliki sumber dan jenis krisis yang sama serta dimungkinkan berhasil dengan menggunakan strategi yang sama. Penelitian ini menggunakan analisis isi kuantitatif dengan pendekatan positivistik. Jenis penelitian ini analisis isi deskriptif dengan 59 *press release* sebagai populasi serta sampel dalam penelitian ini. Hasil temuan menunjukkan Air Asia yang mengalami krisis bersumber pada kesalahan manajemen cenderung melakukan strategi *bolstering* dan hasil temuan penelitian juga menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian terdahulu yaitu jenis krisis bencana alam seperti yang terjadi pada Air Asia cenderung menggunakan *mortification* dan *bolstering*. Hasil temuan lain juga ditemukan perusahaan atau organisasi dengan sumber serta jenis krisis manajemen dan alam secara bersamaan strategi *image restoration* yang cenderung digunakan *mortification* dan *bolstering*.

Kata kunci: *Image restoration, Public Relations, Press release, krisis, Air Asia*

ABSTRACT**PRESS RELEASE AS IMAGE RESTORATION STRATEGY ON AIRLINE
CRISIS**

**(Content analysis Descriptive Quantitative research press release online
Airasia.com on QZ8501 accident during 28th December 2014 until 20th March
2015)**

**By
Gisela Luigi Septiana
Communication Studies
(2011)**

This research aims to determine about image restoration strategies that Air Asia used after QZ 8501 accident through it press release and proves the hypothesis that image restoration strategies according to the source and type of crisis. Image restoration developed in various fields, such as enterprise, politics, entertainment, religion, and used in a variety of professions and can be used for examined of racial differences in society. In addition, type of image restoration strategies vary in some crisis cases. Whereas, image restoration develops in it practice formed with variety of crisis situations, however there are still many image restoration studies just focused on one crisis, whereas each company or organization has different crisis situation so made possible to has same source and type of crisis and also it is possible to successful with use same strategy. This research uses a quantitative content analysis with positivistic approach. Type of this research is descriptive content analysis with 59 press releases as population and also samples of this research. Finding result indicate that Air Asia had crisis sourced from management error tend to use bolstering strategy and also finding result indicate same result with previous research namely natural disaster crisis like happened to Air Asia tend to use mortification and bolstering. Also other finding result found that company or organization with source as well as management and natural disaster crisis occur at the same time tend to use image restoration strategy mortification and bolstering.

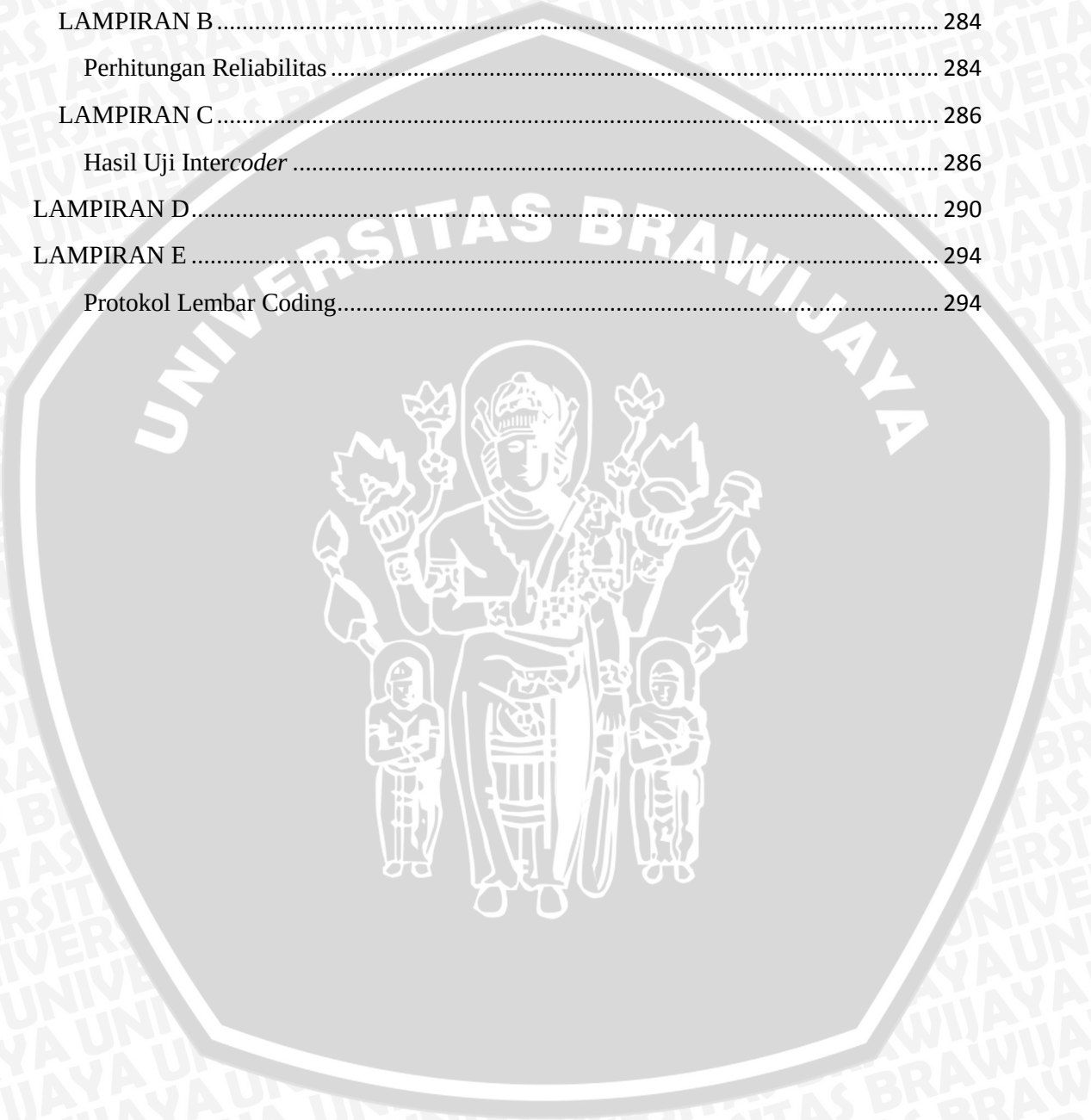
Keywords: Image restoration, Public Relations, Press release, crisis, Air Asia

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
Tabel press release mengenai QZ 8501 pada airasia.com.....	281
Perhitungan Reliabilitas.....	284
Hasil Uji Intercoder.....	286
Press release tiga <i>coder</i> setuju dengan kata kunci yang sama serta strategi yang sama.....	290
Protokol Lembar Coding.....	294
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
1. Manfaat Teoretis	19
2. Manfaat Praktis	19
1.6 Limitasi Penelitian	19
1.7 Etika Penelitian	20
BAB II.....	21
TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 <i>Image restoration</i> dalam penelitian krisis.....	22
2.2 Air Asia dalam Perspektif kajian krisis.....	28
2.3 <i>Public Relations</i> sebagai manajer Krisis.....	30
2.4 <i>Public Relations on the Net</i>	34

2.4.1 <i>Press release</i> di media online	36
2.5 Penelitian Terdahulu	37
2.6 Kerangka pemikiran	44
BAB III	51
METODOLOGI	51
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	51
3.2 Populasi dan sampel	53
3.4 Unit Analisis	55
3.5 Penjabaran dan tahapan penyusunan instrumen	55
3.5.1 Definisi operasional	55
3.6 Instrumen Penelitian	75
3.6.1 <i>Coding sheet</i>	75
3.7 Uji Instrumen Penelitian	75
3.7.1 Uji Validitas	75
3.7.2 Uji Reliabilitas	77
3.8 Teknik Analisis Data	78
BAB IV	80
HASIL DAN PEMBAHASAN	80
4.1 Gambaran umum Perusahaan	80
4.1.1 Gambaran Umum Air Asia	80
4.1.1.1 <i>Press release</i>	82
4.2 Penyajian Data	85
4.3 Pembahasan	261
BAB V	271
SIMPULAN DAN SARAN	271
5.1 Simpulan	271
5.2 Saran	272
DAFTAR PUSTAKA	276
LAMPIRAN	281

LAMPIRAN A.....	281
Tabel press release mengenai QZ 8501 pada <i>airasia.com</i>	281
LAMPIRAN B	284
Perhitungan Reliabilitas	284
LAMPIRAN C	286
Hasil Uji Intercoder	286
LAMPIRAN D.....	290
LAMPIRAN E	294
Protokol Lembar Coding.....	294



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	64
Tabel 4.2.1 Distribusi Frekuensi <i>Image restoration</i> pada <i>Press release</i> 28 Desember 2014 sampai 20 Maret 2015.....	85
Tabel 4.2.2 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 28 Desember 2014 (22:57) WIB.....	89
Tabel 4.2.3 substrategi <i>Bolstering</i> pada <i>Press release</i> 28 Desember 2014 (14:30) WIB.....	93
Tabel 4.2.4 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 28 Desember 2014 (12:46 WIB).....	95
Tabel 4.2.5 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 29 Desember 2014.....	98
Tabel 4.2.6 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 30 Desember 2014.....	102
Tabel 4.2.7 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 31 Desember 2014.....	105
Tabel 4.2.8 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 01 Januari 2015.....	108
Tabel 4.2.9 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 02 Januari 2015.....	111
Tabel 4.2.10 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 03 Januari 2015.....	114
Tabel 4.2.11 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 04 Januari 2015.....	117
Tabel 4.2.12 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 05 Januari 2015.....	120
Tabel 4.2.13 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 06 Januari 2015.....	122
Tabel 4.2.14 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 07 Januari 2015.....	126
Tabel 4.2.15 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 08 Januari 2015.....	129
Tabel 4.2.16 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 09 Januari 2015.....	131
Tabel 4.2.17 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 10 Januari 2015.....	134
Tabel 4.2.18 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 11 Januari 2015.....	137
Tabel 4.2.19 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 12 Januari 2015.....	139
Tabel 4.2.20 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 13 Januari 2015.....	142
Tabel 4.2.21 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 14 Januari 2015.....	145
Tabel 4.2.22 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 15 Januari 2015.....	147
Tabel 4.2.23 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 16 Januari 2015.....	150
Tabel 4.2.24 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 17 Januari 2015.....	152
Tabel 4.2.25 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 18 Januari 2015.....	155
Tabel 4.2.26 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 19 Januari 2015.....	158
Tabel 4.2.27 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 20 Januari 2015.....	161
Tabel 4.2.28 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 21 Januari 2015.....	163
Tabel 4.2.29 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 22 Januari 2015.....	166
Tabel 4.2.30 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 23 Januari 2015.....	168

Tabel 4.2.31 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 24 Januari 2015.....	170
Tabel 4.2.32 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 25 Januari 2015.....	173
Tabel 4.2.33 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 26 Januari 2015.....	175
Tabel 4.2.34 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 27 Januari 2015.....	177
Tabel 4.2.35 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 28 Januari 2015.....	180
Tabel 4.2.36 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 29 Januari 2015.....	183
Tabel 4.2.37 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 30 Januari 2015.....	185
Tabel 4.2.38 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 31 Januari 2015.....	188
Tabel 4.2.39 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 01 Februari 2015.....	192
Tabel 4.2.40 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 02 Februari 2015.....	194
Tabel 4.2.41 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 03 Februari 2015.....	197
Tabel 4.2.42 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 04 Februari 2015.....	200
Tabel 4.2.43 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 05 Februari 2015.....	203
Tabel 4.2.44 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 06 Februari 2015.....	206
Tabel 4.2.45 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 07 Februari 2015.....	209
Tabel 4.2.46 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 08 Februari 2015.....	211
Tabel 4.2.47 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 09 Februari 2015.....	214
Tabel 4.2.48 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 10 Februari 2015.....	217
Tabel 4.2.49 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 11 Februari 2015.....	220
Tabel 4.2.50 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 12 Februari 2015.....	223
Tabel 4.2.51 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 13 Februari 2015.....	225
Tabel 4.2.52 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 14 Februari 2015.....	228
Tabel 4.2.53 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 15 Februari 2015.....	231
Tabel 4.2.54 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 16 Februari 2015.....	234
Tabel 4.2.55 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 17 Februari 2015.....	237
Tabel 4.2.56 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 18 Februari 2015.....	239
Tabel 4.2.57 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 23 Februari 2015.....	241
Tabel 4.2.58 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 24 Februari 2015.....	244
Tabel 4.2.59 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 27 Februari 2015.....	247
Tabel 4.2.60 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 03 Maret 2015.....	251
Tabel 4.2.61 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 04 Maret 2015.....	254
Tabel 4.2.62 strategi <i>Mortification</i> pada <i>Press release</i> 20 Maret 2015.....	257

DAFTAR LAMPIRAN

Tabel press release mengenai QZ 8501 pada airasia.com.....	281
Perhitungan Reliabilitas.....	284
Hasil Uji Intercoder.....	286
Press release tiga <i>coder</i> setuju dengan kata kunci yang sama serta strategi yang sama.....	290
Protokol Lembar Coding.....	294

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Public Relations memiliki fungsi manajemen dalam membangun dan mempertahankan hubungan baik antara organisasi dan publik yang dapat memengaruhi sukses atau gagalnya organisasi tersebut (Cutlip, Center, & Broom, 2011). Selain itu, *Public Relations* juga terlibat dalam manajemen masalah dan manajemen isu (Cutlip, dkk, 2011). Menurut Ruslan, “fungsi *Public Relations* dalam aktivitas manajemen akan berhadapan dengan dua situasi yang berbeda yaitu situasi “normal” dan krisis” (1995, h.13). Krisis adalah peristiwa tidak terduga yang mengancam harapan para *stakeholder*, berpotensi menghasilkan hal negatif, memengaruhi kinerja, nama baik, reputasi, dan citra organisasi (Coombs, 2007; Fearn-banks, 2011; Kriyantono, 2012). Citra merupakan kesan atau gambaran perusahaan di mata publiknya yang tidak dapat diciptakan dengan sendirinya, akan tetapi terbentuk berdasarkan pengetahuan serta pengalaman publik tentang perusahaan tersebut sehingga citra bisa diubah dan diperbaiki (Jefkins & Yadin, 2003). Dapat disimpulkan bahwa krisis memengaruhi citra dan operasional organisasi sehingga fungsi *Public Relations* dalam aktivitas manajemen serta menjaga hubungan baik antara organisasi dan publik menjadi terganggu.

Terkait dengan karakter organisasi dalam mencegah kerusakan organisasi, terdapat hadis Nabi Muhammad SAW, yaitu: “Rasulullah SAW ditanya tentang sebaik-baiknya manusia, maka sabdanya: Mereka yang memerintah pada yang ma'rif

dan mencegah kemunkaran (H.R. Abu Daud, Tafsier Al-Maroghi 4:3). Berdasarkan hadis tersebut dapat dikaitkan dengan situasi krisis yang terjadi akibat *Public Relations* dan perusahaan tidak mampu manajemen isu dengan baik, seperti pernyataan Kriyantono (2012) dan Griffin (2014) bahwa perusahaan yang tidak mampu manajemen isunya berpotensi menjadi penyebab krisis serta banyak krisis yang terjadi akibat kegagalan dalam manajemen isu-isu yang muncul dan krisis akan berdampak pada operasional perusahaan. Berdasarkan pernyataan Coombs (2007) dan Kriyantono (2012), krisis berdampak pada operasional perusahaan, seperti rusaknya harapan para *stakeholder* tentang bagaimana seharusnya organisasi, penurunan kepercayaan publik, pemerintah dan publik memberikan perhatian besar kepada organisasi, mengancam reputasi dan nama organisasi, perubahan yang bersifat tidak produktif, menimbulkan beberapa masalah, memengaruhi aktivitas organisasi lainnya, dan penurunan profit. Reputasi dan nama baik organisasi yang terancam akibat krisis membutuhkan proses yang panjang dalam perbaikannya sehingga melalui proses menuju organisasi yang lebih baik, organisasi harus merencanakan dan menjalankan strategi krisis yang baik selama dan sesudah krisis (Wilcox & Cameron, 2009; Kriyantono, 2012). Dapat disimpulkan bahwa krisis menciptakan banyak dampak pada organisasi sehingga peran *Public Relations* dalam melaksanakan strategi krisis dibutuhkan untuk mengembalikan citra positif organisasi dan juga memulihkan aktivitas organisasi yang terganggu atau mengalami kerusakan akibat krisis agar kembali normal.

Tugas *Public Relations* tersebut di atas dibuktikan dalam penjelasan Fayol (dikutip di Ruslan, 2008) bahwa *Public Relations* memiliki kegiatan dan sasaran yang

meliputi: menciptakan identitas dan citra perusahaan yang positif, kegiatan komunikasi dua arah dengan berbagai pihak, dan menghadapi krisis. Strategi dalam menghadapi krisis menjelaskan tanggapan sebenarnya dari perusahaan yang digunakan untuk membahas suatu krisis (Coombs, 2007). Menurut Allen, Caillouet, dan Benoit (dikutip di Coombs, 2007), strategi dalam menanggapi krisis dapat dilakukan melalui dua cara yang salah satunya adalah melalui perkataan atau kata-kata (aspek verbal). Selain itu, pada saat krisis terjadi organisasi harus mulai memikirkan strategi komunikasi baru (Kriyantono, 2012). Menurut Benoit (dikutip di Coombs dalam Botan & Hazleton, 2006 dan Kriyantono, 2014), organisasi dalam menghadapi krisis untuk menjelaskan sikap serta memperbaiki citranya menggunakan strategi-strategi komunikasi yang berasal dari teori restorasi citra (*image restoration*), sebuah teori yang membahas upaya dalam memperbaiki citra negatif akibat krisis.

Fearn-banks (2011) menjelaskan bahwa melalui teori *image restoration*, organisasi dapat menentukan strategi dan juga menentukan publik yang akan diatasi serta dibujuk guna memulihkan citra positif.

Teori *image restoration* berangkat dari dua asumsi komunikasi, yaitu aktivitas yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu dan tujuan pokok komunikasi, yaitu memelihara citra positif dan reputasi positif. Kedua asumsi ini mendasari setiap strategi komunikasi yang digunakan untuk mengatasi krisis, khususnya saat organisasi berupaya memperbaiki citra positifnya. (Blaney, Benoit, & Brazeal dikutip di Kriyantono, 2014, h. 228).

Organisasi dalam menentukan strategi *image restoration* yang akan digunakan lebih dahulu melihat situasi-situasi yang muncul akibat krisis (Wilcox & Cameron, 2009). Kriyantono (2014) menyatakan bahwa “penggunaan strategi restorasi citra akan berbeda bentuknya tergantung dari jenis krisis yang dihadapi” (h.231). Jenis krisis

bermacam-macam, seperti (a) krisis teknologi, disebabkan kesalahan penggunaan teknologi tertentu dalam operasional organisasi, baik yang *technical-error accidents* dan *technical-error product harm*; (b) krisis konfrontasi, karena adanya hubungan yang buruk antara organisasi dengan publik; (c) krisis *malevolence*, akibat adanya seseorang atau kelompok yang berusaha untuk menjatuhkan atau membahayakan organisasi sehingga mengganggu aktivitas organisasi; (d) krisis manajemen, akibat adanya kegagalan dalam kelompok manajemen untuk melaksanakan tanggung jawabnya, baik *human-error* dan *organizational misdeeds*; (e) krisis bencana alam, akibat bencana alam yang memengaruhi aktivitas organisasi dan (f) krisis produk, karena adanya kesalahan produk. Coombs (2007) dan Kriyantono (2012)

Pendapat Kriyantono (2014) dan Wilcox & Cameron (2009) di atas, senada dengan beberapa hasil penelitian lainnya. Brinson & Benoit (dikutip di Coombs & Schmidt, 2000) meneliti upaya restorasi citra yang dilakukan perusahaan Texaco di Amerika Serikat akibat bocornya rekaman kaset suara tiga eksekutifnya yang berisi kata-kata berbau diskriminasi rasial dan rekaman tersebut menjadi bahan liputan di berbagai media sehingga menjadi publisitas negatif. Penelitian ini menemukan Texaco menggunakan empat strategi *image restoration* dan lima strategi tambahan yang merupakan kombinasi tiga tipologi teori *image restoration*, yaitu *bolstering*, *corrective action*, *shifting the blame*, *mortification*, dan *separation* yang merupakan strategi kombinasi antara *bolstering*, *shifting the blame* serta *corrective action*. Strategi tersebut telah membantu menghasilkan resolusi yang efektif untuk masalah ini. Hasil yang sama diperoleh Brinson & Benoit (1996) yang juga meneliti pada perusahaan yang

mengalami krisis, akan tetapi sumber dan jenis krisis yang dihadapi berbeda dengan Texaco. Keduanya meneliti strategi yang digunakan Dow Corning dalam merespon krisis akibat bisnis implan silikon pada payudara yang dianggap publik tidak aman dan tidak sehat untuk digunakan.

Dow Corning menggunakan beberapa strategi pemulihan citra untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat bahwa implan payudara yang dilakukan perusahaannya adalah produk yang aman. Penelitian ini menemukan Dow Corning dalam merespon krisis tersebut telah berhasil memperbaiki citranya melalui beberapa strategi *image restoration* yaitu, *denial*, *mortification*, *corrective action*, dan *bolstering*. Berdasarkan literatur di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan perusahaan memungkinkan menggunakan beberapa strategi yang sama, akan tetapi penggunaan strategi *image restoration* juga dilihat dari situasi krisis yang dihadapi, selain Texaco menggunakan beberapa strategi yang sama dengan Dow Corning, Texaco juga menggunakan *separation* atau pemisahan (strategi kombinasi antara *bolstering*, *shifting the blame*, dan *corrective action*) yang menjadi resolusi efektif pada situasi krisis yang dihadapi, sedangkan Dow Corning tidak menggunakan *separation* pada situasi krisis yang dihadapi. Selain dari jenis strategi yang sesuai dengan jenis krisis, penerapan *image restoration* pada perusahaan juga mengalami perkembangan. Weber, Erickson, dan Stone (2011) menemukan *image restoration* dapat digunakan pada perusahaan yang bergerak di jasa keuangan yaitu perbankan.

Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian pada Texaco dan Dow Corning karena dapat menunjukkan peran *press release* dalam *image restoration*.

Penelitian ini meneliti strategi yang digunakan Citibank dalam merespon krisis besar pada saat itu. Krisis yang terjadi pada Citibank akibat krisis keuangan yang sedang melanda Amerika Serikat sehingga berdampak kegagalan ke beberapa perusahaan perbankan. Krisis tersebut mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat pada sistem perbankan. Citibank merupakan anak perusahaan dari Citigroup yang mengalami krisis akibat investasi yang buruk serta aset lain bermasalah sehingga Citibank mendapat kritik dari media dan pemerintah karena tidak memiliki tim manajemen yang kredibilitas. Hal ini mengakibatkan buruknya citra dan reputasi dari Citibank.

Penelitian ini menganalisis sepuluh kutipan dari media, *press release*, dan iklan dengan periode 2005 sampai dengan 2008. Berdasarkan hasil analisis isi tersebut, penelitian ini menemukan Citibank berhasil menghadapi krisis dan berhasil memperbaiki citranya melalui strategi *bolstering*, *corrective action*, dan *scapegoating*. Penelitian ini menunjukkan adanya persamaan strategi pada penelitian sebelumnya pada Texaco dan Dow Corning. Texaco mengalami krisis akibat kelompok manajemen telah gagal melaksanakan tanggung jawabnya. Hal ini dibuktikan pada penelitian sebelumnya bahwa kelompok manajemen Texaco (tiga eksekutif) telah gagal melaksanakan tanggung jawabnya dalam menjaga nama baik perusahaan. Begitu juga Citibank yang dibuktikan pada penelitian sebelumnya bahwa Citibank mengalami kegagalan dalam kelompok manajemennya untuk melaksanakan tanggung jawab. Dapat disimpulkan bahwa sumber krisis yang dihadapi juga memengaruhi strategi yang digunakan.

Teori *image restoration* ternyata tidak hanya mengenai perusahaan komersil. Penelitian lain juga dari Anderson (2002) menerapkan *image restoration* di bidang politik. Penelitian ini mengaji *image restoration* yang digunakan Hillary Rodham Clinton untuk merespon skandal sex yang diajukan padanya dan skandal tersebut memengaruhi posisinya sebagai kandidat senat Amerika Serikat. Pada riset ini menunjukkan bahwa Hillary Rodham Clinton berhasil memperbaiki citranya melalui strategi *bolstering* dan *mortification*. Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan *image restoration* di bidang politik juga memungkinkan memiliki beberapa strategi yang sama dengan krisis yang dihadapi perusahaan.

Penelitian *image restoration* juga diterapkan di dunia hiburan. Benoit (1997a) meneliti seorang aktor bernama Hugh Grant dan menunjukkan perbedaan antara perbaikan citra di dunia hiburan dengan perbaikan citra pada perusahaan serta politik. Grant ditangkap karena berbuat cabul dengan seorang pelacur. Benoit menemukan bahwa Grant menggunakan strategi *image restoration* untuk mengembalikan citranya. Strategi yang diterapkan Hugh Grant dalam memperbaiki citranya, yaitu; *mortification*, *bolstering*, *denial*, dan *attacking accusers*. Penelitian ini menemukan adanya perbedaan penting antara situasi yang dihadapi dalam dunia hiburan dan politik. Perbedaan situasi yang dihadapi membuat *image restoration* yang digunakan di dunia hiburan lebih fokus pada perbaikan citra sedangkan di politik berfokus pada peningkatan citra. *Entertainers* dalam melakukan *image restoration* banyak menggunakan pihak ketiga dalam mengurangi serangan yang diberikan khususnya dari

media sedangkan di dunia politik, para politisi berusaha menjauhi serangan yang diberikan agar citranya dapat terus ditingkatkan.

Teori *image restoration* ternyata juga dapat diterapkan pada profesi tertentu, salah satunya pengacara. Penelitian ini dilakukan oleh Benoit dan McHale (1999) untuk mengaji *image restoration* yang digunakan oleh Kenneth Starr dan juga mengevaluasi keefektifan strategi *image restoration* yang digunakan Kenneth Starr. Kenneth Starr adalah seorang pengacara yang diinvestigasi merujuk tuduhan yang diberikan oleh William Jefferson Clinton. Selama proses investigasi berlangsung, Kenneth Starr mengalami serangan yang berulang dari Clinton, pendukung Clinton, dan juga *new media*. Pada November 1998, Starr diwawancarai oleh Diane Sawyer dan menggunakan kesempatan tersebut untuk memperbaiki citranya. Pada wawancara yang dilakukan oleh Diane Sawyer, ditemukan dua strategi utama dan satu strategi tambahan. Strategi utama adalah *bolstering* dan *denial*, strategi tambahan adalah *mortification*.

Penelitian *image restoration* juga terjadi di bidang keagamaan, yaitu digunakan para tokoh agama dalam menghadapi krisis. Penelitian yang dilakukan oleh Fisher (2012) menggunakan metode analisis isi untuk meneliti tanggapan dalam krisis komunikasi dan penerimaan publik terhadap para tokoh agama yang terlibat dalam skandal. Teori *image restoration* dari Benoit dan *contingency theory* (teori ketidakpastian) digunakan untuk menentukan strategi, sikap, dan variabel kontingen dalam tokoh-tokoh gereja dan keuskupan Boston pada gereja katolik di Roma. Simpulan penelitian ini adalah adanya sedikit perbedaan antara tokoh agama di gereja

besar dan keuskupan Boston dalam menanggapi krisis komunikasi. Para tokoh agama dominan menggunakan strategi *bolstering* dan *denial*. Penelitian yang dilakukan oleh Cobb (2012) menemukan bahwa perbedaan ras juga memengaruhi penggunaan strategi restorasi citra. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan dan memperlihatkan perbedaan yang nyata dalam penggunaan strategi perbaikan citra oleh atlet wanita Afrika–Amerika dan Kaukasia.

Teori *image restoration* oleh Benoit (1997b) digunakan untuk melihat apakah ada perbedaan signifikan antara strategi perbaikan citra yang digunakan atlet wanita Afrika–Amerika dan atlet wanita Kaukasia. Penelitian ini menggunakan enam atlet wanita berkulit hitam dan lima atlet wanita berkulit putih. Penelitian ini menggunakan analisis komparatif. Sumber dalam penelitian ini adalah media elektronik dan Televisi. Dari deskripsi beberapa penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan: (a) penelitian *image restoration* telah berkembang untuk berbagai bidang, seperti perusahaan komersil, keuangan, politik, hiburan, dan agama; (b) digunakan dalam beberapa profesi, seperti pengacara dan tokoh agama; (c) *image restoration* digunakan dalam meneliti perbedaan ras masyarakat tertentu; (d) jenis strategi *image restoration* bervariasi dalam beberapa kasus krisis. Meskipun, *image restoration* berkembang dalam bentuk penerapannya dengan berbagai situasi krisis, dari Weber, dkk (2011), ditemukan bahwa masih banyak kajian *image restoration* yang terfokus pada satu krisis yang dialami perusahaan atau organisasi, padahal setiap perusahaan atau organisasi memiliki situasi krisis yang berbeda-beda. Lebih lanjut, organisasi atau perusahaan dimungkinkan memiliki sumber dan jenis krisis yang sama sehingga adanya

kemungkinan setiap perusahaan atau organisasi yang memiliki sumber dan jenis krisis yang sama dapat berhasil menggunakan strategi yang sama (Weber, dkk, 2011; Zhou, 2013). Penelitian terdahulu menyebut organisasi dapat menemui jenis krisis manajemen dan krisis produk.

McCoy (2014) menemukan bahwa perusahaan juga dapat mengalami krisis karena alam atau disebut jenis krisis bencana alam. Penelitian ini meneliti NI Water yang mengalami krisis karena pada Desember 2010 Irlandia Utara sedang mengalami musim dingin yang tinggi. Musim dingin yang berkelanjutan menyebabkan suhu menjadi sangat rendah sehingga terjadi pencairan terus-menerus dan mengakibatkan meledaknya pipa air yang sebelumnya belum pernah terjadi di Irlandia Utara. Meledaknya pipa air tersebut menyebabkan krisis air di Irlandia Utara. Hal ini menjadi sorotan media sehingga NI (*Northern Ireland*) Water yang merupakan milik pemerintah Irlandia Utara mengalami kritikan keras dari masyarakat dan media atas tanggapan mereka terhadap insiden tersebut. Penelitian ini meneliti pada *press release* NI Water yang dibagi berdasarkan tiga tahapan krisis yaitu pra-krisis, krisis, pascakrisis dan menemukan fakta bahwa NI Water berhasil memperbaiki citranya melalui *bolstering, shifting the blame, defeasibility, minimization, mortification, dan corrective action*.

Penelitian McCoy di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi *image restoration* dapat ditampilkan kepada publik melalui *press release*. Menurut Cutlip, Center, dan Broom, “*Public Relations* memiliki fungsi manajemen untuk membangun dan menjaga lini komunikasi” (2011, h.5). Aktivitas–aktivitas *Public Relations* terdiri dari pencarian

fakta atau permasalahan, perencanaan, komunikasi, dan evaluasi (Ruslan, 2008). Berdasarkan fungsi manajemen *Public Relations* dan aktivitas dalam komunikasi, maka *Public Relations* membutuhkan alat-alat kegiatan (*PR tools*) dalam menjalankan aktivitasnya. Hal ini dibuktikan dalam penjelasan Kriyantono (2012) yang menyatakan bahwa “*Public Relations* dalam melakukan pekerjaannya mempunyai *PR tools* atau disebut sebagai media *Public Relations*” (h.28).

Kriyantono (2012) menyatakan bahwa “salah satu media *Public Relations* dalam kegiatan publisitas atau media relations adalah *press release*” (h.28). Bivins (dikutip di Ruslan, 2008) mendefinisikan *press release* sebagai informasi yang ingin disiarkan melalui pers. Menurut Kriyantono, “*press release* merupakan berita atau informasi yang disusun oleh organisasi untuk menggambarkan kegiatannya” (2012, h.146). Dapat disimpulkan bahwa *press release* merupakan *PR tools* yang memiliki peran penting dalam fungsi *Public Relations* untuk membangun dan menjaga lini komunikasi sehingga *press release* juga berperan penting dalam menciptakan opini dan citra positif. Hal ini dibuktikan dalam penjelasan Kriyantono (2012) bahwa “*press release* merupakan alat untuk membina dan menumbuhkan sikap, pendapat, atau citra yang baik dari anggota masyarakat sehingga dapat membentuk opini positif tentang organisasi” (h. 147).

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *press release* memiliki peran penting dalam proses perbaikan citra organisasi atau perusahaan. Beberapa hasil penelitian juga menemukan bahwa *press release* memiliki peran penting dalam proses *image restoration*. Penelitian dari Zhou (2013) menemukan

bahwa *press release* menjadi media utama dalam merespon krisis yang dilakukan beberapa perusahaan besar di Cina selama tiga tahun berturut-turut. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa melalui *press release* juga perusahaan dapat melakukan perubahan strategi dilihat dari tahapan krisis yang berbeda setiap waktunya. Penelitian ini menemukan empat perusahaan susu (Mengniu, Yili, the bright group, dan Sanlu) di Cina mengalami krisis akibat adanya bahan berbahaya pada salah satu produknya dan merespon krisis tersebut dengan menggunakan strategi kombinasi yaitu *situational crisis communication theory* (SCCT) dari Coombs dan *image restoration* dari Benoit melalui *press release*. Strategi-strategi tersebut adalah *Bolstering posture* (*image Bolstering, ingatiation, dan victimage*) *government relation, endorsement of outside experts, rebuilding posture* (*apology, compensation, differentiation, and Corrective action*), dan *Evasion of responsibility* (*shifting the blame, scapegoating, dan minimization*).

Penelitian lain oleh Mehta (2012) juga menunjukkan *press release* memiliki peran penting dalam proses *image restoration*. Penelitian ini menunjukkan bahwa melalui *press release* setiap strategi *image restoration* dapat ditampilkan secara bersamaan dan melalui *press release* juga penerapan *image restoration* dapat berjalan dengan efektif. Dapat disimpulkan dari beberapa hasil riset di atas bahwa *press release* memiliki keunggulan tersendiri dalam proses *image restoration* sehingga beberapa perusahaan menggunakan *press release* sebagai media utama dalam proses perbaikan citra atau reputasi dan berhasil mengembalikan citra positifnya. Peneliti juga memilih situs web www.airasia.com dalam penelitian ini karena sebelum peneliti memilih

airasia.com, peneliti mengalami kesulitan di saat meminta izin dalam melakukan penelitian langsung pada perusahaan Air Asia dengan kantor cabang bandara Juanda, maka peneliti memilih meneliti *press release online* Air Asia pada *website* resminya. Peneliti juga memilih *www.airasia.com* karena situs web ini menjadi alat komunikasi yang penting bagi perusahaan. Hal ini juga dibuktikan oleh pernyataan dari Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006) dan Fearn-Banks (2011) bahwa *website* merupakan alat komunikasi yang penting bagi organisasi dan melalui *website direct marketing* dan *Public Relations* juga menyampaikan pesan secara langsung dengan menggunakan *online writers* untuk mencapai publik serta memberikan informasi yang mereka butuhkan mengenai perusahaan. Selain itu, berdasarkan hasil observasi pra penelitian peneliti pada *airasia.com*, situs web ini menjadi alat promosi perusahaan yang dibuktikan dalam tampilan awal *airasia.com* yang berisi informasi tiket-tiket promo Air Asia dengan destinasi tertentu dan situs ini juga memberikan beragam informasi mengenai Air Asia yang salah satunya informasi untuk pers.

Pernyataan di atas juga sesuai dengan penjelasan Falk (dikutip di Kriyantono, 2008) yang membagi *website* dalam tiga kategori yaitu; (a) *presence model* yang digunakan dalam kegiatan promosi, (b) *informational model* yang berisi beragam materi pesan (informasi untuk pers); (c) *e-commerce model* yang digunakan untuk menjaga penjualan. Peneliti juga memilih *www.airasia.com* karena melalui situs web atau *website* ini, *Public Relations* dapat mengevaluasi keefektifan dari *website* ini sebagai media *online*. Hal ini juga dibuktikan oleh Kriyantono (2008) yang menyatakan bahwa *Public Relations* dapat mengevaluasi efektivitas *website* dengan

menghitung jumlah orang yang mengunjungi serta memberikan informasi rinci mengenai dirinya pada *website* yang disediakan *Public Relations*, mengukur tingkah laku khalayak, memantau liputan media, dan memantau penambahan database. Berdasarkan beberapa hasil penelitian di atas, peneliti menemukan tiga strategi yang sama digunakan oleh Texaco dan Citibank dalam menghadapi krisis yang terjadi akibat sumber dari dalam organisasi yaitu manajemen atau disebut jenis krisis manajemen. Peneliti menemukan Texaco berhasil memperbaiki citranya melalui strategi *bolstering*, *corrective action*, *denial (shifting the blame)*, *mortification*, dan *separation*, sedangkan Citigroup atau Citibank juga berhasil memperbaiki citranya melalui strategi *bolstering*, *corrective action*, dan *denial (scapegoating)*.

Tiga strategi yang sama pada kedua perusahaan tersebut adalah *bolstering*, *corrective action*, dan *denial*. Simpulan ini memunculkan pertanyaan apakah perusahaan lain yang memiliki persamaan sumber krisis dengan Texaco dan Citibank dapat menggunakan tiga strategi yang sama dan berhasil memperbaiki citranya. Dari deskripsi di atas, peneliti membuat simpulan yaitu perlu dilakukan penelitian pada perusahaan yang juga memiliki sumber serta jenis krisis yang sama dengan beberapa riset sebelumnya sehingga dapat diketahui berhasil atau tidaknya perusahaan tersebut dengan strategi yang sama. Selain itu, dapat membuktikan bahwa penggunaan *image restoration* sesuai dengan sumber serta jenis krisis yang dihadapi. Simpulan di atas memunculkan keingintahuan peneliti tentang apakah perusahaan lain yang memiliki sumber dan jenis krisis yang sama dengan Texaco serta Citigroup dapat berhasil memperbaiki citranya dengan strategi yang sama digunakan oleh Texaco dan

Citigroup. Berdasarkan pertanyaan tersebut peneliti perlu melakukan penelitian pada Air Asia sebagai perusahaan maskapai penerbangan yang salah satu pesawatnya mengalami kecelakaan pada 28 Desember 2014.

Peneliti memilih Air Asia sebagai perusahaan yang diteliti karena salah satu pesawat Airbus A320 Air Asia dengan nomor penerbangan QZ8501 telah mengalami kecelakaan ketika terbang dari bandara Juanda menuju bandara udara Internasional Changi di Singapore. Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari majalah Forbes, pada 2005 Air Asia menjadi salah satu dari 200 perusahaan terbaik di Asia dengan aset di bawah satu miliar dolar. Selain itu, CEO PT Indonesia Air Asia juga menegaskan bahwa Air Asia merupakan maskapai yang perhatian terhadap masalah keselamatan dan Air Asia belum pernah mengalami kecelakaan sejak berdiri. Hal ini juga dibuktikan dengan prestasi Air Asia yang mendapatkan penghargaan dengan kinerja terbaik untuk maskapai penerbangan dari *Centre for Asia Pacific Aviation* (Air Asia, 2015). Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Air Asia merupakan perusahaan maskapai penerbangan yang memiliki banyak prestasi dan juga kinerja yang baik seperti mengutamakan keselamatan penumpang, akan tetapi pada 28 Desember 2014 salah satu pesawat Air Asia QZ 8501 mengalami kecelakaan dan kecelakaan tersebut menimbulkan jatuhnya korban jiwa dengan jumlah orang dalam pesawat tersebut terdiri dari 155 penumpang, 2 pilot, 4 awak kabin, dan 1 teknisi (Air Asia, 2015).

Pasca kecelakaan ini juga berdampak pada operasional Air Asia seperti pemerintah dan publik memberikan perhatian besar kepada Air Asia. Hal ini dibuktikan

dengan wacana dari beberapa pihak seperti DPR yang akan membentuk panitia khusus terkait kecelakaan QZ 8501 (Sukmana, 2015). Pasca kecelakaan Air Asia QZ 8501 juga menyebabkan saham Air Asia turun sebesar 7,8 persen (Alamsyah, 2014). Selain itu, peneliti juga memilih Air Asia dalam penelitian ini karena sumber krisis yang terjadi pada Air Asia memiliki persamaan dengan Texaco dan Citigroup/Citibank yaitu manajemen atau disebut krisis manajemen. Air Asia mengalami kegagalan akibat kelompok manajemen Air Asia gagal melaksanakan tanggung jawabnya. Hal ini dibuktikan pada informasi yang diberikan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara bahwa Air Asia telah melakukan pelanggaran atas persetujuan rute yang diberikan dan tidak mengajukan perubahan jadwal terbang untuk hari minggu (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2015). Hal ini terjadi sama halnya dengan Texaco dan Citigroup karena kesalahan atau kegagalan manajemen berakibat negatif pada publik dan khususnya pada citra serta reputasi perusahaan.

Peneliti juga menemukan persamaan sumber krisis dengan riset sebelumnya yaitu antara yang terjadi pada NI water dan Air Asia. NI water mengalami krisis akibat cuaca yang buruk sehingga memengaruhi aktivitas organisasi. Jika pada NI water mengalami krisis akibat musim dingin yang tinggi sehingga meledakkan pipa air, Air Asia mengalami krisis akibat cuaca buruk yang terjadi ketika QZ 8501 sedang berada pada ketinggian 32.000 kaki. Cuaca buruk tersebut memengaruhi aktivitas organisasi. Berdasarkan data BMKG, pada saat Air Asia berada ketinggian 32.000 kaki di atas permukaan air laut terdapat awan Cumulonimbus dan pada pukul 06.17 WIB pesawat hilang kontak sehingga diduga pesawat kemungkinan telah terbang masuk ke dalam

awan badai (Aldrian, Amsal, Rizal, & Kadarsah, 2014). NI Water mengalami krisis akibat sumber krisis dari luar yaitu bencana alam atau yang disebut krisis bencana alam dan telah berhasil memperbaiki citra positifnya serta memulihkan aktivitas organisasi melalui strategi utama yang disampaikan dalam *press release* NI Water yaitu *bolstering*, *corrective action*, *mortification*, *shifting the blame*, dan strategi tambahan seperti *minimization* serta *defeasibility*.

Berdasarkan deskripsi tersebut, maka peneliti penting melakukan penelitian *image restoration* Air Asia sebagai perusahaan maskapai penerbangan yang telah menguasai pasar Indonesia pada *press release* pasca kecelakaan QZ 8501. Hal ini juga dibuktikan dengan informasi yang diperoleh bahwa Air Asia mempunyai prestasi dalam menguasai pangsa pasar Indonesia dibandingkan dengan maskapai penerbangan lainnya (SWAonline, 2013). Selain itu, peneliti juga ingin mengetahui apakah Air Asia sebagai perusahaan yang memiliki latar belakang berbeda dengan Texaco, Citigroup, dan NI Water dapat memulihkan citranya serta memulihkan aktivitas perusahaan melalui strategi *image restoration* yang sama dengan Texaco, Citigroup, dan NI Water atau Air Asia dalam mengembalikan citra serta aktivitasnya memerlukan strategi restorasi yang berbeda. Penelitian pada Air Asia juga penting dilakukan untuk mengetahui apakah strategi *image restoration* yang digunakan setiap perusahaan dan organisasi dalam memperbaiki citra serta memulihkan aktivitas organisasi sesuai dengan sumber serta jenis krisis yang dihadapi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah,

1. Apa saja strategi *image restoration* yang ditampilkan Air Asia melalui *press release* pasca kecelakaan QZ 8501 ?
2. Apakah strategi *image restoration* yang digunakan sesuai dengan sumber serta jenis krisis yang dihadapi seperti temuan penelitian terdahulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti dalam melakukan penelitian dengan tema strategi *image restoration* Air Asia melalui *press release* sebagai publisitas atau *media relations* untuk mengetahui strategi yang digunakan Air Asia untuk memulihkan citranya kembali pasca kecelakaan pesawat QZ 8501 dan mengetahui strategi terbaik yang digunakan Air Asia sesuai situasi krisis yang dihadapi. Selain itu, dari penelitian terdahulu ditemukan adanya persamaan sumber serta jenis krisis pada beberapa perusahaan serta organisasi yaitu Texaco, Citibank, dan NI Water dengan Air Asia dan persamaan strategi *image restoration* yang digunakan sehingga penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui apakah strategi *image restoration* yang digunakan sesuai dengan sumber serta jenis krisis yang dihadapi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoritis penelitian ini menggunakan teori *image restoration* dan penelitian ini memiliki potensi manfaat akademis atau teoritis yaitu membuktikan hipotesis bahwa strategi *image restoration* sesuai dengan sumber serta jenis krisis. Peneliti mempublikasikan hasil penelitian ini di jurnal internasional sehingga dapat dibaca oleh para akademisi *Public Relations*.

2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap dengan adanya hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi bagi praktisi *Public Relations*, khususnya *Public Relations* Air Asia terkait dalam menentukan strategi yang diambil untuk memulihkan kembali citra perusahaan.

1.6 Limitasi Penelitian

Penelitian dengan tema *image restoration* ini memiliki keterbatasan. Keterbatasan tersebut terletak pada perusahaan yang diteliti. Peneliti hanya menggunakan satu perusahaan maskapai penerbangan, yaitu Air Asia. Maka dari itu, penelitian ini merupakan contoh kasus fenomena pemulihan citra melalui *image restoration* yang terjadi pada perusahaan maskapai penerbangan Air Asia dan tidak dapat digunakan dalam mengeneralisasikan fenomena yang terjadi pada seluruh perusahaan maskapai penerbangan di Indonesia. Penelitian ini juga hanya berfokus pada *press release* Air Asia mengenai jatuhnya pesawat QZ 8501 dan perkembangannya pasca kecelakaan tersebut. Peneliti hanya meneliti pesan-pesan yang tampak dalam *press release* tanpa mengeksplorasi motif-motif di balik pembuatan *press release*. Tetapi, pesan-pesan *press release* dapat digunakan untuk melihat

kecenderungan strategi organisasi dalam menghadapi krisis, seperti pendapat Wimmer & Dominick (2011) bahwa analisis isi dapat menjelaskan isi komunikasi.

1.7 Etika Penelitian

Peneliti dalam melakukan uji *intercoder* menggunakan tiga *coder* yaitu; *coder* pertama adalah peneliti sendiri, *coder* kedua dan *coder* ketiga adalah mahasiswa peminatan *Public Relations*. Sebelum peneliti melakukan uji *intercoder* dengan dua *coder* selain peneliti, peneliti melakukan sedikit wawancara dengan dua *coder* tersebut mengenai informasi Air Asia pasca kecelakaan QZ 8501 yang para *coder* ketahui dan juga mengenai teori *image restoration* guna mengetahui apakah kedua *coder* memahami teori *image restoration* dengan baik. Setelah melakukan sedikit wawancara dengan dua *coder*, peneliti meminta para *coder* untuk membaca 59 *press release* *airasia.com* mengenai kecelakaan serta perkembangan QZ 8501 dan mendampingi para *coder* untuk melakukan *brain storming* yaitu menentukan tema dari setiap tanggal *press release* guna menghasilkan hasil *coding* dengan satu tema *press release*-satu strategi. Selain itu, sebelum proses *coding* dilakukan, peneliti juga meminta para *coder* untuk melakukan *coding* dengan jujur sesuai dengan protokol lembar *coding* yang telah tersedia dan juga peneliti meminta para *coder* untuk membuat pernyataan secara tertulis bahwa hasil *coding* yang tertera pada lembar *coding* telah dijawab dengan jujur dan sebenarnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian ini, peneliti menganalisis isi *press release* Air Asia yang menampilkan strategi *image restoration*. Oleh karena itu pada bab II ini, peneliti membahas *image restoration*, *Public Relations* sebagai manajer krisis, dan *Public Relations on Net*.

Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006) menjelaskan bahwa teori *image restoration* merupakan teori memperbaiki citra atau reputasi yang dicetuskan oleh William L. Benoit. Teori *image restoration* merupakan pengembangan dari konsep apologia dan konsep kategori (Kriyantono, 2014). Menurut Blaney, Benoit, & Brazeal (dikutip di Kriyantono, 2014, h. 228), “*image restoration* berangkat dari dua asumsi, yaitu komunikasi yang digunakan untuk mencapai tujuan dan tujuan pokok komunikasi, yaitu memelihara citra positif dan reputasi positif. Tipologi dalam teori *image restoration* telah dikembangkan sebagai pertahanan diri baik dalam komunikasi/retorika dan sosiologi (Benoit, 1997a). Serangan persuasif dalam teori ini memiliki dua hal yang penting, yaitu yang bersalah harus menunjukkan tindakan tanggung jawabnya atas kesalahan yang terjadi dan tindakan tersebut harus dipandang sebagai serangan oleh publik (Benoit, 1997a). Teori *image restoration* dibagi dalam lima kategori strategi perbaikan citra yaitu *denial*, *evasion of responsibility*, *reduing offensiveness*, *corrective action*, dan *mortification* (Benoit, 1997a). Menurut Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006), teori *image restoration* mengalami perkembangan

pada 1999, yaitu Benoit menambahkan strategi *separation* sebagai strategi baru dalam teori ini yang merupakan strategi kombinasi dari beberapa strategi.

2.1 *Image restoration* dalam penelitian krisis

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan Air Asia dalam memperbaiki citra perusahaan serta memulihkan aktivitas organisasi pasca kecelakaan pesawat Air Asia QZ 8501 jika dianalisis menggunakan teori *Image restoration*. Peneliti ingin menjelaskan teori *Image restoration* secara mendalam serta dikaitkan dengan tema penelitian ini. Teori *Image restoration* juga digunakan dalam penelitian ini untuk menguji apakah penggunaan strategi komunikasi berdasarkan teori *Image restoration* juga sesuai dengan sumber atau jenis krisis yang dihadapi. Brinson dan Benoit (dikutip di Coombs dalam Botan & Hazleton, 2006) menjelaskan beberapa strategi dalam *Image restoration* yaitu: (a) *Denial* (strategi menyangkal), strategi ini organisasi menyatakan bahwa tidak ada krisis. *Denial* dibagi dalam dua jenis yaitu; *simple denial*, organisasi mengatakan bahwa tindakan tersebut tidak ditampilkan untuk menjawab pertanyaan dan berdasarkan dari definisi *simple Denial*, maka kata kunci *simple Denial* adalah “menolak bertanggung jawab”, “menyangkal krisis yang terjadi/kesalahan yang dilakukan”, “berpura-pura tidak tau tentang kecelakaan yang terjadi dan penyebabnya”. *Shift the blame/scape-goating*, organisasi menyalahkan pihak lain sebagai aktor dalam krisis tersebut dan berdasarkan definisi dari substrategi ini, maka kata kuncinya adalah “menyalahkan”, “menuduh”, dan “mencari kambing hitam (pihak yang akan disalahkan terus-menerus atas krisis yang terjadi)” (b) *Evasion of responsibility* (strategi menghindari tanggung jawab),

strategi ini organisasi mencoba mengurangi tanggung jawab terhadap krisis tersebut. Strategi ini dibagi dalam empat jenis yaitu; *provocation*, pihak lain mendorong organisasi masuk ke dalam situasi krisis dan berdasarkan definisi dari substrategi *provocation* serta dari Benoit (1997a) yang menyebutkan kata kuncinya yaitu “merespon tindakan yang lain”, “Perusahaan mengambil langkah tertentu”, dan “Perusahaan melakukan tindakan reaktif terhadap serangan yang dilakukan pihak lain”.

Defeasibility, organisasi menyatakan bahwa krisis terjadi karena kekurangan informasi atau ketidakmampuan organisasi dalam mencegah krisis dan berdasarkan definisi dari substrategi ini serta Benoit (1997a) menyebutkan kata kuncinya yaitu “kurangnya informasi” dan “ketidakmampuan dalam mengontrol situasi”. *Accident*, krisis yang terjadi akibat murni kecelakaan atau musibah yang tidak diharapkan dan direncanakan dan berdasarkan dari definisi tersebut serta Benoit (1997a) menyebut kata kuncinya yaitu “murni kecelakaan”, “peristiwa ini tidak direncanakan”, “tragedi ini tidak diharapkan”, “perusahaan juga ikut dirugikan”, dan “kecelakaan merupakan musibah”. *Good intentions*, organisasi bermaksud bertindak menjadi positif dan berdasarkan definisi tersebut serta Benoit (1997a), maka kata kuncinya yaitu “perusahaan telah berupaya mengatasi dengan baik”. (c) *Reducing offensiveness of the event*, strategi ini organisasi membuat krisis tampak lebih positif. Strategi ini dibagi dalam beberapa jenis yaitu; *Bolstering*, organisasi menampilkan hal-hal baik yang dilakukan perusahaan dan berdasarkan definisi tersebut serta dari Benoit (1997a), maka kata kuncinya yaitu “Perusahaan terdiri dari orang-orang yang berkualitas dalam pekerjaannya”, “pilot, pramugari, dan teknisi perusahaan memiliki pengalaman dan

jam terbang tinggi”, “karyawan perusahaan selalu profesional dalam setiap bidangnya sehingga efek dari kecelakaan ini dapat diatasi dengan baik”, “sejak perusahaan berdiri, pesawat tidak pernah mengalami kecelakaan karena teknisi kami selalu memeriksa mesin pesawat kami secara berkala”, dan “sejak perusahaan berdiri, perusahaan dikenal dengan maskapai penerbangan *low cost* yang selalu mengutamakan keselamatan penumpang, bahkan telah banyak menerima penghargaan atas prestasi tersebut.”

Minimization, organisasi mengingatkan publik bahwa krisis yang terjadi bukan krisis yang serius dan berdasarkan definisi tersebut serta dari Benoit (1997a), maka kata kuncinya yaitu “meminimalkan serangan dari pihak lain”, “krisis atau kecelakaan hanya berdampak kerusakan kecil”, dan “dampak akibat kecelakaan atau krisis tidak sebesar yang dipikirkan orang”. *Differentiation*, organisasi menjelaskan bahwa krisis yang terjadi pada organisasi tersebut tidak seburuk dengan krisis lain yang serupa dan berdasarkan definisi tersebut serta dari Benoit (1997a) menyebutkan kata kuncinya adalah “membandingkan krisis yang terjadi pada perusahaan dengan krisis pada perusahaan lain”, “krisis yang terjadi di perusahaan lain lebih mengerikan dengan skala yang lebih besar”, dan “penanganan krisis berskala besar yang dialami perusahaan lain tidak sebaik kami”.

Transcendence, organisasi menjelaskan bahwa krisis yang terjadi terkait untuk mencapai suatu ujuan yang lebih besar dan berdasarkan definisi tersebut serta Benoit (1997a) menyebutkan kata kuncinya yaitu “menempatkan perilaku pada konteks yang lebih menguntungkan”, “menempatkan krisis dalam konteks lebih besar”, dan “memunculkan nilai-nilai penting atas kecelakaan yang terjadi”. *Attack accuser*,

organisasi menyerang kredibilitas penuduhnya dan berdasarkan definisi tersebut serta Benoit (1997a) menyebutkan kata kuncinya yaitu “menantang pihak lain”, “menyatakan bahwa krisis memberikan bukti yang kuat”, “menguji dan mengurangi kredibilitas pihak yang berseberangan dengan perusahaan”. *Compensation*, organisasi menawarkan beberapa bentuk bantuan untuk para korban dan berdasarkan definisi tersebut serta Benoit (1997a) menyebutkan kata kuncinya yaitu, “memberikan kompensasi uang dan barang”, “pemberian uang asuransi kecelakaan”, dan “pengembalian uang tiket”. *Corrective action*, organisasi mengambil langkah-langkah untuk mengatasi masalah dan mencegah pengulangan krisis dan berdasarkan definisi tersebut serta dari Benoit (1997a) menyebutkan kata kuncinya yaitu, “berupaya memperbaiki kerusakan”, “berjanji mencegah agar kecelakaan tidak pernah terjadi lagi”. *Mortification*, organisasi menerima untuk bertanggung jawab dan meminta maaf atas krisis yang terjadi dan berdasarkan dari definisi tersebut serta dari Benoit (1997a), maka kata kuncinya yaitu “kami siap bertanggung jawab”, “permohonan maaf atas tindakan, kesalahan, dan kecelakaan yang terjadi serta dampak yang dihasilkan”, “simpati”, dan “menyesal. *Separation*, strategi pemisahan ini dengan organisasi menjelaskan bahwa tindakan tersebut melanggar kebijakan organisasi, mengidentifikasi pemisahan kambing hitam dalam organisasi, dan memulai tindakan korektif. Teori restorasi citra digunakan dalam upaya memperbaiki citra atau reputasi perusahaan.

Teori *Image restoration* berangkat dari dua asumsi komunikasi, yaitu aktivitas yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu dan tujuan pokok komunikasi, yaitu memelihara citra positif dan reputasi positif. Kedua asumsi ini mendasari setiap strategi komunikasi yang digunakan untuk

mengatasi krisis, khususnya saat organisasi berupaya memperbaiki citra positifnya. (Blaney, Benoir, & Brazeal dikutip di Kriyantono, 2014, h. 228).

Allen dan Caillouet (dikutip di Coombs dalam Botan & Hazleton, 2006) menjelaskan bahwa terdapat beberapa strategi mengolah kesan dalam teori *Image restoration*, yaitu; (1) organisasi berusaha membebaskan diri dari hukuman atau tanggung jawab (*excuse*), pada impresi ini organisasi berusaha mengurangi tanggung jawab mereka atas krisis. Selain itu, pada strategi ini terdapat dua bagian yaitu; (a) meyangkal berdasarkan kehendak dan tujuannya sehingga menunjukkan kesan bahwa organisasi tidak dapat mengendalikan peristiwa yang terjadi, (b) organisasi mulai menyangkal instansi mereka akibat tidak dapat mengendalikan peristiwa tersebut. (2) pertimbangan (*justification*), pada impresi ini disaat organisasi bertanggung jawab atas krisis yang terjadi, organisasi juga berusaha untuk mengalihkan hal-hal negatif terkait krisis yang terjadi. Impresi ini dibagi dalam beberapa bagian yaitu menyangkal kerugian, menyangkal bahwa krisis tersebut menghasilkan korban, dan menyalahkan pihak lain. Ketiga, berusaha mengambil hati publik (*ingratiation*), pada impresi ini organisasi berusaha meningkatkan komunikasi antara organisasi dengan publik dan mendapatkan keselarasan dengan publik.

Intimidasi, pada impresi ini organisasi menempatkan kekuasaannya untuk digunakan dalam melawan *stakeholder*. (5) permintaan maaf (*apology*), pada impresi ini organisasi mulai bertanggung jawab atas krisis yang terjadi dan meminta untuk dihukum. (6) penuduhan (*denouncement*), pada impresi ini organisasi berusaha menyalahkan orang lain di luar organisasi atau kelompok atas krisis yang terjadi. (7)

penyimpangan sebenarnya (*factual distortion*), pada impresi ini organisasi mengeluarkan pernyataan atau gambaran bahwa krisis yang terjadi akibat beberapa cara yang harus diambil organisasi. Kriyantono menjelaskan strategi-strategi *Image restoration* yaitu: (1) strategi menyangkal, dalam strategi ini organisasi melakukan kesalahan akan tetapi menyatakan bahwa organisasi tidak terlibat atas terjadinya krisis. Strategi ini dibagi menjadi dua strategi yaitu menyangkal sederhana dan menyalahkan pihak lain.

Dua, strategi menghindari tanggung jawab, pada strategi ini organisasi membatasi tanggung jawabnya atas krisis yang terjadi. Cara-cara yang dilakukan pada strategi ini seperti; (a) provokasi, merespon tindakan pihak lain, (b) menyampaikan bahwa krisis terjadi akibat kekurangan informasi atau ketidakmampuan organisasi mengontrol situasi, (c) memiliki maksud baik, pada cara ini organisasi berupaya mengatasi mengatasi dengan baik tetapi hasilnya belum maksimal dirasakan oleh pihak lain, (d) krisis ini tersebut disebabkan kecelakaan, pada cara ini organisasi berharap dapat mengurangi pertanggung jawaban organisasi. (3) strategi mengurangi serangan, dalam strategi ini organisasi berupaya mengurangi dampak negatif dan memperbaiki citranya agar kembali positif. Strategi ini, organisasi berupaya meyakinkan publik bahwa krisis terjadi bukan ancaman serius. Cara-cara yang dapat digunakan dalam strategi ini yaitu: (a) *Bolstering*, dalam cara meyakinkan publik bahwa organisasi terdiri dari orang-orang berkualitas dalam pekerjaan dan bidangnya di organisasi, sehingga sedikit kemungkinan krisis dapat terjadi, (b) minimalisasi, organisasi berusaha meminimalkan serangan dari pihak lain dengan meyakinkan publik bahwa

krisis hanya berdampak kerusakan kecil, dampak krisis tidak sebesar yang dipikirkan orang lain, (c) strategi pembedaan, dalam cara ini organisasi membandingkan krisis yang terjadi pada perusahaan dengan krisis yang terjadi pada perusahaan lain sehingga organisasi ingin meyakinkan masyarakat bahwa krisis diluar masih ada perusahaan atau organisasi yang mengalami krisis besar dan penanganannya tidak sebaik yang dilakukan organisasi ini, (d) Transenden, dalam cara ini menempatkan peristiwa krisis sebagai bagian dari konteks yang lebih besar dan membuat hal – hal yang bernilai penting, (e) menyerang pihak lain, cara ini digunakan menyatakan bahwa peristiwa yang terjadi merupakan krisis untuk memberikan bukti kuat, (f) dalam cara ini adalah dengan memberikan kompensasi uang atau barang. (4) tindakan korektif, pada strategi ini organisasi berupaya memperbaiki kerusakan dan berjanji untuk mencegah agar peristiwa atau krisis tersebut tidak terjadi lagi. (5) menanggung akibat krisis (*Mortification*), dalam strategi ini organisasi menyatakan kesediaan untuk bertanggung jawab terhadap akibat krisis dan menyampaikan penyesalan serta permohonan maaf (Kriyantono, 2014).

2.2 Air Asia dalam Perspektif kajian krisis

Air Asia merupakan maskapai penerbangan Indonesia yang memiliki prestasi di Indonesia. Hal ini dibuktikan dalam prestasi Air Asia pada 2005 yang ditampilkan dalam majalah Forbes sebagai 200 perusahaan terbaik di Asia dengan aset di bawah satu miliar dolar. Selain itu, pada 2006 Air Asia mendapatkan penghargaan dalam kinerja terbaik untuk maskapai penerbangan dari *Centre for Asia Pacific Aviation* (Air Asia, 2015). CEO PT Indonesia Air Asia juga menegaskan bahwa Air Asia merupakan

maskapai yang perhatian terhadap masalah keselamatan dan Air Asia belum pernah mengalami kecelakaan sejak berdiri. Selain itu, Air Asia juga mempunyai prestasi dalam menguasai pangsa pasar Indonesia dibandingkan maskapai penerbangan lainnya (SWAonline, 2013).

Air Asia yang memiliki prestasi dan kinerja baik, pada 28 Desember 2014 salah satu pesawat Airbus A320 Air Asia mengalami kecelakaan pesawat dan kecelakaan tersebut menimbulkan jatuhnya korban jiwa dengan jumlah orang dalam pesawat tersebut terdiri dari 155 penumpang, 2 pilot, 4 awak kabin, dan 1 teknisi (Air Asia, 2015). Pasca kecelakaan QZ 8501, Air Asia melakukan kerja sama dengan beberapa pihak seperti BASARNAS, TNI, dan kepolisian Indonesia dalam proses pencarian serta evakuasi korban QZ 8501 (Air Asia, 2015). CEO Air Asia dan presiden direktur Air Asia Indonesia juga menyatakan permintaan maaf dengan baik kepada keluarga korban dan melakukan tanggung jawabnya seperti memberikan fasilitas, akomodasi, transportasi, emergency call centre, dan pelayanan lain kepada keluarga korban (Air Asia, 2015). Selain itu, Air Asia juga akan memberikan asuransi sebesar 1,25 miliar kepada korban QZ 8501 yang berdasarkan peraturan Menteri perhubungan no. 77 tahun 2011 tentang asuransi kecelakaan penerbangan (Faizal, 2015). Pasca kecelakaan QZ 8501 memberikan banyak dampak pada operasional Air Asia seperti pemerintah dan publik memberikan perhatian besar kepada Air Asia. Hal ini dibuktikan dengan wacana dari beberapa pihak seperti DPR yang akan membentuk panitia khusus terkait kecelakaan QZ 8501 (Sukmana, 2015).

Kecelakaan tersebut juga memberikan dampak kepada Air Asia dengan penurunan kepercayaan publik dan penurunan profit. Hal ini dibuktikan pada tindakan Air Asia yang sedang berusaha melakukan penguatan brand yang juga ditegaskan oleh Sunu Widyatmoko selaku presiden direktur Indonesia Air Asia bahwa Air Asia akan berusaha mengembalikan citra di masyarakat sebagai maskapai penerbangan berbiaya murah dan memiliki pelayanan yang baik (Sukmana, 2015). Pasca kecelakaan QZ 8501 juga menyebabkan saham Air Asia turun sebesar 7,8 persen (Alamsyah, 2014). Selain itu, kecelakaan tersebut juga menyebabkan izin rute penerbangan Air Asia Surabaya-Singapura dibekukan (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2015). Dapat disimpulkan bahwa dampak operasional yang diperoleh Air Asia pasca kecelakaan tersebut menyebabkan Air Asia mengalami krisis. Hal ini sesuai dengan salah satu karakteristik krisis, yaitu menimbulkan dampak bagi operasional perusahaan (Kriyantono, 2012). Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan Air Asia dalam memperbaiki citra perusahaan serta memulihkan aktivitas perusahaan pasca kecelakaan pesawat Air Asia QZ 8501. Maka dari itu, peneliti menggunakan konsep ini untuk menindaklanjuti teori *Image restoration* melalui kajian krisis Air Asia untuk melihat strategi komunikasi yang sesuai dengan kondisi krisis yang dihadapi Air Asia.

2.3 Public Relations sebagai manajer Krisis

Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan Air Asia dalam memperbaiki citra perusahaan serta memulihkan aktivitas perusahaan pasca kecelakaan pesawat Air

Asia QZ 8501. Selain untuk melihat strategi perbaikan citra yang digunakan Air Asia, berasumsi bahwa *Public Relations* Air Asia memiliki posisi penting dalam menjalankan fungsinya sebagai manajemen krisis. Hal ini dibuktikan dalam penjelasan Coombs (dikutip di Kriyantono, 2012, h. 181) bahwa “*Public Relations* sebagai manajer krisis”. Peneliti juga menggunakan konsep ini dalam menindaklanjuti teori *Image restoration* yang peneliti gunakan dalam penelitian ini untuk menguji apakah *Public Relations* sebagai manajer krisis dalam menentukan strategi *Image restoration* juga sesuai dengan sumber dan jenis krisis yang dihadapi. *Public Relations* tidak dapat lepas dari tugasnya sebagai manajer krisis hal ini dibuktikan oleh penjelasan beberapa tokoh tentang fungsi *Public Relations* seperti yang dijelaskan oleh Lattimore, Baskin, Heiman, dan Toth (2010) bahwa *Public Relations* memiliki fungsi kepemimpinan dan manajemen yang dapat membantu tercapainya tujuan sebuah organisasi.

International *Public Relations Associations* (IPRA) menjelaskan *Public Relations* memiliki fungsi manajemen yang terencana dan berkelanjutan dalam sebuah organisasi dan lembaga swasta atau publik guna memperoleh pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang terkait (Soemirat & Ardianto, 2002). Jefkins (2003) mengatakan bahwa *Public Relations* dalam mencapai tujuan-tujuannya menggunakan komunikasi yang terencana, baik komunikasi ke dalam atau ke luar antara organisasi dengan publik. *Public Relations* dalam Perusahaan memiliki beragam aktivitas seperti; komunikasi perusahaan, manajemen krisis, komunikasi internal, *Public Relations* pemasaran, komunikasi dengan eksekutif, *Public Relations* produk, Komunikasi *online*, dan *community relations* (Lattimore, dkk, 2010). *Public Relations* memiliki peran dalam

menangani masa krisis karena masa krisis dapat berdampak negatif terhadap citra perusahaan sehingga dikatakan *Public Relations* mempunyai fungsi manajemen yang strategis (Soemirat & Ardianto, 2010). Krisis yang berlangsung atau pasca krisis, *Public Relations* ikut serta dalam proses pemulihan citra perusahaan. Hal ini dibuktikan dalam penjelasan Kriyantono (2008) bahwa *Public Relations* memiliki tujuan salah satunya adalah membuat citra perusahaan positif di mata publiknya. Kriyantono (2008) menyatakan bahwa “Citra Positif mengandung arti kredibilitas perusahaan di mata publik. Kredibilitas mencakup dua hal yaitu kemampuan dan kepercayaan” (h. 8).

Praktisi *Public Relations* tidak dapat memprediksi secara spesifik krisis yang akan menimpa perusahaan atau organisasi. Hal ini dibuktikan dalam penjelasan Seeger, Sellow, dan Ulmer (dikutip di Kriyantono, 2012, h. 172) bahwa “krisis bersifat spesifik, tidak diharapkan, dapat terjadi setiap saat dan merupakan rangkaian beberapa kejadian, menimbulkan ketidakpastian yang tinggi dan dapat mengancam tujuan-tujuan organisasi.” *Public Relations* harus menentukan tipe krisis, karena respon yang akan diberikan berdasarkan sesuai situasi krisis yang dihadapi. Jenis - jenis krisis dapat dibedakan dalam beberapa bagian yaitu; (a) krisis teknologi, pada krisis ini disebabkan oleh kesalahan penggunaan teknologi tertentu dalam operasional organisasi, (b) krisis konfrontasi, krisis ini terjadi karena adanya relasi yang buruk antara organisasi dengan publik sehingga dapat berakibat konfrontasi dan memicu terjadinya krisis, (c) krisis *malevolence*, krisis ini terjadi akibat adanya seseorang atau kelompok yang berusaha untuk menjatuhkan atau membahayakan organisasi sehingga mengganggu aktivitas organisasi, (d) krisis manajemen, pada krisis ini terjadi akibat adanya kegagalan dalam

kelompok manajemen untuk melaksanakan tanggung jawabnya, (e) krisis bencana alam, krisis ini disebabkan akibat bencana alam yang memengaruhi aktivitas organisasi, dan (f) krisis produk, pada krisis ini terjadi karena adanya kesalahan produk (Kriyantono, 2012). Menurut lembaga manajemen krisis di Nashville dan Tennessee (dikutip di Lattimore, Baskin, Heiman, & Toth, 2011), terdapat empat penyebab krisis dalam suatu bisnis yaitu; (1) *Acts of God*, seperti badai, gempa bumi, reaksi vulkanik, banjir, dan bencana alam lainnya. (2) *mechanical problems*, seperti bocornya pipa. (3) *human errors*, seperti pegawai membuka katub yang salah sehingga menumpahkan minyak atau miskomunikasi tentang tugas yang diberikan sehingga berakibat kerugian yang serius. (4) *management decisions / indecisions*, krisis terjadi akibat para eksekutif yang berada pada posisi atas tidak menanggapi masalah dengan serius.

Public Relations juga memiliki langkah-langkah yang harus dilakukan dalam mengatasi krisis yaitu: (1) *fact finding*, pada langkah ini *Public Relations* mencari serta mengumpulkan data seperti data penyebab terjadinya krisis. (2) membentuk pusat informasi. (3) *Public Relations* memilih juru bicara atau spokesperson yang mampu dan berpengalaman guna mengumpulkan data serta informasi. (4) *Public Relations* juga memberikan keterangan yang cukup, jelas, dan benar kepada pers, agar pers tidak berusaha mencari informasi ke sumber di luar organisasi. (5) *Public Relations* membuat dokumentasi peristiwa akibat krisis berupa foto, tape, atau video sebagai data. (6) *Public Relations* juga memperbarui data-data pers dari waktu ke waktu. (7) memberitahukan kepada media dan publik bahwa tidak ada seorang pun yang memberikan keterangan selain juru bicara yang dikirim oleh *Public Relations*. (8)

Public Relations juga harus secepatnya dalam memenuhi permintaan pers untuk kepentingan informasi (Soemirat & Ardianto, 2010). Selain itu, Soemirat dan Ardianto (2010) juga menjelaskan beberapa hal yang tidak boleh dilakukan seorang *Public Relations* dalam mengatasi krisis seperti mengatakan “*no comment*” kepada pers, hal ini dapat menyebabkan munculnya spekulasi atau praduga dari pihak pers, tidak membesar-besarkan keadaan, tidak mengatakan “*off the record*”, dan tidak menyimpang dari kebijakan perusahaan atau organisasi.

2.4 Public Relations on the Net

Internet menjadi teknologi baru dalam berkomunikasi serta memiliki pengaruh besar bagi para praktisi *Public Relations*. Fasilitas internet digunakan para praktisi *Public Relations* dalam program manajemen krisis, berkampanye melalui multimedia, memperluas hubungan dengan media, dan menjalin kerjasama dengan kelompok-kelompok baru. Internet juga memudahkan orang-orang untuk memperoleh informasi dari organisasi (Lattimore, Baskin, Heiman, & Toth, 2011). Internet memberikan variasi media informasi publik kepada para praktisi *Public Relations*. Internet juga memberikan banyak keuntungan seperti biayanya lebih murah, informasi dengan mudah dan cepat sampai kepada publik, sarana mendapatkan informasi kemajuan dunia, menjaga hubungan baik dengan media, menciptakan kelompok diskusi atau bisnis, sarana promosi serta pencitraan perusahaan, terciptanya komunikasi yang efektif, hemat waktu, dan mendukung program pemasaran (Kriyantono, 2008).

Internet memberikan kemudahan bagi organisasi dalam memenuhi permintaan seperti menyediakan pelayanan, informasi, dan produk-produk secara *online*. Melalui

perkembangan internet, maka dikenal *net relations* sebagai manajemen hubungan melalui internet. Melalui *net relations*, *Public Relations* menyampaikan pesan secara langsung kepada publik seperti halnya menggunakan penulisan *online* untuk menjangkau para publik (Coombs dalam Botan & Hazleton, 2006). Menurut Carole Howard (dikutip di Lattimore, Baskin, Heiman, & Toth, 2010), *Public Relations* dapat berinovasi melalui internet seperti membuat *homepage*, menyampaikan pesan dari organisasi melalui postingan tersebut, membuat forum *online*, mempromosikan produk, membuat lomba *online* agar menarik, membuat krisis *online* yang terus diperbarui saat terjadi krisis di organisasi, dan tempatkan juru bicara atau *spokesperson* di *chatroom* agar dapat menyampaikan berita serta menjawab pertanyaan secara langsung. Menurut Wilcox dan Cameron (2009), ada beberapa jenis fasilitas Internet yang sering digunakan oleh praktisi *Public Relations*, yaitu: (1) *email*, melalui email *Public Relations* dapat mengirim pesan pada beberapa orang, mengirim surat kepada pada anggota organisasi, mengirim *Press release*, gambar, dan berkas lainnya yang ingin disebarakan pada seluruh anggota organisasi.

Kedua, *website*, fasilitas ini mendukung organisasi dalam menggambarkan kegiatan mereka kepada publik, (3) *Blogs*, *moblogs*, dan *vlogs*, (5) *really simple syndication* (RSS), (6) *podcasting*, dan (7) *brochureware*. Konsep *Public Relations on the Net* dalam penelitian ini digunakan untuk menindaklanjuti dari teori *Image restoration* yang telah peneliti jelaskan sebelumnya, yaitu peneliti ingin membahas penggunaan internet oleh *Public Relations* secara lebih mendalam serta dikaitkan dengan tema penelitian ini. Melalui teori ini, Peneliti ingin melihat bagaimana *Public*

Relations Air Asia menggunakan fasilitas internet sebagai media dalam melakukan *Image restoration* melalui *Press release*.

2.4.1 Press release di media online

Public Relations dalam aktivitasnya mempunyai alat-alat kegiatan atau *PR tools* yang salah satu di dalamnya adalah *Press release*. *Press release* dapat dibagi jenisnya berdasarkan beberapa pendapat. Menurut Bivins (dikutip di Kriyantono, 2008), *Press release* dapat dibagi sesuai penekanan topik yang ditampilkan yaitu ; (a) *basic publicity release*, topik dalam *Press release* ini merupakan informasi yang dinilai mengandung nilai berita bagi media massa (b) *product release*, *Press release* ini memberikan informasi tentang produk perusahaan (c) *financial release*, *Press release* ini menginformasikan tentang keuangan perusahaan. Berbeda dengan Terence Shimp. Menurut Shimp (dikutip di Kriyantono, 2008), jenis-jenis *Press release* yaitu, (a) *product release*, *Press release* ini memberikan informasi tentang produk baru dan informasi lainnya teerkait produk perusahaan (b) *executive statement release*, *Press release* ini membahas tentang CEO dan para eksekutif perusahaan lainnya (c) *feature articles*, *Press release* ini menginformasikan dengan detail mengenai produk atau program lain untuk diberitakan, seperti yang telah ditulis *Public Relations* untuk segera dipublikasikan.

Kriyantono (2008) menyatakan bahwa “ada jenis lain yang perlu ditambahkan, yaitu *relational release*. *Press release* ini berisi informasi yang ditujukan untuk menjaga hubungan dengan publik” (h.141). Selain itu, *Public Relations* juga perlu memperhatikan beberapa hal dalam penulisan *Press release* yaitu; isu yang akan

disampaikan dengan “*one release one key-issue*” (Kriyantono, 2012). *Press release* mengalami perkembangan dengan munculnya *Press release* di media *online*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya beberapa teknik penulisan *Press release* di media *online*.

Wilcox dan Cameron (2009) menjelaskan beberapa hal dalam penulisan *Press release* di media *online*. Format dan isi dalam *Press release* yang disebarkan melalui *e-mail* dan internet memiliki perbedaan dengan *Press release* sebelumnya. Menurut Ochman (dikutip di Wilcox & Cameron, 2009), ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penulisan *Press release* di media *online* yaitu; (1) *Press release* harus menunjukkan subjek yang jelas dalam mengidentifikasi apa yang sebenarnya ingin disampaikan dalam *Press release* tersebut, (2) kata yang digunakan dalam *Press release* maksimum 200 kata atau kurang dengan bentuk 5 paragraf pendek. Hal ini memudahkan wartawan untuk melihat *Press release* dalam satu layar, (3) dalam *Press release* sebaiknya menulis dua atau tiga kalimat dalam setiap paragrafnya, (4) menulis poin utama yang akan disampaikan. Konsep *Press release* di media *online* dalam penelitian ini digunakan peneliti untuk mengkaji penggunaan *Image restoration* melalui *Press release* sebagai *PR tools* dan mengetahui peran *Press release* dalam memperbaiki citra perusahaan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini, peneliti menggunakan hasil penelitian yang dipublikasikan di jurnal internasional dan tesis *online* terkait *Image restoration* melalui *Press release* pada perusahaan besar di Cina, *Image restoration* perusahaan Internasional dalam jasa

keuangan, dan penggunaan *Image restoration* pada organisasi. Penelitian pertama yang peneliti jadikan rujukan adalah penelitian dari Zhou (2013), penelitian kedua dari Weber, Erickson, dan Stone (2011), dan penelitian ketiga dari McCoy (2014). Zhou (2013) melakukan penelitian terhadap *Press release* empat perusahaan susu terbesar di Cina yang mengalami krisis akibat adanya bahan berbahaya pada salah satu produk susu tersebut dalam priode yang sama yaitu pada 08 september 2008 sampai dengan 25 desember 2011. Perusahaan-perusahaan tersebut adalah Mengniu, Yili, the Bright group, dan Sanlu. Penelitian ini meneliti 410 *Press release* yang disampaikan empat perusahaan susu tersebut pada 2008 dalam merespon krisis yang terjadi. *Press release* Sanlu yang digunakan 55 *Press release*, 124 *Press release* dari Mengniu, 106 *Press release* dari Yili, dan 125 *Press release* dari the Bright group.

Press release tersebut dibagi dalam tiga tahapan krisis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi krisis yang digunakan empat perusahaan tersebut selama dan setelah skandal susu tersebut. Penelitian ini menemukan bahwa empat perusahaan tersebut mengalami proses perubahan strategi. Penelitian ini menggunakan analisis isi kuantitatif dengan metode pengumpulan data berdasarkan analisis framing dalam *Press release*, melalui strategi komunikasi krisis dan manajemen krisis ditemukan proses perubahan pada empat perusahaan susu terbesar di Cina pada 2008. Analisis isi digunakan untuk mengetahui isi komunikasi simbolik. Penelitian ini menggunakan lembar coding sebagai instrumen penelitian. Data pada penelitian ini diukur menggunakan tabel frekuensi dan chi-square dari microsoft excel dan SPSS.

Merujuk penelitian terdahulu tersebut, peneliti menggunakan metode yang sama dengan penelitian terdahulu yaitu analisis isi kuantitatif dan objek yang diteliti adalah *Press release*. Selain itu, peneliti juga mengadopsi dari penelitian terdahulu yaitu peneliti menggunakan formula Holsti untuk menguji reliabilitas dari penelitian ini. Peneliti juga menggunakan lembar *coding* dalam instrumen penelitian seperti penelitian terdahulu ini. merujuk penelitian terdahulu, peneliti dalam mengukur data menggunakan tabel frekuensi. Kekurangan dari penelitian terdahulu ini, penelitian ini tidak mengkaji peran *Public Relations* dalam memperbaiki citra perusahaan tersebut sehingga kajian *Image restoration* pada penelitian ini terfokus pada krisis yang dihadapi perusahaan. Berangkat dari kekurangan tersebut, maka dari itu peneliti merasa penting melakukan penelitian pada perusahaan tentang *Image restoration* dengan *Press release* melalui kajian *Public Relations on the Net*. Menurut Kriyantono (2012), “salah satu media *Public Relations* dalam kegiatan publisitas atau *media relations* adalah *Press release*” (h.28). Dapat disimpulkan bahwa *Press release* merupakan *PR tools* yang memiliki peran penting dalam fungsi *Public Relations* untuk membangun dan menjaga lini komunikasi sehingga *Press release* juga berperan penting dalam menciptakan opini dan citra positif.

Weber, Erickson, dan Stone (2011) melakukan penelitian untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh Citigroup dalam menghadapi krisis berdasarkan teori Situational Crisis Communication (SCCT) dari Coombs (2007) dan teori *Image restoration* dari Benoit (1995). Penelitian ini menggunakan kualitatif dan metode analisis kritis untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan Citigroup dan

manajemennya dalam memperbaiki citra mereka. Penelitian ini mengevaluasi kutipan dari media, *Press release*, dan iklan. Selain itu, penelitian ini juga menguji penggunaan bahasa yang digunakan perusahaan dalam merespon hal-hal negatif teks-teks yang dievaluasi dalam penelitian ini adalah pidato, iklan, artikel dalam koran, dan pengumuman dari *Public Relations*. Proses analisis dalam *Press release*, penelitian ini mengelompokkan kutipan-kutipan dalam *Press release* berdasarkan tahapan krisis yang dihadapi Citigroup. Setiap kutipan dianalisis berdasarkan tipe strategi dalam merespon krisis dan keefektifan strategi yang digunakan Citigroup dari Coombs (2007) serta Benoit dan Czerwinski.

Penelitian ini menemukan strategi komunikasi yang digunakan Citigroup dalam merespon krisis keuangan melalui beberapa strategi yaitu: *Bolstering*, *Corrective action*, dan *Denial*. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan dalam melihat strategi komunikasi yang digunakan Citigroup untuk mengatasi krisis akibat banyaknya perusahaan perbankan yang mengalami kegagalan karena tidak mampu mengatasi krisis yang dihadapi, sedangkan industri perbankan memiliki peran penting dalam kestabilan finansial dan ekonomi. Keterbatasan pada penelitian ini terletak pada objek yang diteliti karena hanya meneliti satu bank yang menjadi dasar dalam menganalisis respon yang dilakukan oleh bank yang mengalami krisis. Kekurangan pada penelitian ini, penelitian ini tidak melakukan perbandingan antara Citigroup dengan perusahaan perbankan lainnya yang memiliki persamaan jenis krisis dengan Citigroup pada periode yang sama yaitu 2005 sampai 2008, sehingga hasil penelitian tersebut tidak dapat digeneralisasikan kepada perusahaan perbankan lainnya yang

sedang mengalami krisis pada periode tersebut, sedangkan menurut Carroll (dikutip di Weber, dkk, 2011), studi kasus yang baru perlu diteliti, maka dari itu diperlukan pemahaman mendalam terhadap kedinamisan dan nuansa komunikasi yang dapat diterapkan selama krisis.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap perusahaan yang mengalami krisis keuangan kemungkinan menggunakan startegi yang berbeda sesuai jenis krisis yang sedang dihadapi. Berangkat dari kekurangan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui apakah perusahaan-perusahaan yang memiliki persamaan jenis krisis juga menggunakan strategi *Image restoration* yang sama. Maka dari itu, peneliti tidak hanya ingin mengetahui strategi *Image restoration* yang digunakan perusahaan maskapai penerbangan, peneliti juga telah melakukan perbandingan antara krisis pada Air Asia dengan beberapa perusahaan lainnya yang memiliki jenis dan sumber krisis yang sama sehingga dalam penelitian ini peneliti ingin menguji apakah Air Asia berhasil memperbaiki citranya dengan menggunakan strategi *Image restoration* yang sama dengan perusahaan lainnya yang memiliki sumber dan jenis krisis yang sama dengan Air Asia dan peneliti ingin menguji apakah penggunaan strategi *Image restoration* juga sesuai dengan sumber dan jenis krisis yang dihadapi. Merujuk pada penelitian terdahulu, peneliti juga menggunakan *Press release* dalam analisis *Image restoration* yang digunakan perusahaan maskapai penerbangan (Air Asia) karena melalui *Press release* perusahaan dapat mengembalikan citra positifnya. Hal dibuktikan pada penjelasan Kriyantono (2012) bahwa “*Press release* merupakan alat untuk membina

dan menumbuhkan sikap, pendapat, atau citra yang baik dari anggota masyarakat sehingga dapat membentuk opini positif tentang organisasi” (h. 147).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori *Image restoration* dari Benoit (1995) dan tidak menggunakan *situational crisis communication theory* (SCCT) dari Coombs dalam mengkaji strategi komunikasi yang digunakan perusahaan maskapai penerbangan dalam merespon krisis yang terjadi karena penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada strategi komunikasi dalam memperbaiki citra perusahaan serta memulihkan aktivitas organisasi. McCoy (2014) melakukan penelitian untuk menganalisis reputasi yang terancam akibat krisis dan meneliti strategi *Image restoration* yang digunakan NI Water sebelum, selama, dan sesudah krisis. Penelitian ini mengkaji krisis yang terjadi pada NI Water melalui teori yang terkait yaitu *crisis communication and the public sector*, *situational crisis communication theory*, dan *teori Image restoration*. Penelitian ini menemukan bahwa NI Water menggunakan beberapa strategi utama dalam merespon krisis yang terjadi seperti *Bolstering*, *Corrective action*, *Mortification*, *shifting the blame*, dan strategi tambahan seperti *defeasibility* dan *minimization*. Penelitian ini menggunakan analisis isi *Press release* yang terdapat dalam *website* NI Water. *Press release* yang dianalisis terbagi dalam tiga bagian berdasarkan tahapan krisis yaitu *pre-crisis*, *crisis*, dan *postcrisis*. Total sampel pada penelitian ini adalah 40 sampel.

Penelitian ini juga ingin mengetahui bagaimana NI Water menyikapi krisis yang mengancam reputasi. Merujuk pada penelitian terdahulu, peneliti mengadopsi objek yang diteliti yaitu *Press release* dari *website* perusahaan dan teori *Image*

restoration. Peneliti menggunakan *Press release* dalam objek penelitian ini karena menurut Coombs dan Holladay (dikutip di McCoy, 2014), *Press release* memiliki peran penting dalam menyampaikan maksud atau pesan secara langsung dari organisasi ke media atau yang disebut mediasi jurnalistik. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Press release* memiliki peran penting dalam menggambarkan aktivitas organisasi. Pada penelitian ini, peneliti tidak mengadopsi beberapa teori dari penelitian terdahulu tersebut. Peneliti hanya mengadopsi teori *Image restoration* dari penelitian tersebut karena peneliti terfokus pada strategi *Image restoration* yang digunakan perusahaan dan mengkaji fenomena *Public Relations* dalam mencapai tujuannya untuk menciptakan citra positif melalui teori *Image restoration* dalam *Press release online* sehingga peneliti mengkaji fenomena tersebut melalui teori *Public Relations on the Net*.

Kekurangan dari penelitian terdahulu ini dari McCoy (2014), penelitian ini tidak mengemukakan strategi *Image restoration* dari organisasi lain yang memiliki krisis yang serupa dengan NI Water sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan pada krisis yang terjadi pada organisasi yang memiliki jenis krisis yang sama dengan NI Water. Merujuk dari kekurangan pada penelitian terdahulu, maka dari itu peneliti melakukan penelitian pada perusahaan maskapai penerbangan untuk mengetahui strategi *Image restoration* yang digunakan dan peneliti mengkaji penggunaan *Image restoration* pada riset sebelumnya tentang perusahaan yang memiliki jenis dan sumber krisis yang sama dengan perusahaan yang diteliti untuk membuktikan apakah penggunaan *Image restoration* sesuai dengan sumber serta jenis

krisis sehingga perusahaan yang memiliki sumber serta jenis krisis yang sama cenderung menggunakan startegi *Image restoration* yang sama serta berhasil dengan strategi tersebut.

2.6 Kerangka pemikiran

Public Relations memiliki fungsi manajemen salah satunya adalah mempertahankan hubungan baik antara organisasi dan publik. Hal ini juga diperkuat oleh pendapat Cutlip, Center, & Broom (2011) yang menjelaskan bahwa *Public Relations* memiliki fungsi manajemen dalam membangun dan mempertahankan hubungan baik antara organisasi dan publik yang dapat memengaruhi sukses atau gagalnya organisasi tersebut. Selan itu, *Public Relations* juga memiliki tujuan salah satunya adalah menciptakan citra positif yang juga dibuktikan dalam penjelasan Kriyantono (2008), “citra Positif mengandung arti kredibilitas perusahaan di mata publik. Kredibilitas mencakup dua hal yaitu kemampuan dan kepercayaan” (h. 8). Jefkins (2003) menyatakan bahwa *Public Relations* dalam mencapai tujuannya menggunakan komunikasi yang terencana, baik komunikasi ke dalam atau ke luar antara organisasi dengan publik. Selain itu, *Public Relations* tidak hanya memiliki tujuan, akan tetapi juga aktivitas serta peran dalam organisasi atau perusahaan yang dibuktikan dalam pernyataan berikut bahwa *Public Relations* dalam Perusahaan memiliki beragam aktivitas seperti; komunikasi perusahaan, manajemen krisis, komunikasi internal, *Public Relations* pemasaran, komunikasi dengan eksekutif, *Public Relations* produk, Komunikasi *online*, dan *community relations* (Lattimore, Baskin, Heiman, & Toth, 2010).

Public Relations memiliki peran dalam menangani masa krisis karena masa krisis dapat berdampak negatif terhadap citra perusahaan sehingga dikatakan *Public Relations* mempunyai fungsi manajemen yang strategis (Soemirat & Ardianto, 2010). Selain itu, Coombs (dikutip di Kriyantono, 2012, h. 181) menjelaskan bahwa “*Public Relations* sebagai manajer krisis”. Praktisi *Public Relations* dalam menjalankan perannya sebagai manajer krisis tidak dapat memprediksi secara spesifik krisis yang akan menimpa perusahaan atau organisasi. Hal ini dibuktikan dalam penjelasan Seeger, Sellow, dan Ulmer (dikutip di Kriyantono, 2012, h. 172) bahwa “krisis bersifat spesifik, tidak diharapkan, dapat terjadi setiap saat dan merupakan rangkaian beberapa kejadian, menimbulkan ketidakpastian yang tinggi dan dapat mengancam tujuan–tujuan organisasi.” *Public Relations* harus menentukan tipe krisis, karena respon yang akan diberikan berdasarkan sesuai situasi krisis yang dihadapi.

Coombs (2007) dan Kriyantono (2012) menyebutkan jenis krisis terdiri dari bermacam-macam jenis, seperti (a) krisis teknologi, disebabkan kesalahan penggunaan teknologi tertentu dalam operasional organisasi, baik yang *technical-error accidents* dan *technical-error product harm*; (b) krisis konfrontasi, karena adanya hubungan yang buruk antara organisasi dengan publik; (c) krisis *malevolence*, akibat adanya seseorang atau kelompok yang berusaha untuk menjatuhkan atau membahayakan organisasi sehingga mengganggu aktivitas organisasi; (d) krisis manajemen, akibat adanya kegagalan dalam kelompok manajemen untuk melaksanakan tanggung jawabnya, baik *human-error* dan *organizational misdeeds*; (e) krisis bencana alam, akibat bencana alam yang memengaruhi aktivitas organisasi dan (f) krisis produk, karena adanya

kesalahan produk. Benoit (dikutip di Coombs dalam Botan & Hazleton, 2006 dan Kriyantono, 2014) menyatakan bahwa organisasi dalam menghadapi krisis untuk menjelaskan sikap serta memperbaiki citranya menggunakan strategi-strategi komunikasi yang berasal dari teori restorasi citra (*Image restoration*), sebuah teori yang membahas upaya dalam memperbaiki citra negatif akibat krisis dan terdiri dari beberapa strategi yaitu *Denial (strategi menyangkal)*; terbagi dalam beberapa substrategi yaitu *simple Denial* dan *shifting the blame. Evasion of responsibility* (strategi menghindari tanggung jawab) terbagi dalam beberapa substrategi yaitu; *provocation, defeasibility, accident, dan good intentions. Reducing offensiveness* (membuat krisis tampak lebih positif) terbagi dalam beberapa substrategi yaitu; *Bolstering, minimization, differentiation, transcendence, attack accuser, dan compesantion. Corrective action*; organisasi mengambil langkah-langkah untuk mengatasi masalah dan mencegah pengulangan krisis. *Mortification*; organisasi menerima untuk bertanggung jawab dan meminta maaf atas krisis yang terjadi.

Fearn-banks (2011) menyatakan bahwa melalui teori *Image restoration*, organisasi dapat menentukan strategi dan juga menentukan publik yang akan diatasi serta dibujuk guna memulihkan citra positif. Selain itu, organisasi dalam menentukan strategi restorasi citra yang akan digunakan lebih dahulu melihat situasi-situasi yang muncul akibat krisis (Wilcox & Cameron, 2009). Kriyantono (2014) menyatakan bahwa “penggunaan strategi restorasi citra akan berbeda bentuknya tergantung dari jenis krisis yang dihadapi” (h.231). Berdasarkan penjelasan di atas beberapa penelitian juga menunjukkan adanya persamaan sumber serta jenis krisis yang terjadi pada

beberapa perusahaan seperti Texaco dan Citibank yang memiliki persamaan sumber serta jenis krisisnya. Brinson & Benoit (dikutip di Coombs & Schmidt, 2000) menjelaskan bahwa Texaco mengalami krisis bersumber dari dalam organisasi atau dapat digolongkan sebagai jenis krisis manajemen. Penelitian ini menemukan Texaco berhasil dalam memperbaiki citranya melalui strategi *Bolstering*, *Corrective action*, *shifting the blame*, *Mortification*, dan *separation*.

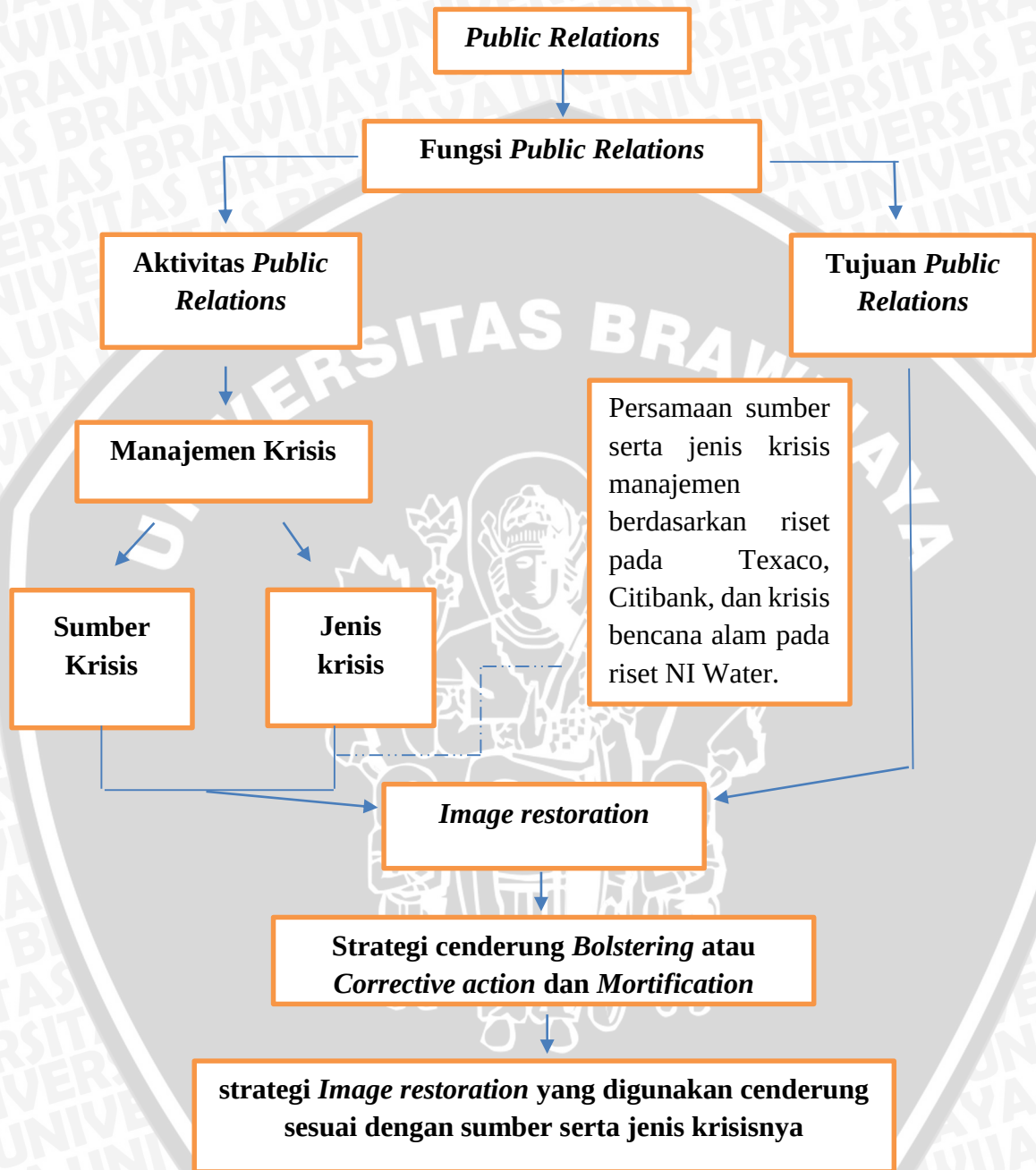
Penelitian dari Weber, Erickson, dan Stone (2011) yang menjelaskan bahwa Citibank mengalami krisis akibat manajemen atau jenis krisis manajemen dan menggunakan strategi *Image restoration* yaitu *Bolstering*, *Corrective action*, dan *scapegoating*. Hal ini dapat dilihat bahwa adanya persamaan sumber serta jenis krisis yang dihadapi oleh dua perusahaan tersebut yaitu krisis manajemen dan juga persamaan strategi *Image restoration* yang digunakan yaitu *Bolstering* dan *Corrective action*. Sumber krisis yang terjadi pada Air Asia memiliki persamaan dengan Texaco dan Citigroup/Citibank yaitu manajemen atau disebut krisis manajemen. Air Asia mengalami kegagalan akibat kelompok manajemen Air Asia gagal melaksanakan tanggung jawabnya. Hal ini dibuktikan pada informasi yang diberikan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara bahwa Air Asia telah melakukan pelanggaran atas persetujuan rute yang diberikan dan tidak mengajukan perubahan jadwal terbang untuk hari minggu (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2015). Hal ini terjadi sama halnya dengan Texaco dan Citigroup karena kesalahan atau kegagalan manajemen berakibat negatif pada publik dan khususnya pada citra serta reputasi perusahaan.

Selain itu, Air Asia juga memiliki persamaan sumber serta jenis krisis dengan riset sebelumnya dari McCoy (2014) yang menemukan bahwa perusahaan juga dapat mengalami krisis karena alam atau jenis krisis bencana alam yaitu NI water. NI water mengalami krisis akibat cuaca yang buruk sehingga memengaruhi aktivitas organisasi. Jika pada NI water mengalami krisis akibat musim dingin yang tinggi sehingga meledakkan pipa air, Air Asia mengalami krisis akibat cuaca buruk yang terjadi ketika QZ 8501 sedang berada pada ketinggian 32.000 kaki. Cuaca buruk tersebut memengaruhi aktivitas organisasi. Berdasarkan data BMKG, pada saat Air Asia berada ketinggian 32.000 kaki di atas permukaan air laut terdapat awan Cumulonimbus dan pada pukul 06.17 WIB pesawat hilang kontak sehingga diduga pesawat kemungkinan telah terbang masuk ke dalam awan badai (Aldrian, Amsal, Rizal, & Kadarsah, 2014). NI Water mengalami krisis akibat sumber krisis dari luar yaitu bencana alam atau yang disebut krisis bencana alam dan telah berhasil memperbaiki citra positifnya serta memulihkan aktivitas organisasi melalui strategi utama yang disampaikan dalam *Press release* NI Water yaitu *Bolstering, Corrective action, Mortification, shifting the blame*, dan strategi tambahan seperti *minimization* serta *defeasibility*.

Berdasarkan deskripsi di atas dapat disimpulkan bahwa Air Asia mengalami dua sumber serta jenis krisis yang memiliki persamaan dengan beberapa riset sebelumnya yaitu krisis manajemen dan krisis bencana alam. Berdasarkan penjelasan di atas tentang sumber krisis atau jenis krisis yang dihadapi Air Asia serta hasil beberapa riset dalam menggunakan strategi *Image restoration* yang memiliki sumber serta jenis krisis yang sama dengan Air Asia, maka strategi *Image restoration* yang cenderung digunakan

pada krisis manajemen adalah *Bolstering* atau *Corrective action*. Berdasarkan hasil riset sebelumnya dan juga sumber serta jenis krisis yang dihadapi maka strategi ini sesuai digunakan Air Asia, menurut Brinson dan Benoit (dikutip di Botan & Hazleton, 2006), *Bolstering*, strategi ini dilakukan perusahaan atau organisasi dengan menampilkan hal-hal baik yang dilakukan perusahaan dan *Corrective action* adalah strategi yang digunakan organisasi dalam mengambil langkah-langkah untuk mengatasi masalah dan mencegah pengulangan krisis. Berdasarkan hasil riset sebelumnya bahwa Air Asia mengalami persamaan sumber serta jenis krisis yang dihadapi NI Water dan juga situasi krisis yang dihadapi Air Asia, maka strategi yang cenderung digunakan Air Asia adalah *Mortification*.

Brinson dan Benoit (dikutip di Botan & Hazleton, 2006) menjelaskan bahwa *Mortification*, strategi yang digunakan organisasi dengan menerima untuk bertanggung jawab dan meminta maaf atas krisis yang terjadi. Berdasarkan deskripsi di atas dapat dibuat hipotesis bahwa Air Asia mengalami krisis manajemen dan bencana alam maka strategi *Image restoration* yang cenderung digunakan adalah *Bolstering* atau *Corrective action* dan *Mortification* sehingga Texaco, Citibank, dan NI Water yang memiliki persamaan sumber serta jenis krisis dengan Air Asia memiliki persamaan strategi yang digunakan, maka strategi *Image restoration* yang digunakan, dihipotesiskan, cenderung sesuai dengan sumber serta jenis krisisnya. Berikut peneliti gambarkan kerangka berpikir pada gambar 2.1 untuk menjelaskan susunan teori dan konsep *Image restoration*.



Gambar 2.1 Kerangka berpikir
Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2015

BAB III METODOLOGI

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metodologi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif berdasarkan pendekatan positivistik. Positivistik bertumpu pada pandangan bahwa realitas pada hakikatnya sebagai sesuatu yang kongkrit, dapat diamati dengan panca indera, dapat dikategorikan menurut jenis, bentuk, warna, perilaku, tidak berubah, dapat diukur, dan diverifikasi. Pada penelitian ini, peneliti memandang bahwa realitas tidak dapat dibentuk oleh manusia itu sendiri sehingga realitas terbentuk berdasarkan aturan-aturan tertentu. Hal ini dibuktikan dalam penjelasan Bungin (2014) bahwa objek penelitian memiliki aturan yang naturalistik, empiris, dan behavioristik sehingga objek penelitian harus dapat direduksi menjadi fakta yang dapat diamati, selain itu dalam positivistik tidak perlu mementingkan fakta sebagai makna dan mengutamakan makna yang tampak. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dari itu peneliti menggunakan positivistik untuk melihat objek dalam penelitian ini (*Press release*) sebagai fakta yang dapat diamati dan mengutamakan makna yang tampak untuk mengetahui strategi perbaikan citra yang digunakan perusahaan melalui teori *Image restoration*.

Peneliti berangkat dari positivistik, maka peneliti menggunakan metode analisis isi kuantitatif. Menurut Kriyantono (2012), “penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan” (h.55). Peneliti bertujuan menggeneralisasikan data yang dihasilkan atau representasi dari seluruh populasi dalam penelitian ini. Penelitian ini

menggunakan analisis isi kuantitatif. Analisis isi kuantitatif mengukur fakta-fakta yang tidak terbantahkan serta bertujuan melihat keakuratan dari suatu isi pesan dan juga digunakan dalam mengukur aspek-aspek tertentu dari suatu isi secara kuantitatif (Krippendorff, 2004; Wimmer & Dominick, 2011; Eriyanto, 2013).

Berelson dan Kerlinger (dikutip di Kriyantono, 2012, h.232) menyatakan bahwa “analisis isi adalah cara dalam mempelajari serta menganalisis komunikasi secara sistematis, objektif, dan kuantitatif terhadap pesan yang tampak.” Analisis isi kuantitatif, peneliti dituntut untuk menghitung dan mengukur secara akurat pada aspek-aspek tertentu atau dimensi dari teks (Eriyanto, 2013). Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti menggunakan analisis isi kuantitatif untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan perusahaan melalui teori *Image restoration* dalam *Press release* dan hanya meneliti pesan-pesan yang tampak dalam *Press release* tanpa mengeksplorasi motif-motif di balik pembuatan *Press release*. Tetapi, pesan-pesan *Press release* dapat digunakan untuk melihat kecenderungan strategi organisasi dalam menghadapi krisis, seperti pendapat Wimmer & Dominick (2011) bahwa analisis isi dapat menjelaskan isi komunikasi. Jenis penelitian ini adalah analisis isi deskriptif.

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena dan penelitian ini berupa tipologi atau pola – pola mengenai fenomena yang sedang dibahas (Prasetyo & Jannah, 2007). Tujuan penelitian deskriptif yaitu, menggambarkan mekanisme sebuah proses dan menciptakan seperangkat kategori atau pola (Prasetyo & Jannah, 2007). Analisis isi deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara detail suatu pesan, atau teks

tertentu (Eriyanto, 2013). Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti menggunakan analisis isi deskriptif karena peneliti ingin menggambarkan secara detail pesan pada teks yang terdapat pada *Press release* untuk mengetahui strategi-strategi komunikasi yang digunakan melalui teori *Image restoration* dalam memperbaiki citra perusahaan.

3.2 Populasi dan sampel

Populasi adalah universum dari suatu objek penelitian dan fenomena yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh periset serta dapat ditarik simpulan (Kriyantono, 2012; Bungin, 2014; Sugiyono, 2002). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Press release* mengenai QZ 8501 yang terdapat pada *website* www.airasia.com, terhitung sejak 28 Desember 2014 sampai dengan 20 Maret 2015 dengan total 59 *Press release*. Populasi dalam penelitian ini terhitung sejak 28 Desember 2014 karena pada tanggal tersebut pesawat Air Asia QZ 8501 mengalami kecelakaan dan kecelakaan tersebut menimbulkan kepanikan, menimbulkan dampak bagi operasional organisasi serta berpotensi menimbulkan konflik. Hal ini dibuktikan dalam penjelasan Kriyantono (2012) bahwa krisis memiliki beberapa karakteristik yaitu krisis bersifat tidak diharapkan dan dapat terjadi setiap saat, krisis menimbulkan kepanikan, krisis menimbulkan dampak bagi operasional organisasi, dan berpotensi munculnya konflik. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa kecelakaan QZ 8501 menjadi situasi krisis di Air Asia karena peristiwa yang tidak diharapkan tersebut menghasilkan korban jiwa, ancaman, dan kerusakan. Selain itu, kecelakaan QZ 8501 mengakibatkan Air Asia menjadi sorotan pemerintah dan publik, hal tersebut mengakibatkan reputasi dan nama baik Air Asia terancam.

Press release mengenai QZ 8501 berhenti pada tanggal 20 Maret 2015 dengan judul *Press release* “AirAsia Umumkan Penutupan Operasi SAR QZ 8501”. Pada *Press release* tersebut, Air Asia menginformasikan bahwa pencarian korban pesawat QZ 8501 telah resmi ditutup. Hal ini juga dibuktikan dengan berita yang ditampilkan pada website Badan SAR Nasional (BASARNAS) bahwa operasi SAR berjalan selama 85 hari sebagai operasi pencarian dan evakuasi langsung. Operasi SAR terdiri dari tahap awal operasi dan akhir operasi. Setelah melalui 2 tahap tersebut dan diadakan perpanjangan waktu operasi selama satu minggu lamanya, maka pada 17 Maret 2015 operasi SAR Airasia QZ 8501 secara resmi ditutup. Hal ini disampaikan oleh Kabasarnas Marsekal Madya TNI FHB Soelistyo dalam kunjungannya ke lokasi jatuhnya pesawat QZ 8501 untuk mendampingi keluarga korban dalam tabur bunga sebagai penghormatan terakhir kepada para korban (Badan Sar Nasional, 2015).

Arikunto (2006) menjelaskan bahwa jika subjek kurang dari 100, maka lebih baik mengambil semua dari subjek yang diteliti dan penelitian yang memiliki subjek yang besar dapat mengambil sampel antara 10-15 % serta 20-25 % atau lebih. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti menggunakan *total sampling* dalam penelitian ini, yaitu teknik penentuan sampel dengan mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel (Sugiyono, 2009). Peneliti menggunakan *total sampling* dalam penelitian ini karena populasi dalam penelitian ini memiliki jumlah kurang dari 100. Selain itu, Menurut Notoatmodjo (2002), dengan menggunakan total populasi diharapkan akan lebih mewakili fakta yang ada. Dengan demikian, peneliti mengambil sampel dari seluruh *Press release* mengenai pesawat QZ 8501 di website Air Asia.

Jumlah *Press release* mengenai QZ 8501 dalam website Air Asia adalah 59 *Press release* terhitung sejak 28 desember 2014 sampai dengan 20 Maret 2015.

3.4 Unit Analisis

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan unit analisis referens. Pada unit referens, peneliti mendata dan menghitung sekumpulan kata atau kalimat yang menampilkan sesuatu serta memiliki arti sesuai kategori (Kriyantono, 2012; Eriyanto, 2013). Peneliti menggunakan unit referens pada penelitian ini karena berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap *Press release* Air Asia, peneliti menyimpulkan bahwa *Press release* Air Asia pada *website*, berdasarkan definisi dari Ruslan (2008) dan Kriyantono (2012), berisi strategi-strategi komunikasi (dalam konteks ini adalah strategi krisis). Maka dari itu, untuk mengetahui jenis strateginya, perlu diteliti hubungan antarkata dan kalimat dalam *Press release Airasia.com*.

3.5 Penjabaran dan tahapan penyusunan instrumen

3.5.1 Definisi operasional

Berdasarkan Kriyantono (2012) dan Eriyanto (2013), dapat disimpulkan bahwa tata cara operasionalisasi konsep dengan memilih definisi dan menurunkan konsep menjadi definisi operasional untuk diukur atau diteliti. Peneliti membuat definisi operasional dalam penelitian ini berdasarkan literatur yang telah peneliti jelaskan di bab 2 dan dari beberapa riset sebelumnya tentang teori *Image restoration*. Berdasarkan definisi *Public Relations* dari Lattimore, Baskin, Heiman, & Toth (2010) dan Soemirat & Ardianto (2010) dalam penelitian ini, maka aktivitas dan peran *Public Relations* dalam menangani krisis dioperasionalkan sebagai pernyataan perusahaan bahwa masa

krisis berdampak pada citra dan reputasi perusahaan sehingga dibutuhkan strategi merespon krisis yaitu *Image restoration*. Variabel dalam penelitian ini adalah strategi *image restoration*. Strategi *Image restoration*, berdasarkan beberapa literatur seperti Kriyantono (2014); Benoit (1997a); Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); dan Wilcox & Cameron (2009), dapat dioperasionalkan sebagai strategi-strategi komunikasi dalam memperbaiki citra serta reputasi yang dimuat di *Press release*.

Peneliti juga mengadopsi beberapa penelitian untuk menyusun definisi operasional yaitu, Zhou (2013) dengan penelitiannya tentang strategi komunikasi krisis yang digunakan perusahaan susu di Cina melalui *Press release* dan Benoit (1997a) tentang “*image repair discourse and crisis communication*.” *Image restoration* dibagi dalam lima strategi komunikasi, yaitu *Denial* (strategi menyangkal), *Evasion of responsibility* (strategi menghindari tanggung jawab), *Reducing offensiveness* (strategi mengurangi serangan), *Corrective action* (tindakan korektif), dan *Mortification* (menanggung akibat krisis) (Benoit, 1997; Kriyantono, 2014; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Wilcox & Cameron, 2009). Lima strategi tersebut menjadi kategorisasi atau indikator dalam penelitian ini. *Denial* dioperasionalkan sebagai pernyataan perusahaan dengan meyangkal kesalahan yang muncul karena perusahaan serta memberikan pernyataan bahwa perusahaan tidak terlibat sebagai penyebab krisis, strategi ini juga dibagi dalam tiga jenis yaitu *simple Denial*, dan *shifting the blame/scapegoating*. (Kriyantono, 2014; Benoit, 1997). Berdasarkan tinjauan konsep tersebut, subkategorisasi dari *Denial* adalah *simple Denial*, dan *shifting the blame/scapegoating*.

Simple Denial ditunjukkan perusahaan melalui penolakan untuk bertanggung jawab atas kesalahan yang diperbuat perusahaan (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006)). Merujuk riset sebelumnya dari Zhou (2013) tentang *Image restoration* pada *Press release* dan Benoit (1997a), maka *Press release* yang menunjukkan *simple Denial* dengan pernyataan bahwa perusahaan tidak bersalah atas kecelakaan yang terjadi atau perusahaan tidak tahu-menahu atas kecelakaan yang terjadi. Berdasarkan definisi dan deskripsi dari *simple Denial*, maka kata kuncinya yaitu “menolak bertanggung jawab”, “menyangkal krisis yang terjadi/kesalahan yang dilakukan”, dan “berpura-pura tidak tau tentang kecelakaan yang terjadi dan penyebabnya”. *Shifting the blame/scapegoating* ditunjukkan perusahaan dengan menyalahkan pihak lain atas kesalahan yang terjadi (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006)). *Shifting the blame/scapegoating* ditunjukkan dengan perusahaan menyalahkan karyawan (pilot, pramugari, dan manajemen) atau departemen lain dalam perusahaan. Berdasarkan definisi dan deskripsi dari *shifting the blame/scapegoating*, maka kata kuncinya yaitu “menyalahkan”, “menuduh”, dan “mencari kambing hitam (pihak yang akan disalahkan terus-menerus atas krisis yang terjadi).

Evasion of responsibility dioperasionalkan sebagai pernyataan perusahaan dalam berupaya mengurangi atau membatasi tanggung jawabnya terhadap krisis, strategi ini juga dibagi dalam empat jenis, yaitu *provocation*, *defeasibility*, *accident*, dan *good intentions* (Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014). Berdasarkan tinjauan konsep tersebut, subkategorisasi dari *Evasion of responsibility*

adalah *provocation*, *defeasibility*, *accident*, dan *good intentions*. *Provocation* ditunjukkan perusahaan dengan merespon tindakan pihak lain yang menurut perusahaan salah (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Kriyantono, 2014). Merujuk penelitian sebelumnya dari Benoit (1997a), maka *Press release* yang menunjukkan *provocation* yaitu perusahaan merespon tindakan pihak lain dari Direktorat Jenderal Perhubungan udara tentang pengeluaran surat izin penerbangan, tindakan Basarnas dalam pencarian korban, dan tindakan pihak lain yang menurut perusahaan salah. Berdasarkan definisi dan deskripsi *provocation*, maka kata kuncinya adalah “merespon tindakan pihak lain”, “Air Asia mengambil langkah tertentu”, dan “perusahaan melakukan tindakan reaktif terhadap serangan yang dilakukan pihak lain”.

Defeasibility ditunjukkan perusahaan dengan menyatakan bahwa krisis yang terjadi akibat kurang informasi dan ketidakmampuan perusahaan dalam mengambil alih pencegahan krisis (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Kriyantono, 2014). Merujuk riset sebelumnya dari Benoit (1997a), maka *Press release* yang menunjukkan *defeasibility* ditunjukkan perusahaan dengan memberikan pernyataan bahwa kecelakaan terjadi akibat kurangnya informasi yang diperoleh perusahaan dari Ditjen Perhubungan Udara dan kecelakaan terjadi karena manajemen tidak mampu mencegah kecelakaan tersebut. Berdasarkan definisi dan deskripsi *Defeasibility*, maka kata kuncinya adalah “kurangnya informasi” dan “ketidakmampuan dalam mengontrol situasi”. *Accident* ditunjukkan dengan menyatakan bahwa krisis terjadi murni karena kecelakaan atau suatu musibah yang terjadi tanpa diharapkan dan direncanakan (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Kriyantono, 2014). Merujuk penelitian sebelumnya dari Benoit (1997a), maka

Press release yang menunjukkan *accident* ditunjukkan perusahaan dengan memberikan pernyataan bahwa kecelakaan yang terjadi murni kecelakaan akibat cuaca buruk dan kecelakaan terjadi di luar dugaan perusahaan. Berdasarkan definisi dan deskripsi *accident*, maka kata kuncinya adalah “murni kecelakaan”, “peristiwa ini tidak direncanakan”, “tragedi ini tidak diharapkan”, “Perusahaan juga ikut dirugikan”, “dan “kecelakaan ini merupakan musibah”.

Good intentions ditunjukkan dengan menyatakan bahwa perusahaan telah berupaya sebaik mungkin, akan tetapi hasilnya dianggap kurang maksimal (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Kriyantono, 2014). Merujuk penelitian sebelumnya dari Benoit (1997a), maka *Press release* yang menunjukkan *good intentions* ditunjukkan perusahaan dengan memberikan pernyataan bahwa perusahaan telah berupaya keras dalam proses pencarian korban, perusahaan berupaya keras dengan cepat memberikan informasi terbaru kepada keluarga korban, dan perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada keluarga korban. Berdasarkan definisi dan deskripsi *good intentions*, maka kata kuncinya adalah “Perusahaan telah berupaya mengatasi dengan baik”. *Reducing offensiveness* dioperasionalkan sebagai pernyataan perusahaan dalam membuat krisis tampak lebih positif atau perusahaan berusaha mengurangi dampak negatif serta memperbaiki citra perusahaan dan pada strategi ini perusahaan mengakui jika krisis yang terjadi terkait aktivitas perusahaan, strategi ini dibagi dalam enam jenis, yaitu *Bolstering*, *minimization*, *differentiation*, *transcendence*, *attack accuser*, dan *compensation* (Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014). Berdasarkan tinjauan konsep tersebut, subkategorisasi pada strategi ini adalah

Bolstering, *minimization*, *differentiation*, *transcendence*, *attack accuser*, dan *compensation*. *Bolstering* ditunjukkan perusahaan dengan mencoba mengurangi akibat dari krisis yang terjadi dengan menunjukkan tindakan positif perusahaan (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014).

Merujuk penelitian sebelumnya dari Zhou (2013) tentang *Image restoration* pada *Press release* dan Benoit (1997a), maka *Press release* yang menunjukkan *Bolstering* ditunjukkan dengan perusahaan mengatakan pada *stakeholder* bahwa perusahaan berkompeten dan memiliki kinerja yang bagus sebelum kecelakaan terjadi seperti penjualan yang tinggi, peningkatan produksi yang baik, dan perusahaan selalu menggunakan teknologi yang canggih dan baru. Berdasarkan definisi dan deskripsi dari *Bolstering*, maka kata kuncinya adalah “perusahaan terdiri dari orang-orang yang berkualitas dalam pekerjaannya”, “pilot, pramugari, dan teknisi kami memiliki pengalaman dan jam terbang yang tinggi”, “karyawan kami selalu profesional dalam setiap bidangnya sehingga efek dari kecelakaan ini dapat diatasi dengan baik”, “sejak perusahaan berdiri, pesawat tidak pernah mengalami kecelakaan karena teknisi kami selalu memeriksa mesin pesawat kami secara berkala”, dan “sejak perusahaan berdiri, perusahaan dikenal dengan maskapai penerbangan *low cost* yang selalu mengutamakan keselamatan penumpang. bahkan telah banyak menerima penghargaan atas prestasi tersebut”. *Minimization* ditunjukkan perusahaan dengan menyatakan bahwa krisis hanya berdampak kerusakan kecil tidak sebesar yang dibayangkan publik (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014). Merujuk penelitian sebelumnya dari Zhou (2013) tentang *Image restoration* pada *Press*

release dan Benoit (1997a), maka *Press release* yang menunjukkan *minimization* ditunjukkan dengan perusahaan yang menyatakan bahwa kecelakaan pesawat yang terjadi hanya berdampak kecil pada perusahaan dan berdampak kecil pada korban. Berdasarkan definisi dan deskripsi dari *minimization*, maka kata kuncinya adalah “meminimalkan serangan dari pihak lain”, “kecelakaan ini hanya berdampak kerusakan kecil”, dan “dampak akibat kecelakaan ini tidak sebesar yang dipikirkan orang”.

Differentiation ditunjukkan perusahaan dengan membandingkan krisis yang serupa pada perusahaan lain, akan tetapi dampak dan bentuk krisisnya lebih besar (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014). Merujuk penelitian sebelumnya dari Zhou (2013) tentang *Image restoration* pada *Press release* dan Benoit (1997a), maka *Press release* yang menunjukkan *differentiation* ditunjukkan dengan pernyataan perusahaan bahwa kecelakaan pesawat yang serupa dengan perusahaan lain berskala besar dan dampaknya lebih besar atau pernyataan bahwa kecelakaan yang terjadi tidak seberapa dengan kecelakaan pesawat dari maskapai penerbangan lain. Berdasarkan definisi dan deskripsi dari *differentiation*, maka kata kuncinya adalah “membandingkan kecelakaan yang terjadi dengan kecelakaan pada maskapai penerbangan lain”, “kecelakaan yang terjadi di maskapai lain lebih mengerikan dengan skala korban yang jatuh lebih besar”, dan “penanganan kecelakaan berskala besar yang dialami maskapai penerbangan lain tidak sebaik kami”. *Transcendence* ditunjukkan perusahaan dengan menempatkan krisis yang terjadi memberikan nilai penting bagi perusahaan (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Coombs

(dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014). *Press release* yang menunjukkan *transcendence* ditunjukkan perusahaan dengan menyampaikan kecelakaan sebagai alat introspeksi perusahaan agar semakin baik ke depannya nanti, alat introspeksi juga bagi semua orang agar meningkatkan nilai persaudaraan seperti memberikan bantuan kepada korban (Benoit, 1997a; Kriyantono, 2014). Berdasarkan definisi dan deskripsi dari *transcendence*, maka kata kuncinya adalah “menempatkan perilaku pada konteks yang lebih menguntungkan”, “menempatkan kecelakaan dalam konteks yang lebih besar”, dan “memunculkan nilai-nilai penting atas kecelakaan yang terjadi”. *Attack accuser* ditunjukkan perusahaan dengan menyerang pihak lain atau mengganggu kredibilitas pihak lain (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006)). Merujuk penelitian sebelumnya dari Zhou (2013) tentang *Image restoration* pada *Press release* dan Benoit (1997a), maka *Press release* yang menunjukkan *attack accuser* ditunjukkan dengan pernyataan perusahaan yang menyerang pihak lain seperti perusahaan maskapai penerbangan lain. Berdasarkan definisi dan deskripsi dari *attack accuser*, maka kata kuncinya adalah “menentang pihak lain”, “menyatakan bahwa kecelakaan memberikan bukti yang kuat”, dan “menguji dan mengurangi kredibilitas pihak yang berseberangan dengan perusahaan”.

Compensation ditunjukkan perusahaan dengan mengganti rugi kepada korban seperti memberikan uang atau barang (Benoit, 1997a; Kriyantono, 2014). Merujuk penelitian sebelumnya dari Zhou (2013) tentang *Image restoration* pada *Press release* dan Benoit (1997a), maka *Press release* yang menunjukkan *compensation* ditunjukkan perusahaan dengan memberikan uang, menyediakan fasilitas, memberikan kado, dan

menciptakan kegiatan secara gratis yang diadakan sebagai bentuk kepedulian perusahaan kepada keluarga korban kecelakaan pesawat tersebut. Berdasarkan definisi dan deskripsi dari *compensation*, maka kata kuncinya adalah “memberikan kompensasi uang atau barang”, “pemberian uang asuransi kecelakaan”, dan “pengembalian uang tiket”. *Corrective action* dioperasionalkan sebagai pernyataan perusahaan berupaya memperbaiki kerusakan dengan mengambil langkah-langkah untuk mengatasi masalah dan mencegah pengulangan krisis (Benoit, 1997a; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014). Merujuk penelitian sebelumnya dari Zhou (2013) tentang *Image restoration* pada *Press release* dan Benoit (1997a), maka *Press release* yang menunjukkan *Corrective action* ditunjukkan perusahaan dengan mengatakan bahwa perusahaan telah belajar dari kecelakaan yang terjadi, perusahaan mengevaluasi kinerja tim komunikasi krisis dan *Public Relations* perusahaan, dan perusahaan mengingat kembali kecelakaan yang terjadi agar semakin meningkatkan profesionalisme dan kualitas keamanan agar kecelakaan tidak terulang kembali. Berdasarkan definisi dan deskripsi dari *Corrective action*, maka kata kuncinya adalah “berupaya memperbaiki kerusakan” dan “berjanji untuk mencegah agar kecelakaan tidak pernah terjadi lagi”.

Mortification dioperasionalkan sebagai pernyataan perusahaan dalam bentuk penyesalan dan menerima untuk bertanggung jawab serta meminta maaf atas krisis yang terjadi (Benoit, 1997a; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014). Merujuk penelitian sebelumnya dari Zhou (2013) tentang *Image restoration* pada *Press release* dan Benoit (1997a), maka *Press release* yang menunjukkan *Mortification* ditunjukkan perusahaan dengan menyatakan menyesal atas kecelakaan

yang terjadi, mengambil tanggung jawab penuh atas kecelakaan yang terjadi, dan meminta maaf kepada semua orang yang terkena dampak dari kecelakaan tersebut khususnya para keluarga korban. Berdasarkan definisi dan deskripsi dari *Mortification*, maka kata kuncinya adalah “kamis siap bertanggung jawab”, “permohonan maaf atas tindakan, kesalahan, dan kecelakaan yang terjadi serta dampak yang dihasilkan”, “simpati”, dan “menyesal”.

Perumusan definisi operasional di atas dapat dijabarkan ke dalam tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Kategorisasi	Subkategorisasi	Deskripsi	Kata kunci	Contoh
<i>Image restoration</i> (Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Wilcox & Cameron, 2009; Kriyantono, 2014)	1. <i>Denial</i> (Benoit, 1997; Kriyantono, 2014)	a. <i>Simple Denial</i> (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006))	Perusahaan melakukan penolakan untuk bertanggung jawab atas kesalahan yang diperbuat perusahaan, seperti: 1. perusahaan menyatakan tidak bersalah atas kecelakaan yang terjadi 2. perusahaan tidak tahu-menahu atas kecelakaan yang terjadi. (Benoit, 1997a; Zhou, 2013)	a. menolak bertanggung jawab b. menyangkal krisis yang terjadi/ kesalahan yang dilakukan c. Berpura-pura tidak tau tentang kecelakaan yang terjadi dan penyebabnya.	a. Manajemen kami menolak berkomentar b. Saya benar-benar tidak tahu. c. Perusahaan kami tidak bersalah. d. Perusahaan kami tidak pernah melakukan kesalahan seperti itu. e. Kami tidak akan bertanggung jawab karena kecelakaan yang terjadi bukan kesalahan kami

		b. <i>Shifting the blame/scapegoating</i> (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006)).	Perusahaan menyalahkan pihak lain atas kesalahan atau krisis yang terjadi, seperti; 1.perusahaan menyalahkan karyawan (pilot,pramugari ,dan manajemen) 2. Perusahaan menyalahkan departemen lain dalam perusahaan. (Benoit, 1997a; Zhou,2013)	a.menyalahkan b.menuduh c.mencari kambing hitam (pihak yang akan disalahkan terus-menerus atas krisis yang terjadi)	a.kecelakaan ini terjadi karena murni kelalaian pilot kami dan bukan atas nama kesalahan perusahaan. b.kami sudah meminta izin rute penerbangan pada hari minggu, akan tetapi belum ada konfirmasi dari pihak Direktorat Jenderal Perhubungan Udara sehingga kecelakaan ini tidak sepenuhnya kesalahan dan pihak Dirjen Perhubungan Udara juga patut disalahkan atas terjadinya kecelakaan QZ8501.
	2. <i>Evasion of responsibility</i> (Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014)	a. Provokasi (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Kriyantono, 2014)	Perusahaan merespon tindakan pihak lain ,seperti ; 1.perusahaan merespon tindakan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara tentang pengeluaran surat izin penerbangan 2.Perusahaan merespon tindakan Basarnas dalam pencarian korban. 3.Perusahaan merespon	a.merespon tindakan pihak lain. b.Perusahaan mengambil langkah tertentu. c.Perusahaan melakukan tindakan reaktif terhadap serangan yang dilakukan pihak lain.	1.Kecelakaan QZ8501 disebabkan oleh kesalahan manajemen kami adalah pernyataan yang salah dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Dirjen Perhubungan Udara seharusnya mengatakan sesuai informasi dari BMKG bahwa pada tanggal 28 Desember 2014 memang cuaca sedang buruk. 2.Air Asia merespon tindakan konsumen atas keluhan mengenai sistem keamanan pesawat Air Asia dengan menindaklanjuti kasus tersebut.

			tindakan TNI dan DVI POLRI terkait evakuasi serta identifikasi korban. (Benoit, 1997a)		
		b. <i>Defeasibility</i> (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Kriyantono, 2014)	Perusahaan menyatakan bahwa krisis yang terjadi akibat kurang informasi dan ketidakmampuan perusahaan dalam mengambil alih pencegahan krisis, seperti ; 1.kecelakaan terjadi akibat kurangnya informasi yang diperoleh perusahaan dari Ditjen Perhubungan Udara 2.kecelakaan terjadi karena manajemen tidak mampu mencegah kecelakaan tersebut. (Benoit, 1997a)	a.Kurangnya informasi 2.Ketidakmampuan dalam mengontrol situasi	a.kecelakaan QZ8501 terjadi secara kebetulan dan di luar kemampuan kami. b.kondisi cuaca buruk pada hari kecelakaan terjadi memengaruhi komunikasi kami sehingga kami kekurangan informasi dan semua terjadi di luar kendali.

		c. <i>Accident</i> (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Kriyantono, 2014)	Perusahaan menyatakan bahwa krisis terjadi murni karena kecelakaan atau suatu musibah yang terjadi tanpa diharapkan dan direncanakan, seperti : 1.perusahaan memberikan pernyataan bahwa kecelakaan yang terjadi murni kecelakaan akibat cuaca buruk. 2.kecelakaan terjadi di luar dugaan perusahaan. (Benoit, 1997a)	a.Murni kecelakaan. b.Peristiwa ini tidak direncanakan c.Tragedi ini tidak diharapkan d.Perusahaan juga ikut dirugikan. e.Kecelakaan ini merupakan musibah.	a.Insiden ini terjadi murni kecelakaan karena pada saat itu cuaca sedang sangat buruk. b.Kecelakaan ini diluar dugaan kami dan sama sekali tidak direncanakan. c.Tragedi QZ8501 ini tidak pernah kami harapkan terjadi. d.Kecelakaan pesawat QZ8501 merupakan musibah besar untuk kita semua, tidak hanya luka yang dirasakan keluarga korban, akan tetapi Air Asia juga mengalami dampak besar atas kecelakaan ini seperti kerugian.
		d. <i>Good intentions</i> (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Kriyantono, 2014)	Perusahaan menyatakan bahwa perusahaan telah berupaya sebaik mungkin, akan tetapi hasilnya dianggap kurang maksimal, seperti ; 1.perusahaan telah berupaya keras dalam proses	a.Perusahaan telah berupaya mengatasi dengan baik.	

			pencarian korban. 2. perusahaan berupaya keras dengan cepat memberikan informasi terbaru kepada keluarga korban. 3. perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada keluarga korban. (Benoit, 1997a)		
	3. <i>Reducing offensiveness</i> (Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014)	a. <i>Bolstering</i> (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014) 	perusahaan mencoba mengurangi akibat dari krisis yang terjadi dengan menunjukkan tindakan positif perusahaan, seperti ; 1. perusahaan mengatakan pada <i>stakeholder</i> bahwa perusahaan berkompeten dan memiliki kinerja yang bagus sebelum kecelakaan terjadi meliputi ; penjualan yang tinggi, peningkatan produksi yang baik, dan perusahaan selalu	a. Perusahaan terdiri dari orang-orang yang berkualitas dalam pekerjaannya. b. pilot, pramugari, dan teknisi kami memiliki pengalaman dan jam terbang yang tinggi. c. Karyawan kami selalu profesional dalam setiap bidangnya sehingga efek dari kecelakaan ini dapat diatasi dengan baik. d. Sejak perusahaan berdiri, pesawat tidak pernah mengalami	a. kami sangat berpengalaman b. kami berkualitas, pesawat kami telah diuji c. kami selama ini selalu memegang komitmen kami d. selama ini pesawat kami selalu bekerja dengan optimal e. Sejak Air Asia berdiri, mesin pesawat kami selalu bekerja dengan baik f. Selama ini, kami selalu mengembangkan teknologi pesawat kami g. Pilot dan pramugari yang selama ini bekerja bersama Air Asia telah memiliki jam terbang yang tinggi i. CEO kami Tony Fernandes telah memiliki

			menggunakan teknologi yang canggih dan baru. (Benoit, 1997a; Zhou, 2013)	kecelakaan karena teknisi kami selalu memeriksa mesin pesawat kami secara berkala. e. Sejak perusahaan berdiri, perusahaan dikenal dengan maskapai penerbangan <i>low cost</i> yang selalu mengutamakan keselamatan penumpang, bahkan telah banyak menerima penghargaan atas prestasi tersebut.	banyak pengalaman dalam industri penerbangan j. Sejak Air Asia berdiri, pesawat-pesawat di Air Asia selalu dikenal masyarakat dengan maskapai penerbangan yang aman. k. Selama ini, kami selalu mengutamakan keselamatan penumpang sehingga keamanan penumpang merupakan prioritas utama kami. l. Teknisi kami telah memiliki jam terbang tinggi, khususnya dalam perawatan mesin pesawat kami sehingga sangat kecil kemungkinan kecelakaan terjadi akibat kondisi pesawat yang buruk.
		<i>b. Minimization</i> (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014)	Perusahaan menyatakan bahwa krisis hanya berdampak kerusakan kecil tidak sebesar yang dibayangkan publik, seperti ; 1. perusahaan menyatakan bahwa kecelakaan pesawat yang terjadi hanya berdampak kecil pada perusahaan. 2. perusahaan menyatakan	a. Meminimalkan serangan dari pihak lain. b. Kecelakaan ini hanya berdampak kerusakan kecil. c. Dampak akibat kecelakaan ini tidak sebesar yang dipikirkan orang.	a. Kecelakaan ini telah diantisipasi, gangguan yang muncul akibat kecelakaan ini tidak akan lama dan beberapa jam lagi kami akan memberikan informasi terbaru. b. Kecelakaan ini hanya berdampak kecil yaitu hanya kerusakan pesawat sehingga korban dari kecelakaan ini tidak akan mengalami dampak yang besar. c. Kecelakaan ini dampaknya tidak sebesar yang dipikirkan orang, Air Asia masih mampu mengendalikan dampak tersebut dan perusahaan

			bahwa kecelakaan pesawat yang terjadi hanya berdampak kecil pada korban. (Benoit, 1997a; Zhou,2013)		masih berjalan dengan baik.
		c. <i>Differentiation</i> (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014)	Perusahaan membandingkan krisis yang serupa pada perusahaan lain, akan tetapi dampak dan bentuk krisisnya lebih besar, seperti ; 1. perusahaan menyatakan bahwa kecelakaan pesawat yang serupa dengan perusahaan lain berskala besar dan dampaknya lebih besar. 2. pernyataan bahwa kecelakaan yang terjadi tidak seberapa dengan kecelakaan pesawat dari maskapai penerbangan lain. (Benoit, 1997a; Zhou, 2013)	a.Membandingkan kecelakaan yang terjadi dengan kecelakaan pada maskapai penerbangan lain. b.Kecelakaan yang terjadi di Maskapai lain lebih mengerikan dengan skala korban yang jatuh lebih besar. c.Penanganan kecelakaan berskala besar yang dialami maskapai penerbangan lain tidak sebaik kami.	a.kecelakaan QZ8501 tidak separah kecelakaan yang pernah terjadi pada maskapai Lain seperti maskapai “X”. b.Kecelakaan di maspakai penerbangan lain dengan skala korban yang jatuh lebih banyak dibandingkan kecelakaan ini tidak melakukan penanganan dengan baik, tidak seperti Air Asia yang telah melakukan banyak hal dalam penanganan kecelakaan QZ8501 ini. c.Para pengawas dan pemeriksa pada insiden QZ8501 nantinya akan menemukan masalah yang juga sama pada pesawat dari perusahaan maskapai penerbangan lain kemungkinan dengan skala korban yang lebih banyak, akan tetapi penanganannya tentu tidak sebaik Air Asia.

		d. <i>Transcendence</i> (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014)	Perusahaan menempatkan krisis yang terjadi memberikan nilai penting bagi perusahaan, seperti ; 1. perusahaan menyampaikan kecelakaan sebagai alat introspeksi perusahaan agar semakin baik ke depannya nanti. 2. alat introspeksi juga bagi semua orang agar meningkatkan nilai persaudaraan seperti memberikan bantuan kepada korban (Benoit, 1997a; Kriyantono, 2014).	a.Menempatkan perilaku pada konteks yang lebih menguntungkan. b.Menempatkan kecelakaan dalam konteks yang lebih besar. c.Memunculkan nilai-nilai penting atas kecelakaan yang terjadi.	a.Kecelakaan ini memberikan pelajaran baru pada kami. b.Kecelakaan ini menjadi alat intropeksi kami agar selalu meningkatkan sistem keamanan dan keselamatan penumpang. c.Kecelakaan ini menjadi alat intropeksi bagi seluruh pihak seperti Air Asia, BMKG, dan Dirjen Perhubungan Udara untuk selalu meningkatkan kinerja kami. d.Kecelakaan yang terjadi ini selain menjadi alat intropeksi kami, tapi juga meningkatkan tali persaudaraan berbagai pihak Intansi seperti TNI, DVI POLRI, BASARNAS, BMKG, dan pihak terkait lainnya untuk saling bekerja sama memberikan yang terbaik bagi masyarakat. a.Tuduhan yang diberikan kepada kami mengenai kami tidak pernah konfirmasi untuk izin terbang pada hari minggu, melainkan kami telah mengonfirmasi dan tidak mendapat tanggapan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. b.informasi dari Direktorat Jenderal Perhubungan udara mengenai surat izin penerbangan, mungkin
		e. <i>Attack accuser</i> (Benoit, 1995; Benoit, 1997; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006))	Perusahaan menyerang pihak lain atau mengganggu kredibilitas pihak lain, seperti ; 1. pernyataan perusahaan yang menyerang pihak lain seperti perusahaan maskapai	a.Menantang pihak lain b.Menyatakan bahwa kecelakaan memberikan bukti yang kuat. c.Menguji dan mengurangi kredibilitas pihak yang berseberangan	

		penerbangan lain. (Benoit, 1997a; Zhou, 2013)	dengan Perusahaan.	hanya menyembunyikan bukti bahwa kinerja mereka sebenarnya masih kurang baik. c. Kecelakaan yang terjadi dengan tuduhan beberapa pihak kepada pilot kami sebenarnya hal tersebut memberikan bukti kuat bahwa masih banyak maskapai penerbangan di Indonesia selain Air Asia yang memiliki catatan kecelakaan lebih tinggi sedangkan Air Asia memiliki minim catatan kecelakaan yang tentunya membuktikan bahwa maskapai penerbangan lain seperti maskapai "X" tidak profesional.
	f. <i>Compensation</i> (Benoit, 1997a; Kriyantono, 2014)	Perusahaan memberikan uang atau barang, seperti ; 1. perusahaan memberikan uang. 2. menyediakan fasilitas. 3. memberikan kado. 4. menciptakan kegiatan secara gratis yang diadakan sebagai bentuk kepedulian perusahaan kepada keluarga	a. Memberikan kompensasi Uang atau barang. b. Pemberian uang Asuransi kecelakaan. c. Pengembalian uang tiket	a. kami akan membayar seluruh klaim asuransi kepada keluarga korban. b. Kami akan mengembalikan uang tiket yang telah dibeli para korban sebelum pemberangkatan dan kecelakaan terjadi. c. Kami akan mengganti segala kerugian yang diperoleh keluarga korban akibat kecelakaan ini. d. Kami akan mengganti segala biaya yang telah dikeluarkan keluarga korban seperti biaya transportasi ke surabaya.

			korban kecelakaan pesawat tersebut. (Benoit, 1997a; Zhou, 2013)		
	4. <i>Corrective action</i> (Benoit, 1997a; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014)		Perusahaan mengambil langkah-langkah untuk mengatasi masalah serta memperbaiki kerusakan akibat krisis dan mencegah pengulangan krisis, seperti ; 1. perusahaan telah belajar dari kecelakaan yang terjadi. 2.perusahaan mengevaluasi kinerja tim komunikasi krisis dan <i>Public Relations</i> perusahaan. 3. perusahaan mengingat kembali kecelakaan yang terjadi agar semakin meningkatkan profesionalisme dan kualitas keamanan agar kecelakaan	a. Berupaya memperbaiki kerusakan - b.Berjanji untuk mencegah agar kecelakaan tidak pernah terjadi lagi	a.Kami mengambil langkah penting. b.Kami berjanji akan melakukan segala cara agar kecelakaan seperti ini tidak terjadi lagi. c.Kami berkomitmen untuk bekerja sama dengan BMKG dan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara agar kecelakaan seperti QZ8501 tidak akan terjadi lagi. d.Hasil dari penyelidikan serta kritik atas kecelakaan ini tentunya akan menjadi fondasi untuk semakin baik ke depannya. e.Kami akan terus mengevaluasi kinerja tim komunikasi krisis di <i>crisis centre</i> kami dan juga <i>Public Relations</i> kami dalam menyampaikan informasi dengan baik kepada publik.

	5. <i>Mortification</i> (Benoit, 1997a; Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006); Kriyantono, 2014)		tidak terulang kembali. (Benoit, 1997a; Zhou, 2013) Perusahaan menyesal, menerima untuk bertanggung jawab dan meminta maaf atas krisis yang terjadi, seperti; 1. menyesal atas kecelakaan yang terjadi. 2. mengambil tanggung jawab penuh atas kecelakaan yang terjadi. 3. meminta maaf kepada semua orang yang terkena dampak dari kecelakaan tersebut khususnya para keluarga korban. (Benoit, 1997a; Zhou, 2013)	a.Kami siap bertanggung jawab. b.Permohonan maaf atas tindakan, kesalahan, dan kecelakaan yang terjadi serta dampak yang dihasilkan. c.Simpat d.Menyasal	a.Kami sangat menyesal atas kecelakaan QZ8501. b.Kami akan bertanggung jawab penuh atas kecelakaan yang terjadi dan juga pada keluarga korban. c.Kami berjanji untuk memberikan segala bentuk dukungan d.Kami mohon maaf atas kecelakaan yang terjadi ini. e.Kami dari pihak Air Asia dengan tulus meminta maaf kepada keluarga korban dan masyarakat yang terkena dampak atas kecelakaan ini. f.Kami sangat sedih dan terpuak atas kecelakaan yang terjadi. g.Kecelakaan ini menjadi duka besar bagi seluruh keluarga Air Asia. h.Kami sangat mengapresiasi segala dukungan yang telah diberikan kepada kami i.Kami mengucapkan belasungkawa yang mendalam pada keluarga korban

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu periset untuk memperoleh data di lapangan atau proses pengumpulan data dan mutu instrumen akan menentukan mutu dari suatu data yang telah dikumpulkan (Kriyantono, 2012; Bungin, 2014). Peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa lembar coding dalam penelitian ini.

3.6.1 Coding sheet

Lembar coding dibagi ke dalam dua kategori besar, yaitu coding yang dilakukan oleh manusia (human coding) dan coding yang dilakukan oleh komputer, kedua jenis *coding* ini mempunyai proses yang berbeda (Eriyanto, 2013). Penelitian ini melakukan *coding* yang dilakukan manusia atau *human coding*. Proses coding dalam unit referens yaitu dengan jalan menghitung kata, kalimat, foto, dan gambar. Proses *coding* dalam unit ini juga mencari referens dari masing-masing kata atau kalimat yang terdapat dalam teks (Eriyanto, 2013). *Coding* menggunakan unit referens sesuai protokol analisis isi yaitu disertai dengan daftar. Daftar ini akan menjadi panduan bagi *coder* dalam mengategorikan kata atau kalimat. Peneliti mengadopsi dari Zhou (2013) dalam penyusunan protokol dan lembar *coding*.

3.7 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1 Uji Validitas

Validitas berkaitan dengan apakah alat ukur yang dipakai secara tepat mengukur konsep yang ingin diukur. Validitas sangat penting dalam analisis isi karena temuan dalam analisis isi didasarkan pada alat ukur yang dipakai, jika alat ukur yang digunakan salah, dapat dipastikan temuan yang dihasilkan juga tidak dapat dipercaya (Eriyanto, 2013). Peneliti menggunakan validitas isi dalam penelitian ini. Kriyantono

(2012) menyatakan bahwa “validitas isi adalah suatu pengukur untuk mengetahui sejauh mana isi alat pengukur tersebut mewakili semua aspek yang dianggap sebagai aspek kerangka konsep” (h.151). Menurut Eriyanto (2013), alat ukur dapat disebut mempunyai validitas isi jika alat ukur menyertakan semua indikator dari konsep dan tidak ada yang terlewatkan. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *intercoder*. Jumlah *coder* yang digunakan dalam uji *intercoder* ini adalah tiga *coder* yang terdiri dari orang-orang yang memahami teori *Image restoration*, khususnya memiliki latarbelakang ilmu *Public Relations*.

Coder pertama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, *coder* kedua adalah Keziahadi. Peneliti memilih *coder* kedua ini dalam uji *intercoder* karena *coder* kedua ini selain berasal dari mahasiswa peminatan *Public Relations* dan juga memiliki nilai yang baik pada mata kuliah teori-teori *Public Relations*, *coder* kedua ini juga melakukan penelitian dengan metode yang sama dengan peneliti yaitu analisis isi kuantitatif dengan instrumen penelitian yang sama dengan peneliti yaitu lembar *coding* serta menggunakan unit analisis yang sama dengan peneliti yaitu unit *referens*. Maka, dengan *coder* dua ini akan memudahkan peneliti dalam uji *intercoder* karena telah memahami cara mengoding dengan unit *referens*. Selain itu, *coder* dua ini juga melakukan penelitian pada *Air Asia* dan memiliki informasi serta pengetahuan mengenai *Air Asia* sehingga *coder* dua ini tidak mengalami kesulitan saat melakukan *coding*. *Coder* ketiga adalah Puspitan Diah. Peneliti memilih *coder* ketiga ini dalam uji *intercoder* karena *coder* ketiga ini selain berasal dari mahasiswa peminatan *Public Relations* dan juga memiliki nilai yang baik pada mata kuliah teori-teori *Public*

Relations, *coder* ketiga ini juga melakukan penelitian dengan metode yang sama dengan peneliti yaitu analisis isi kuantitatif dengan instrumen penelitian yang sama dengan peneliti yaitu lembar *coding*. Selain itu, peneliti sebelum meminta *coder* tiga melakukan *coding*, peneliti juga melakukan sedikit wawancara mengenai Air Asia dengan *coder* tiga guna mengetahui pemahaman *coder* tiga mengenai informasi kecelakaan QZ 8501 dan *coder* tiga memahami informasi mengenai Air Asia pasca kecelakaan QZ 8501 serta upaya-upaya Air Asia pasca kecelakaan.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Kriyantono (2012) menyatakan bahwa “alat ukur disebut reliabel bila alat ukur tersebut secara konsisten memberikan hasil atau jawab yang sama terhadap gejala yang sama, walau digunakan berulang kali” (h. 145). Kriyantono (2012) menyatakan bahwa “untuk menguji reliabilitas, kita harus memahami bahwa ada dua faktor; hasil pengukuran yang sebenarnya (*true score*), dan kesalahan pengukuran (*measurement error*)” (h.145). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Holsti untuk menguji reliabilitas. Menurut Eriyanto (2013), formula Holsti merupakan uji reliabilitas antar-*coder* yang banyak digunakan dalam analisis isi selain persentase persetujuan. Berikut ini formula Holsti yang akan digunakan peneliti:

$$CR = \frac{3M}{N1 + N2 + N3}$$

CR = *Coefficient Reliability*

M = Jumlah *Coding* yang sama (disetujui oleh masing – masing *coder*)

N1 = Jumlah *Coding* yang dibuat oleh *coder* 1

N2 = Jumlah *Coding* yang dibuat oleh *coder* 2

N3 = Jumlah *Coding* yang dibuat oleh *coder* 3

Perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 40 *Press release* dari *airasia.com* terhitung sejak 28 Desember 2014 sampai dengan 05 Februari 2015. Hasil detail uji reliabilitas antar peneliti dengan dua koder lainnya disajikan di lampiran B dan C.

Perhitungan reliabilitas pengkodean dari 40 sampel yang disajikan yaitu;

$$CR = \frac{3 \times 123}{126 + 126 + 126}$$

$$= \frac{369}{378}$$

$$= 0,97$$

Kriyantono (2012) menyatakan bahwa “ambang penerimaan yang digunakan pada uji reliabilitas kategorisasi adalah 0,75” (h.240). Angka reliabilitas minimum yang ditoleransi pada rumus holsti adalah 0,7 dan jika angka di bawah 0,7 maka alat ukur tidak reliabel (Eriyanto, 2013). Berdasarkan penjelasan tersebut dan melihat angka reliabilitas yang diperoleh sebesar 0,97, maka dapat dikatakan setiap kategorisasi reliabel.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kuantitatif yang digunakan untuk mengolah data pada penelitian ini menggunakan table distribusi frekuensi. Tabel distribusi frekuensi berguna dalam membantu peneliti dalam mengetahui distribusi frekuensi serta penyebaran persentase (Kriyantono, 2012; Bungin, 2014). Melalui tabel distribusi frekuensi peneliti dapat mengetahui perolehan skor pada masing-masing kategori. Perolehan skor lembar coding dari masing-masing *Press release* akan dihitung untuk

melihat manakah kategorisasi yang memperoleh rata-rata skor tinggi dan rendah. Perolehan rata-rata total skor pada setiap lembar *coding* diperoleh dengan menghitung skor total dibagi jumlah butir lembar *coding*.

$$M = \frac{\sum fx}{N}$$

Keterangan:

M = *Mean* (nilai rata-rata)

$\sum fx$ = Total skor

N = Jumlah butir lembar *coding*

Semakin tinggi skor yang diperoleh dapat diketahui strategi *Image restoration* yang paling banyak digunakan dalam *Press release* dan semakin rendah skor yang diperoleh dapat diketahui strategi *Image restoration* yang jarang digunakan dalam *Image restoration* pada *Press release*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan hasil yang telah diperoleh peneliti dalam proses analisis isi *Press release online* Air Asia. Kemudian peneliti menganalisis berdasarkan konsep yang digunakan oleh peneliti dalam di bagian subbab pembahasan.

4.1 Gambaran umum Perusahaan

Sebelum mendeskripsikan hasil dan pembahasan, peneliti mendeskripsikan profil perusahaan yang telah diteliti yaitu Air Asia dan juga mendeskripsikan *Press release* Air Asia yang dimuat pada *website* sebagai bahan penelitian.

4.1.1 Gambaran Umum Air Asia

Berdasarkan website *airasia.com* yang diakses pada 03 Juli 2015, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Air Asia merupakan perusahaan maskapai penerbangan yang memiliki visi untuk mencapai biaya termurah sehingga masyarakat dapat dengan mudah terbang bersama Air Asia dan misi Air Asia adalah menjadi perusahaan maskapai penerbangan terbaik, menciptakan Air Asia menjadi brand terbaik di ASEAN, mencapai tarif terhemat serta mempertahankan produk berkualitas tinggi. Pesawat-pesawat Air Asia beroperasi ke negara-negara di Asia dan Australia. Selain itu, Air Asia juga memiliki nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh para pemimpin dan karyawan di Air Asia seperti senang (selalu memberikan senyuman), peduli (memberikan perasaan yang hangat dan ramah agar para penumpang nyaman), bersemangat (semangat mencapai tujuan perusahaan), penuh integritas (melakukan tugas dengan serius dan bertindak dengan benar setiap saat), sadar selamat (bekerja

dengan hati-hati karena prioritas utama adalah keselamatan penumpang), dan bekerja keras. Visi misi di atas tercermin dalam logo perusahaan berikut (Gambar 4.1).



Gambar 4.1. Logo Air Asia

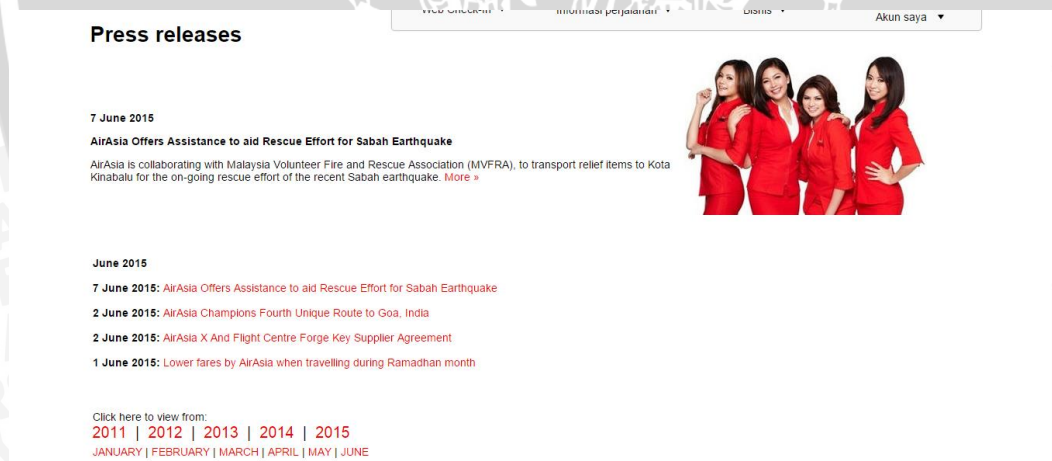
Sumber : www.airasia.com diakses 03 Juli 2015

Pesawat-pesawat Air Asia diberi kode penerbangan sesuai afiliasi di setiap negara seperti Air Asia Berhard (Malasyia) diberika kode penerbangan “AK,” Air Asia Indonesia diberi kode penerbangan “QZ”, Air Asia Thailand diberi kode penerbangan “FD”, Philippines “PQ”, India “I5”, Air Asia Zest yang beroperasi dari Manila dengan kode penerbangan Z2, Air Asia X merupakan penerbangan jarak jauh dengan tujuan wilayah Asia Pasifik serta beroperasi di Kuala Lumpur, Air Asia X Thailand “XJ” yang beroperasi dari Don Mueang Bangkok, dan Air Asia Indonesia X merupakan penerbangan jara jauh dengan biaya murah yang terbang ke Denpasar, Bali, Taipei, Melbourne serta beroperasi pada Airbus A330-300. Air Asia juga memiliki afiliasi di beberapa negara dan dipimpin oleh CEO dari setiap negara tersebut. CEO dari Air Asia

group adalah Tan Sri Tony Fernandes, Aireen Omar sebagai CEO Air Asia Malaysia, Sunu Widyatmoko sebagai CEO Air Asia Indonesia, Tassapon Bijleveld sebagai CEO Air Asia Thailand, Marianne Hontiveros sebagai CEO Philippines, Joy Caneba sebagai CEO Air Asia Zest, Mittu Chandilya sebagai CEO Air Asia India, Benyamin Ismail sebagai CEO Air Asia X Berhard Malaysia, Nadda Buranasiri sebagai Air Asia X Thailand, dan Dendy Kurniawan sebagai CEO Air Asia Indonesia X.

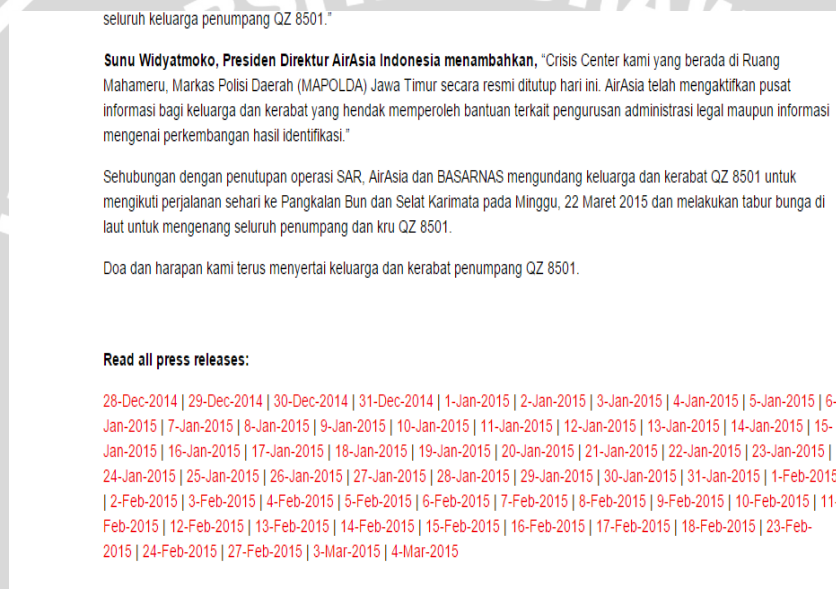
4.1.1.1 Press release

Berdasarkan dari website *airasia.com*, *Press release* Air Asia merupakan siaran pers yang berisi berbagai informasi mengenai kegiatan perusahaan yang dapat diakses oleh internal dan eksternal perusahaan. *Press release* Air Asia terbagi dalam beberapa tahun yang dimulai pada 2011 (Lihat Gambar 4.2).



Gambar 4.2 tampilan Press release airasia.com
Sumber: www.airasia.com diakses 03 Juli 2015

Salah satu informasi yang disajikan pada *Press release* Air Asia adalah berita kecelakaan pesawat Air Asia seperti kecelakaan QZ 8501. Informasi kecelakaan yang terjadi pada 28 desember 2014 tersebut ditampilkan dalam *Press release* airasia.com dari 28 Desember 2014 sampai dengan 2015. Berikut ini adalah tampilan *Press release* airasia.com mengenai jatuhnya pesawat QZ 8501.



Gambar 4.3 Press release mengenai QZ 8501

Sumber: airasia.com

Berdasarkan website airasia.com yang diakses pada 03 Juli 2015, *Press release* Air Asia mengenai perkembangan QZ 8501 terdiri dari beberapa tanggal *Press release* yaitu; 28 Desember 2014 yang merupakan tanggal kecelakaan terjadi, *Press release* 29 Desember 2014, 30 Desember 2014, dan 31 Desember 2014. *Press release* Januari terbagi dalam beberapa bagian *Press release* yaitu *Press release* 01 Januari 2015, 02 Januari 2015, 03 Januari 2015, 04 Januari 2015, 05 Januari 2015, 06 Januari 2015, 07

Januari 2015, 08 Januari 2015, 09 Januari 2015, 10 Januari 2015, 11 Januari 2015, 12 Januari 2015, 13 Januari 2015, 14 Januari 2015, 15 Januari 2015, 16 Januari 2015, 17 Januari 2015, 18 Januari 2015, 19 Januari 2015, 20 Januari 2015, 21 Januari 2015, 22 Januari 2015, 23 Januari 2015, 24 Januari 2015, 25 Januari 2015, 26 Januari 2015, 27 Januari 2015, 28 Januari 2015, 29 Januari 2015, 30 Januari 2015, dan 31 Januari 2015. *Press release* Januari memberikan informasi mengenai pencarian, evakuasi, identifikasi korban QZ 8501 yang didukung oleh beberapa pihak seperti TNI, Basarnas, DVI Polri, dan pihak lainnya yang terkait. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari website *airasia.com*, *Press release* Air Asia pada Februari 2015 tidak menunjukkan tanggal yang lengkap seperti pada bulan Januari, akan tetapi *Press release* pada bulan Februari hanya pada tanggal 01 Februari sampai dengan 18 Februari kemudian dimulai kembali dengan *Press release* tanggal 23 Februari 2015, 24 Februari 2015, dan 27 Februari 2015 sehingga *Press release* 19 Februari 2015 sampai 22 Februari 2015 tidak tampil pada *Press release* Air Asia ini. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari *Press release* www.airasia.com pada tanggal 18 Februari 2015 yang diakses 03 Juli 2015, peneliti menemukan informasi bahwa semua aktivitas pada *mahameru hall crisis centre* Air Asia mulai beraktivitas kembali pada 20 Februari 2015.

Berikut *Press release* Air Asia pada Februari 2015 yaitu; 01 Februari 2015, 02 Februari 2015, 03 Februari 2015, 04 Februari 2015, 05 Februari 2015, 06 Februari 2015, 07 Februari 2015, 08 Februari 2015, 09 Februari 2015, 10 Februari 2015, 11 Februari 2015, 12 Februari 2015, 13 Februari 2015, 14 Februari 2015, 15 Februari 2015, 16 Februari 2015, 17 Februari 2015, 18 Februari 2015, 23 Februari 2015, 24

Februari 2015, dan 27 Februari 2015. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari *Press release* www.airasia.com pada tanggal 23 Februari 2015 sampai dengan 03 Maret 2015 yang diakses 03 Juli 2015, peneliti menemukan informasi bahwa pada tanggal tersebut operasi evakuasi serta identifikasi korban masih dilakukan untuk mengetahui berapa jumlah korban yang telah berhasil ditemukan. Berikut *Press release* Air Asia pada Maret 2015 yaitu; 03 Maret 2015, 04 Maret 2015, dan 20 Maret 2015. Berdasarkan data yang juga peneliti peroleh dari *Press release* www.airasia.com pada tanggal 20 Maret 2015 yang diakses 03 Juli 2015, Air Asia memberikan informasi penutupan operasi SAR QZ8501. Daftar *Press release* tersebut dan link untuk mengaksesnya dapat dilihat pada lampiran A.

4.2 Penyajian Data

Pada subbab ini, peneliti menjelaskan *Image restoration* pada *Press release* airasia.com berdasarkan indikator-indikator yang telah disampaikan peneliti pada bab III. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis isi *Press release* pada airasia.com mengenai informasi kecelakaan QZ 8501 pada tanggal 28 Desember 2014 sampai 20 Maret 2015. Peneliti menyajikan data secara detail tentang jumlah strategi *Image restoration* dari lima kategorisasi yang digunakan pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 20 Maret 2015 melalui distribusi frekuensi.

4.2.1 Distribusi Frekuensi *Image restoration* pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 20 Maret 2015

Tanggal	<i>Denial</i>		<i>Evasion of responsibility</i>		<i>Reducing offensiveness</i>		<i>Corrective action</i>		<i>Mortification</i>	
	Total	(%)	Total	(%)	Total	(%)	Total	(%)	Total	(%)
28-Des-14	0	0	0	0	1	1,69	0	0	2	3,38

29-Dec-14	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
30-Dec-14	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
31-Dec-14	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
01-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
02-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
03-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
04-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
05-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
06-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
07-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
08-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
09-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
10-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
11-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
12-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
13-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
14-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
15-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
16-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
17-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
18-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
19-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
20-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
21-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
22-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
23-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
24-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
25-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
26-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
27-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
28-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
29-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
30-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
31-Jan-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
01-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69

02-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
03-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
04-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
05-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
06-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
07-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
08-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
09-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
10-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
11-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
12-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
13-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
14-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
15-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
16-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
17-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
18-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
23-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
24-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
27-Feb-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
03-Mar-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
04-Mar-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
20-Mar-15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,69
Total	0		0		1		0		60	

Sumber: Koding Data, 2015

Tabel 4.2.1: Distribusi Frekuensi *Image restoration*
pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 20 Maret 2015
Sumber: koding data, 2015

Berdasarkan tabel 4.2.1 di atas dapat dilihat bahwa pada *Press release* 28 Desember 2014 mengalami kecenderungan hanya menggunakan dua strategi pada *Press release* tersebut dan pada *Press release* tersebut juga tidak mengalami kemunculan pada strategi lain sehingga pada *Press release* ini, dua strategi yang

mendominasi. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari website *airasia.com* yang diakses pada 03 Juli 2015 yang menunjukkan bahwa pada *Press release* 28 Desember 2014 terbagi dalam tiga bagian *Press release* dengan waktu serta lokasi berbeda yaitu 28 Desember 2014 (22:57 WIB) di Surabaya, 28 Desember 2014 (14:30 WIB) di Jakarta, dan 28 Desember 2014 (12:46 WIB) di Jakarta. Berdasarkan coding yang telah peneliti lakukan pada *Press release* tersebut yang menunjukkan dua strategi yaitu *Reducing offensiveness* dan *Mortification* yang pada strategi *Reducing offensiveness* terbagi dalam beberapa substrategi. Berdasarkan coding yang peneliti lakukan dan tabel di atas menunjukkan *Press release* 28 Desember 2014 (22:57) WIB mengalami kecenderungan menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berikut press releasse 28 Desember 2014 (22:57),

Surabaya, 28 Desember 2014 (22:57 WIB) – Manajemen AirAsia Indonesia bersama Gubernur Provinsi Jawa Timur, Soekarwo, tim Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia, otoritas bandara, dan PT. Angkasa Pura I malam ini telah bertemu dengan anggota keluarga penumpang QZ 8501 untuk menyampaikan informasi terkini terkait perkembangan dan menyampaikan komitmen maskapai untuk memberikan segala bentuk dukungan.

Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko mengatakan, “Kami sungguh terpukul atas kejadian ini. Adapun kami tengah berkoordinasi dengan seluruh otoritas terkait guna menentukan penyebab dari kejadian ini. Sementara itu, saat ini prioritas utama kami adalah tetap memberikan informasi terkini kepada keluarga atau kerabat penumpang dan karyawan AirAsia yang berada di pesawat tersebut.”

“Kami akan memberikan dukungan sepenuhnya sejalan dengan proses investigasi yang saat ini tengah berlangsung. Selain itu, kami telah membentuk tim pendukung untuk membantu dalam memenuhi kebutuhan para keluarga maupun kerabat termasuk akomodasi dan transportasi. Pusat informasi terpadu juga telah kami siapkan di Surabaya untuk para keluarga penumpang.”

Bagi para keluarga penumpang yang berada di Singapura, AirAsia telah menyiapkan sebuah ruangan khusus yang berlokasi di Terminal 2 lantai 3 Bandara Internasional Changi Singapura, dimana maskapai akan memberikan informasi terbaru secara berkala.

Selain itu, AirAsia telah membuka Emergency Call Centre bagi keluarga atau kerabat penumpang yang berada dalam penerbangan tersebut di nomor: +622129270811.

Adapun saat ini AirAsia Indonesia tengah berkoordinasi dengan BASARNAS dalam upaya pencarian pesawat tersebut.

Pesawat yang hilang kontak adalah pesawat berjenis Airbus A320-200 dengan nomor registrasi PK-AXC. Dalam penerbangan tersebut terdapat 155 penumpang dimana sebanyak 137 penumpang adalah orang dewasa, 17 anak-anak dan 1 bayi. Di samping itu, juga terdapat 2 pilot, 4 awak kabin dan 1 teknisi.

Kapten yang memimpin penerbangan tersebut telah memiliki total jam terbang sebanyak 20.537 jam, dimana sebanyak 6.100 jam terbangnya dijalani bersama AirAsia Indonesia dengan pesawat Airbus A320. Sedangkan *frist officer* atau co-pilot telah memiliki sebanyak 2.275 jam terbang.

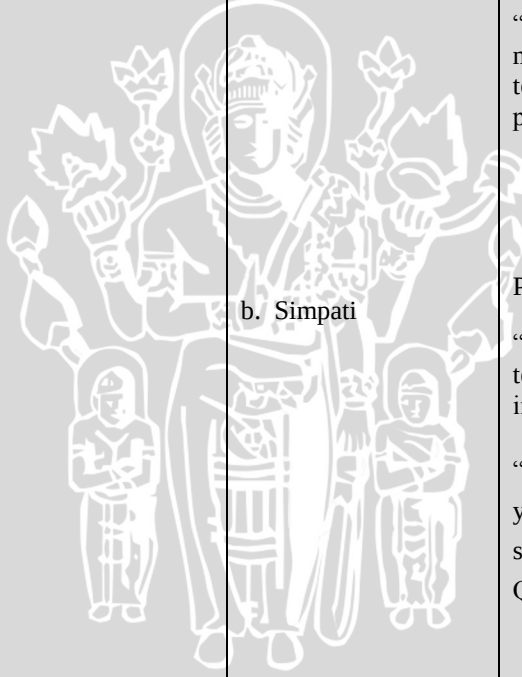
AirAsia akan terus memberikan informasi terkini terkait perkembangan situasi dan kami terus berharap yang terbaik bagi seluruh penumpang QZ8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.2 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.2 strategi *Mortification* pada *Press release* 28 Desember 2014 (22:57) WIB

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
Surabaya, 28 Desember 2014 (22:57) WIB	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	Paragraf satu: “Manajemen AirAsia Indonesia telah bertemu dengan anggota keluarga penumpang QZ 8501 untuk menyampaikan informasi terkini terkait perkembangan dan menyampaikan komitmen maskapai untuk memberikan

			segala bentuk dukungan.” Paragraf dua: “Adapun kami tengah berkoordinasi dengan seluruh otoritas terkait guna menentukan penyebab dari kejadian ini.” “Saat ini prioritas utama kami adalah tetap memberikan informasi terkini kepada keluarga atau kerabat penumpang dan karyawan AirAsia yang berada di pesawat tersebut.” Paragraf tiga: “Kami akan memberikan dukungan sepenuhnya” “Kami telah membentuk tim pendukung untuk membantu dalam memenuhi kebutuhan para keluarga maupun kerabat termasuk akomodasi dan transportasi.” “Pusat informasi terpadu juga telah kami siapkan di Surabaya”

	 b. Simpati	Paragraf empat: “Bagi para keluarga penumpang yang berada di Singapura, AirAsia telah telah menyiapkan sebuah ruangan khusus” “AirAsia telah membuka Emergency Call Centre bagi keluarga atau kerabat penumpang yang berada dalam penerbangan tersebut” “AirAsia akan terus memberikan informasi terkini terkait perkembangan situasi” Paragraf dua: “Kami sungguh terpukul atas kejadian ini.” “Kami terus berharap yang terbaik bagi seluruh penumpang QZ8501.”

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* 28 Desember 2014 (14:30 WIB) dan juga tabel 4.2.1 di atas juga menunjukkan bahwa pada *Press release* tersebut mengalami kecenderungan menggunakan satu strategi *Image restoration* dengan dua kata kunci yang cenderung *Mortification* yaitu “kami siap bertanggung jawab” dan “simpati”. Selain itu, berdasarkan *Press release* di atas

menunjukkan tempat pembuatan *Press release* adalah di Surabaya. Berdasarkan Koding data yang peneliti lakukan, peneliti menemukan kata-kata yang merujuk satu substrategi pada strategi *Reducing offensiveness*. Kata pada kalimat-kalimat *Press release* 28 Desember 2014 (14:30 WIB) menunjukkan substrategi yang digunakan adalah *Bolstering*. Berikut *Press release* 28 Desember 2014 (14:30 WIB),

Jakarta, 28 Desember 2014 (14:30 WIB) - AirAsia Indonesia dengan menyesal mengonfirmasi bahwa pesawat QZ8501 dari Surabaya menuju Singapura hilang kontak dengan air traffic control pada pukul 07:24 waktu Surabaya pagi ini. Pesawat ini lepas landas dari bandara Internasional Juanda di Surabaya pukul 05.35 waktu setempat.

Pesawat adalah Airbus A320-200 dengan nomor registrasi PK-AXC. Pesawat ini mengangkut dua pilot, empat awak kabin dan satu orang teknisi.

Captain yang memimpin telah memiliki total 20,537 jam terbang dan 6,053 jam terbang dengan AirAsia Indonesia, sementara first officer memiliki 2,247 jam terbang.

Di dalam pesawat terdapat 155 penumpang, dimana sebanyak 137 adalah orang dewasa, 17 anak-anak dan 1 bayi. Di samping itu, juga terdapat 2 pilot, 4 awak kabin dan 1 teknisi.

Penumpang dan awak kabin berasal dari beberapa negara, yakni:

1. Singapura : 1 orang
2. United Kingdom: 1 orang
3. Malaysia : 1 orang
4. Korea Selatan: 3 orang
5. Perancis : 1 orang
6. Indonesia : 155

Saat ini, tim operasi SAR telah dilaksanakan di bawah panduan Badan SAR Nasional (BASARNAS) Kementerian Perhubungan. AirAsia mendukung penuh pihak otoritas penerbangan dan kooperatif dalam proses investigasi yang tengah berlangsung.

Adapun pesawat dalam kondisi layak terbang dan telah melakukan perawatan berjadwal terakhir pada 16 Nopember 2014.

AirAsia membuka jalur Emergency Call Centre bagi keluarga atau kerabat penumpang yang berada dalam penerbangan tersebut. Nomor Emergency Call Centre: +622129270811.

AirAsia akan terus merilis informasi lanjutan ketika telah tersedia. Informasi terkini dapat diakses melalui situs www.airasia.com.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas, ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Bolstering*. Berdasarkan kata kunci substrategi *Bolstering* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.3 menyajikan substrategi *Bolstering* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.3 substrategi *Bolstering* pada *Press release* 28 Desember 2014 (14:30) WIB

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
Jakarta, 28 Desember 2014 (14:30 WIB)	<i>Bolstering</i>	a. pilot, pramugari, dan teknisi kami memiliki pengalaman dan jam terbang yang tinggi. b. Sejak perusahaan berdiri, pesawat tidak pernah mengalami kecelakaan karena teknisi kami selalu memeriksa mesin pesawat kami secara berkala.	Paragraf dua: “<i>Captain</i> yang memimpin telah memiliki total 20,537 jam terbang dan 6,053 jam terbang dengan AirAsia Indonesia, sementara <i>frist officer</i> memiliki 2,247 jam terbang.” “Adapun pesawat dalam kondisi layak terbang dan telah melakukan perawatan berjadwal terakhir pada 16 Nopember 2014.”

Berdasarkan tabel 4.2.3 di atas dapat dilihat bahwa *Press release* 28 Desember 2014 (14:30) WIB mengalami kecenderungan strategi yang digunakan *Bolstering* dengan dua kata kunci yang cenderung muncul. Selain itu, dari tabel di atas juga menunjukkan *Press release* 28 Desember 2014 (14:30) WIB mengalami kecenderungan strategi yang berbeda dari *Press release* 28 Desember (22:57) WIB. *Press release* 28 Desember 2014 (14:30) WIB mengalami kecenderungan strategi yang muncul adalah *Bolstering* sedangkan *Press release* 28 Desember 2014 (22:57) WIB mengalami kecenderungan strategi yang muncul adalah *Mortification*. Berdasarkan *Press release* 28 Desember 2014 (14:30) WIB di atas menunjukkan lokasi pembuatan *Press release* yang cenderung berbeda dengan *Press release* 28 Desember 2014 (22:57) WIB yaitu Jakarta, sedangkan *Press release* 28 Desember 2014 (22:57) WIB menunjukkan lokasi Surabaya. Berdasarkan koding yang peneliti lakukan, peneliti menemukan *Press release* 28 Desember 2014 dengan waktu (12:46 WIB) memiliki kecenderungan strategi yang sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 dengan waktu (22:57 WIB) yaitu strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 28 Desember 2014 dengan waktu (12:46 WIB),

Jakarta, 28 Desember 2014 (12:46 WIB)- AirAsia Indonesia dengan menyesal mengonfirmasi bahwa pesawat dengan nomer QZ8501 dari Surabaya menuju Singapore hilang kontak dengan air traffic control pada pukul 07.24 waktu Singapore pagi ini.

Saat ini kami sedang melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk mengetahui kondisi terkini mengenai status penumpang dan crew member dari pesawat tersebut, dan kami akan memberikan informasi terkini jika sudah mendapatkan informasi lebih lanjut.

Pesawat ini adalah Airbus A320-200 dengan nomer registrasi PK-AXC. Saat ini, tim SAR (search and rescue) sudah beroperasi dan AirAsia telah berkooperasi dengan pihak-pihak terkait. Bagi para keluarga dan kerabat dapat menghubungi nomer call Emergency Call Centre AirAsia di +622129270811.s

AirAsia akan terus memberikan informasi lebih lanjut dengan situasi terkini. Informasi terkini juga tersedia di website AirAsia, www.airasia.com. Note untuk Editor: Kami meminta para media untuk tidak menghubungi nomer AirAsia Emergency Call Centre, mengingat nomer ini hanya diperuntukkan bagi keluarga dan kerabat dari penumpang yang terkena dampak dari kejadian ini.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.4 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.4 strategi *Mortification* pada *Press release* 28 Desember 2014 (12:46 WIB)

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
Jakarta, 28 Desember 2014 (12:46 WIB)	<i>Mortification</i>	a.Menyesal	Paragraf satu: “AirAsia Indonesia dengan menyesal mengonfirmasi bahwa pesawat dengan nomer QZ8501 dari Surabaya menuju Singapore hilang kontak dengan air traffic control pada pukul 07.24 waktu Singapore pagi ini.” Paragraf empat: “AirAsia akan terus memberikan informasi

		b.Kami siap bertanggung jawab	lebih lanjut dengan situasi terkini.” Paragraf dua: “kami sedang melakukan koordinasi dengan pihak terkait.” “kami sedang melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk mengetahui kondisi terkini mengenai status penumpang dan crew member dari pesawat tersebut, dan kami akan memberikan informasi terkini jika sudah mendapatkan informasi lebih lanjut.”

Berdasarkan coding pada tiga *Press release* di atas menunjukkan adanya kecenderungan perbedaan strategi yang digunakan pada *Press release* dengan tanggal yang sama akan tetapi memiliki perbedaan waktu dan juga lokasi. *Press release* 28 Desember 2014 yang dibagi dalam tiga bagian waktu serta lokasi yang berbeda memiliki tema-tema yang berbeda serta strategi yang digunakan. Selain itu, berdasarkan tabel 4.2.1 di atas menunjukkan frekuensi kemunculan strategi yang sama dengan dengan *Press release* 28 Desember 2014 (22:57 WIB) di Surabaya dan 28 Desember 2014 (12:46 WIB), sedangkan *Press release* 28 Desember 2014 (14:30 WIB) menunjukkan kemunculan strategi yang cenderung berbeda dengan *Press*

release 28 Desember 2014 dengan waktu (22:57 WIB) dan 28 Desember 2014 dengan waktu (12:46 WIB). Berdasarkan *Press release* 28 Desember 2014 yang terbagi dalam tiga bagian waktu serta lokasi yang berbeda menunjukkan pada *Press release* ini cenderung pembuatan *Press release* banyak dilakukan di Jakarta, hal ini sesuai dengan *Press release* di atas yang menunjukkan *Press release* 28 Desember 2014 (22:57 WIB) di Surabaya, 28 Desember 2014 (14:30 WIB) di Jakarta, dan 28 Desember 2014 (12:46 WIB) di Jakarta. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 29 Desember 2014 mengalami kecenderungan kemunculan strategi yang sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 dengan waktu (22:57 WIB) dan 28 Desember 2014 dengan waktu (12:46 WIB) yaitu strategi *Mortification*. Berdasarkan koding yang dilakukan, peneliti menemukan kata-kata dalam kalimat *press releae* yang merujuk strategi *Mortification*. Berikut *Press releasenya* 29 Desember 2014,

SURABAYA, 29 DESEMBER 2014 – AirAsia Indonesia hari ini telah menerima konfirmasi dari Badan SAR Nasional (BASARNAS) bahwa upaya pencarian pesawat QZ 8501 yang hilang kontak kemarin (28/12) akan terus dilakukan dan mendapat dukungan dari tim SAR dari Singapura dan Malaysia.

Adapun misi pencarian hari ini telah dimulai sejak pukul 06.00 WIB (GMT+7). AirAsia Indonesia sangat mengapresiasi dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak terkait dalam upaya pencarian pesawat QZ 8501.

AirAsia Indonesia memohon dengan rendah hati kepada seluruh masyarakat dunia untuk berdoa bagi seluruh penumpang QZ 8501. Adapun fokus utama AirAsia Indonesia saat ini adalah para keluarga penumpang QZ 8501 dengan memberikan informasi terkini secara langsung, dukungan transportasi, akomodasi, makanan, obat-obatan serta dukungan emosional. Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko saat ini tetap berada di Surabaya, kami secara berkala memberikan informasi terkini. Sementara itu, beberapa pihak manajemen AirAsia Indonesia pun saat ini juga berada di Singapura untuk memberikan dukungan moril kepada keluarga penumpang.

Bagi seluruh keluarga maupun kerabat penumpang pesawat QZ 8501 dan hendak mengetahui informasi lebih lanjut terkait perkembangan informasi terkini dapat menghubungi Emergency call center kami di nomor 021-29270811 atau 031-8690855 atau 031-2986790 (Surabaya). AirAsia akan terus memberikan informasi terkini terkait perkembangan situasi dan kami terus berharap yang terbaik bagi seluruh penumpang QZ8501.

An emergency call centre has been established and available for families seeking information. The number is **+622129270811** or **031-8690855** or **031-2986790** (Surabaya).

Family members of QZ8501, please contact:

Malaysia: +60 3 21795959

Indonesia: +62 2129270811

Singapore: +65 63077688

Korea: 007 98142069940

Note: Hotline is strictly for family members only

We will release further information as soon as it becomes available and our thoughts and prayers are with those on board QZ8501.

Note to Editors: We ask that members of the news media do not call the AirAsia Emergency Call Centre, as this line is reserved for family members seeking information about those who may have been on board.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.5 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.5 strategi *Mortification* pada *Press release* 29 Desember 2014

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
29 Desember 2014	<i>Mortification</i>	a.Kami bertanggung jawab	siap Paragraf satu: “AirAsia Indonesia hari ini telah menerima

		konfirmasi dari Badan SAR Nasional (BASARNAS) bahwa upaya pencarian pesawat QZ 8501 yang hilang kontak kemarin (28/12) akan terus dilakukan dan mendapat dukungan dari tim SAR dari Singapura dan Malaysia.” Paragraf dua: “AirAsia Indonesia sangat mengapresiasi dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak terkait dalam upaya pencarian pesawat QZ 8501.” Paragraf tiga: “Adapun fokus utama AirAsia Indonesia saat ini adalah para keluarga penumpang QZ 8501 dengan memberikan informasi terkini secara langsung, dukungan transportasi, akomodasi, makanan, obat-obatan serta dukungan emosional.” “Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko saat ini tetap berada di Surabaya, kami secara berkala memberikan informasi terkini. Paragraf empat: “AirAsia akan terus memberikan informasi terkini terkait

		b. Simpati	perkembangan situasi.” “AirAsia Indonesia memohon dengan rendah hati kepada seluruh masyarakat dunia untuk berdoa bagi seluruh penumpang QZ 8501.” “Beberapa pihak manajemen AirAsia Indonesia memberikan dukungan moril kepada keluarga penumpang.” “kami terus berharap yang terbaik bagi seluruh penumpang QZ8501.” “We will release further information as soon as it becomes available and our thoughts and prayers are with those on board QZ8501.”

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa *Press release* 29 Desember 2014 mengalami kecenderungan menggunakan strategi *Mortification* sama halnya yang ditemukan pada *Press release* 28 Desember 2014. Selain itu, berdasarkan tabel 4.2.1 juga menunjukkan bahwa strategi *Reducing offensiveness* mengalami penurunan frekuensi dari frekuensi strategi *Reducing offensiveness Press release* 28 Desember 2014 pada *Press release* ini. Berdasarkan *Press release* di atas juga menunjukkan

Press release 29 Desember 2014 cenderung mengalami perbedaan lokasi pembuatan *Press release* dengan *Press release* 28 Desember 2014 dengan waktu (14:30 WIB) dan 28 Desember 2014 (12:46 WIB). Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan tidak ditemukannya strategi lain seperti *Denial*, *evasion of reponsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini. Berdasarkan tabel 4.2.1 di atas dan juga koding yang dilakukan, peneliti menemukan *Press release* 30 Desember 2014 memiliki kecenderungan strategi yang sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 dan juga 29 Desember 2014. Berikut ini *Press release* 30 Desember 2014,

SURABAYA, 30 DESEMBER 2014 – AirAsia Indonesia dengan sangat menyesal menginformasikan bahwa Badan SAR Nasional (BASARNAS) hari ini mengkonfirmasi bahwa serpihan pesawat yang ditemukan siang tadi adalah bagian dari pesawat QZ 8501 yang hilang kontak dengan *air traffic control* (ATC) pada 28 Desember 2014.

Adapun serpihan pesawat tersebut ditemukan di kawasan Selat Karimata, sekitar 110 mil laut barat daya dari Pangkalan Bun, Kalimantan.

Pesawat QZ 8501 yang hilang kontak berjenis Airbus A320-200 dengan registrasi PK-AXC yang membawa 155 penumpang terdiri dari 137 orang dewasa, 17 anak-anak, dan 1 bayi. Selain itu, juga terdapat 2 pilot, 4 awak kabin dan 1 teknisi.

Adapun saat ini, operasi SAR dan investigasi terkait serpihan yang ditemukan di lokasi masih berlangsung. AirAsia Indonesia juga telah mengirimkan personilnya ke lokasi pencarian dan akan secara penuh bekerja sama dengan BASARNAS, Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) dan otoritas terkait lainnya selama investigasi berlangsung.

Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko mengatakan, “Kami sungguh terpukul atas kejadian ini. Kami menyampaikan simpati kami kepada seluruh keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501 serta keluarga dari rekan-rekan kami yang berada di penerbangan tersebut.”

Sementara itu, Group Chief Executive Officer AirAsia, Tony Fernandes menambahkan, “Saya sungguh sedih atas kejadian ini. Ini adalah tragedi bagi kami semua di AirAsia. Kami saat ini masih

menunggu perkembangan terkait operasi pencarian dan evakuasi, dan prioritas utama kami saat ini adalah anggota keluarga dari penumpang QZ 8501.”

AirAsia Indonesia akan mengundang seluruh anggota keluarga penumpang QZ 8501 ke Surabaya, kami akan memberikan tim konseling khusus kepada setiap keluarga guna mendukung dan memastikan segala kebutuhan mereka terpenuhi. Kami juga telah mengundang berbagai konselor psikologi dan spiritual termasuk para pemuka agama guna memberikan dukungan moril kepada seluruh keluarga penumpang.

AirAsia akan terus memberikan informasi terkini terkait proses pencarian dan evakuasi. Bagi seluruh keluarga penumpang QZ 8501 dapat menghubungi emergency call center kami di nomor **021-29270811** atau **031-8690855** atau **031-2986790 (Surabaya)**.

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.6 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.6 strategi *Mortification* pada *Press release* 30 Desember 2014

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
30 Desember 2014	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia Indonesia juga telah mengirimkan personilnya ke lokasi pencarian.” “AirAsia Indonesia akan mengundang seluruh anggota keluarga penumpang QZ 8501 ke Surabaya, kami akan memberikan tim konseling khusus kepada setiap keluarga guna mendukung dan memastikan segala kebutuhan mereka terpenuhi.”

			“Kami juga telah mengundang berbagai konselor psikologi dan spiritual termasuk para pemuka agama guna memberikan dukungan moril kepada seluruh keluarga penumpang.”
	Simpati		Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko mengatakan, “Kami sungguh terpukul atas kejadian ini.” “Kami menyampaikan simpati kami kepada seluruh keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501 serta keluarga dari rekan-rekan kami yang berada di penerbangan tersebut.” Group Chief Executive Officer AirAsia, Tony Fernandes menambahkan, “Saya sungguh sedih atas kejadian ini.” “Ini adalah tragedi bagi kami semua di AirAsia.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”
	Menyesal		“AirAsia Indonesia dengan sangat menyesal menginformasikan.”

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan *Press release* 30 Desember 2014 mengalami kecenderungan menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 28

Desember serta 29 Desember 2014. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan penurunan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* dari *Press release* 28 Desember 2014 pada *Press release* ini. Selain itu, tabel di atas juga menunjukkan bahwa tidak ditemukan strategi *Denial*, *Evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action* pada *Press release* 30 Desember 2014. Hal ini dibuktikan dengan setiap kata pada kalimat *Press release* di atas cenderung merujuk kata kunci yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 menunjukkan bahwa *Press release* 31 Desember 2014 juga mengalami kecenderungan menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 28 Desember sampai 30 Desember 2014 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan pada *Press release* 31 Desember 2014 ditemukan kalimat yang merujuk kata kunci *Mortification*. Berikut *Press release* 31 Desember 2014,

SURABAYA, 31 DESEMBER 2014 – AirAsia Indonesia bersama ini hendak memberikan informasi terkini bahwa Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia dan otoritas terkait terus berupaya untuk mencari dan mengevakuasi penumpang QZ 8501 di wilayah Selat Karimata.

Sebelumnya siang tadi, Grup CEO AirAsia Tony Fernandes dan manajemen AirAsia mengunjungi basis militer di Pangkalan Bun untuk bertemu dengan berbagai pihak yang terlibat dalam operasi pencarian pesawat QZ 8501 seperti Wakil Gubernur Kalimantan Tengah, Achmad Diran; Deputy Bidang Potensi BASARNAS, Marsekal Muda TNI Sunarbowo Sandi; Panglima Komando Operasi Angkatan Udara II, Marsekal Muda TNI Abdul Muis; Panglima Komando Operasi Angkatan Udara I, Marsekal Muda TNI Agus Dwi Putranto; Kapolda Kalimantan Tengah, Brigadir Jenderal Hermanu dan Deputy Bidang Operasi BASARNAS, Marsekal Pertama TNI Supriyadi.

Tony Fernandes mengatakan, “Kami sangat terkesan dengan profesionalitas dan koordinasi yang telah terjalin sangat baik antara BASARNAS, TNI Angkatan Darat, TNI Angkatan Laut, TNI Angkatan Udara dan Kepolisian Indonesia. Walaupun operasi pencarian dan penyelamatan hari ini memang terhambat karena cuaca yang tidak mendukung, namun kami optimis operasi pencarian dan penyelamatan dapat kembali berlanjut esok hari.”

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengkonfirmasi telah mengevakuasi 7 jasad penumpang yang saat ini telah dibawa ke basis militer di Pangkalan Bun, Kalimantan. Adapun dua dari tujuh jasad penumpang tersebut telah diterbangkan menuju Rumah Sakti Bhayangkara, Surabaya guna proses identifikasi yang selanjutnya akan dilakukan oleh tim DVI POLRI.

Selain itu, *crisis center* bagi keluarga penumpang QZ 8501 yang sebelumnya berada di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda juga telah berpindah ke Rumah Sakit Bhayangkara hari ini.

AirAsia saat ini tetap fokus pada penanganan keluarga penumpang yang terkena dampak atas tragedi ini.

AirAsia akan terus memberikan informasi terkini terkait proses pencarian dan evakuasi. Bagi seluruh keluarga penumpang QZ 8501 dapat menghubungi *emergency call center* kami di nomor **021-29270811** atau **031-8299949** (Crisis Center RS Bhayangkara, Surabaya).

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Catatan untuk Editor: Kami meminta seluruh rekan media untuk tidak menghubungi nomor *AirAsia Emergency Call Centre*, mengingat nomor tersebut hanya diperuntukkan bagi keluarga dan kerabat penumpang di pesawat tersebut. Rekan-rekan media dapat menghubungi *media center* kami di nomor +622129270831

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.7 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.7 strategi *Mortification* pada *Press release* 31 Desember 2014

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
31 Desember 2014	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	Paragraf satu: “AirAsia Indonesia bersama ini hendak memberikan informasi terkini” Paragraf tiga:

		Tony Fernandes mengatakan, “Kami sangat terkesan dengan profesionalitas dan koordinasi yang telah terjalin sangat baik” “AirAsia saat ini tetap fokus pada penanganan keluarga penumpang yang terkena dampak atas tragedi ini.” “AirAsia akan terus memberikan informasi terkini terkait proses pencarian dan evakuasi.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

b.Simpati

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 31 Desember 2014 mengalami kecenderungan kemunculan secara terus-menerus dengan strategi *Mortification*. Tabel di atas juga menunjukkan strategi *Mortification* mengalami penurunan frekuensi pada *Press release* 29 Desember sampai 31 Desember 2014. Hal ini diakibatkan pada *Press release* 28 Desember yang terdiri dari tiga bagian *Press release* yang berbeda waktu dan lokasi serta tema *Press release* sehingga frekuensi strategi *Mortification* lebih tinggi dibandingkan *Press release* lainnya. Selain itu, tabel 4.2.1 di atas juga menunjukkan strategi *Reducing offensiveness* mengalami frekuensi penurunan dari *Press release* 29 Desember 2014 sampai dengan 31 Desember 2014. Berdasarkan koding pada *Press release* 29

Desember 2014 sampai 31 Desember 2014 tidak ditemukan kalimat yang merujuk kata kunci *Reducing offensiveness* dan juga tema dalam *Press release* tersebut cenderung merujuk kata kunci strategi *Mortification*.

Berdasarkan koding data yang dilakukan, *Press release* 28 Desember 2014 sampai 31 Desember 2014 mengalami kecenderungan tidak menggunakan strategi *Denial*, *Evasion of responsibility*, dan *Corrective action*. Selain itu, hasil dari koding data menunjukkan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 31 Desember 2014 tidak menampilkan kalimat yang merujuk kata-kata yang dapat dikategorikan sebagai strategi *Denial*, *Evasion of responsibility*, dan *Corrective action*. Berdasarkan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 31 Desember 2014 di atas menunjukkan pembuatan *Press release* mengalami kecenderungan kemunculan hanya pada satu lokasi yaitu Surabaya dan cenderung berbeda dengan *Press release* 28 Desember 2014 yang terdiri dari dua lokasi pembuatan *Press release* yang berbeda. Tabel 4.2.1 distribusi frekuensi juga menunjukkan *Press release* 01 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 31 Desember 2014 yaitu strategi *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan kalimat pada *Press release* 01 Januari 2015 cenderung merujuk kata kunci pada strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 01 Januari 2015,

SURABAYA, 1 JANUARI 2015 – Melalui kesempatan ini, AirAsia Indonesia hendak menginformasikan perkembangan terkini terkait pencarian dan evakuasi penumpang QZ 8501.

Tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini mengonfirmasi hasil identifikasi 1 jenazah penumpang QZ 8501, yaitu Hayati Luthfi Hamid (wanita). Konfirmasi

tersebut diumumkan setelah adanya kecocokan hasil tes forensik dan ante-mortem dengan data DNA yang sebelumnya telah diberikan oleh keluarga kepada tim DVI POLRI.

AirAsia Indonesia hari ini secara resmi menyerahkan jenazah almarhumah Hayati Luthfi Hamid ke keluarga melalui upacara yang berlangsung di Rumah Sakit Bhayangkara, Surabaya. Penyerahan tersebut secara langsung dilakukan oleh Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko.

Sunu mengatakan, “Atas nama AirAsia, kami mengucapkan belasungkawa sedalam-dalamnya kepada seluruh keluarga dan rekan almarhumah Ibu Hayati Luthfi Hamid. AirAsia akan mendukung segala hal yang dibutuhkan oleh keluarga di waktu yang sangat sulit ini.”

Pada hari ini, Badan SAR Nasional (BASARNAS) juga telah mengonfirmasi bahwa sebanyak 6 jenazah dari total 7 jenazah penumpang QZ 8501 telah dievakuasi dari Selat Karimata dan diantarkan menuju Rumah Sakit Bhayangkara untuk proses identifikasi oleh tim DVI POLRI.

Tim DVI POLRI saat ini juga tengah melakukan proses identifikasi mendalam yang mencakup tes DNA dan forensik.

Sementara itu, upaya pencarian dan penyelamatan terus berlangsung. Kementerian Perhubungan telah mengerahkan 5 kapal tambahan ke area pencarian. Selain itu, sampai dengan saat ini, lebih dari 90 kapal dan pesawat dari berbagai negara sahabat seperti Singapura, Malaysia, Korea Selatan dan Amerika Serikat turut membantu operasi pencarian pesawat QZ 8501.

AirAsia akan terus memberikan informasi terkini terkait proses pencarian dan evakuasi. Bagi seluruh keluarga penumpang QZ 8501 dapat menghubungi *emergency call center* kami di nomor **021-29270811** atau **031-8299949 (Crisis Center RS Bhayangkara, Surabaya)**.

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.8 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.8 strategi *Mortification* pada *Press release* 01 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>

01 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung Jawab	Alinea satu: “AirAsia Indonesia hendak menginformasikan perkembangan terkini terkait pencarian dan evakuasi penumpang QZ 8501.” “AirAsia Indonesia hari ini secara resmi menyerahkan jenazah almarhumah Hayati Luthfi Hamid ke keluarga” “Penyerahan tersebut secara langsung dilakukan oleh Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko.” Sunu mengatakan, <u>“AirAsia akan mendukung segala hal yang dibutuhkan oleh keluarga di waktu yang sangat sulit ini.”</u> <u>“AirAsia akan terus memberikan informasi terkini terkait proses pencarian dan evakuasi.”</u>
		b.Simpat	Sunu mengatakan, “Atas nama AirAsia, kami mengucapkan belasungkawa sedalam-dalamnya kepada seluruh keluarga dan rekan almarhumah Ibu Hayati Luthfi Hamid.”

			“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 01 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 01 Januari 2015 tidak menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*. Selain itu, kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 01 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* Desember 2014. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 01 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi pada strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 31 Desember 2014. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 02 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 01 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 02 Januari 2015,

SURABAYA, 2 JANUARI 2015 - Tim Disaster Victim Identification Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini mengonfirmasi hasil identifikasi tiga jenazah penumpang AirAsia QZ 8501 atas nama Grayson Herbert Linaksita (pria), Khairunisa Haidar Fauzi (perempuan) dan Kevin Alexander Sutjipto (pria).

AirAsia telah menyerahkan jenazah kepada keluarga korban di Rumah Sakit Bhayangkara, Surabaya.

Khairunisa Haidar Fauzi merupakan salah satu pramugari pesawat QZ 8501 dan telah bekerja di AirAsia Indonesia sejak 28 Januari 2013. Khairunisa dikenal bekerja secara profesional dan memiliki dedikasi tinggi.

Grup CEO AirAsia, Tony Fernandes beserta Co-Founder and Executive Chairman of AirAsia Berhad, Datuk Kamarudin Meranun dan Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko hari ini mengantar jenazah kerumah duka sekaligus menghadiri pemakaman Khairunisa di Palembang.

Sampai hari ini, tim DVI POLRI telah berhasil mengidentifikasi empat jenazah penumpang QZ 8501. Adapun hingga hari ini sebanyak 22 jenazah telah berhasil ditemukan.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BANSARNAS) untuk mengetahui perkembangan pencarian dan evakuasi penumpang QZ 8501.

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.9 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.9 strategi *Mortification* pada *Press release* 02 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
02 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a. Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia telah menyerahkan jenazah kepada keluarga korban di Rumah Sakit Bhayangkara, Surabaya.” “Grup CEO AirAsia, Tony Fernandes beserta Co-Founder and Executive Chairman of AirAsia

	 b.Simpat	Berhad, Datuk Kamarudin Meranun dan Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko hari ini mengantarkan jenazah kerumah duka sekaligus menghadiri pemakaman Khairunisa di Palembang.” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BANSARNAS) untuk mengetahui perkembangan pencarian dan evakuasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 02 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 02 Januari 2015 tidak menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Selain itu, kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 02 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* Desember 2014 dan 01 Januari 2015.

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 02 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi pada strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 31 Desember 2014 dan *Press release* 01 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 03 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 02 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 03 Januari 2015,

SURABAYA, 3 JANUARI 2015 – Memasuki hari ketujuh pencarian dan evakuasi penumpang QZ 8501, Badan SAR Nasional (BASARNAS) mengonfirmasi telah menemukan 30 jenazah di area pencarian. Adapun upaya pencarian saat ini masih berlangsung dan pihak SAR Rusia telah bergabung bersama dengan tim yang dipimpin BASARNAS. Cuaca di sekitar area pencarian besok (Minggu, 4 Januari) diperkirakan jauh lebih baik dengan ketinggian ombak yang lebih rendah berkisar 2 hingga 3 meter.

Pihak berwenang juga menginformasikan bahwa peralatan sonar telah mendeteksi adanya dua obyek berukuran besar yang berada di dasar laut dimana kemungkinan kedua obyek tersebut merupakan bagian dari pesawat AirAsia QZ 8501.

Sebanyak 12 jenazah yang terdiri dari 9 pria dan 3 wanita telah tiba di Rumah Sakit Bhayangkara, Surabaya hari ini guna memenuhi proses identifikasi.

Selain itu, tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Indonesia (DVI POLRI) hari ini juga mengidentifikasi 2 jenazah yaitu Hendra Gunawan Syawal (pria) dan The Meiji Thejakusuma (wanita). Penyerahan jenazah pun telah dilakukan hari ini di Rumah Sakit Bhayangkara oleh Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko.

Sampai dengan saat ini, tim DVI POLRI telah mengidentifikasi sebanyak 6 jenazah sementara sebanyak 24 jenazah masih menjalani proses identifikasi. Tim DVI POLRI juga akan mendapat bantuan dari tim DVI Singapura dan Korea Selatan.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.10 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.10 strategi *Mortification* pada *Press release* 03 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
03 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“Penyerahan jenazah pun telah dilakukan hari ini di Rumah Sakit Bhayangkara oleh Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko.” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi,

		b.Simpati	dan identifikasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 03 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 03 Januari 2015 tidak menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsbility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Selain itu, kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 03 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* Desember 2014 dan 01 serta 02 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 03 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi pada strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 31 Desember 2014 dan *Press release* 01 sampai 02 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 04 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29

Desember 2014 sampai 03 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 04 Januari 2015,

SURABAYA, 4 JANUARI 2015 – Proses pencarian dan evakuasi penumpang QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) berlanjut pagi ini dimana cuaca dilaporkan membaik dengan ketinggian gelombang berada di kisaran 1,5 – 2 meter.

Memasuki hari ke-delapan pencarian, area pencarian telah diperluas ke kawasan timur Laut Jawa sesuai dengan prakiraan arah arus laut dalam.

Selain itu, sebanyak lebih dari 80 penyelam telah dikerahkan guna memastikan keberadaan 2 objek ukuran besar yang diduga adalah bagian dari badan pesawat, yang terekam oleh pantauan alat sonar kemarin (3/1). Selain itu, pencarian kotak hitam pesawat pun turut berlanjut hari ini.

BASARNAS hari ini mengonfirmasi telah mengevakuasi 4 jenazah dan juga serpihan-serpihan seperti jendela darurat pesawat, kursi penumpang dan tas yang berisikan peralatan keselamatan yang diyakini berasal dari pesawat. Empat jenazah tersebut telah diterbangkan dan tiba di RS Bhayangkara Surabaya untuk identifikasi lebih lanjut. Sementara itu di Surabaya, tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) telah mengidentifikasi 3 jenazah penumpang QZ 8501 yaitu Wismoyo Ari Prambudi (pria), Jie Stevie Gunawan (wanita) dan Juanita Limantara (wanita). Ketiga jenazah tersebut telah diserahkan secara langsung oleh Sunu Widyatmoko, Presiden Direktur AirAsia Indonesia kepada masing-masing keluarga sore ini.

Untuk itu, sampai dengan hari ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi 34 jenazah dimana sebanyak sembilan dari jenazah penumpang telah berhasil diidentifikasi oleh tim DVI POLRI dan 25 jenazah lainnya masih dalam proses identifikasi.

Sebanyak tujuh tim ahli DVI dari Singapura juga telah tiba hari ini di Surabaya untuk membantu proses identifikasi penumpang QZ 8501 sedangkan beberapa tim ahli DVI lainnya seperti dari Korea Selatan dan Australia juga akan tiba esok untuk bergabung bersama tim identifikasi.

Upaya pencarian dan evakuasi akan berlanjut besok dengan ketinggian ombak diperkirakan mencapai 2-2.5 meter. Prioritas utama pencarian saat ini adalah melalui metode penyelaman di area yang diduga kuat dimana badan pesawat berada. Selain itu, BASARNAS juga mengonfirmasi proses pencarian akan diperkuat oleh kapal dari Cina yang akan berfokus pada pencarian kotak hitam pesawat.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.11 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.11 strategi *Mortification* pada *Press release* 04 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
04 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“Ketiga jenazah tersebut telah diserahkan secara langsung oleh Sunu Widyatmoko, Presiden Direktur AirAsia Indonesia kepada masing-masing keluarga sore ini.” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
		b.Simpati	“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 04 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 04 Januari 2015 tidak menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Selain itu, kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 04 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 03 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 04 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 03 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 05 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 04 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 05 Januari 2015,

SURABAYA, 5 JANUARI 2015 – Cuaca masih menjadi tantangan utama dari operasi pencarian dan evakuasi penumpang QZ 8501 oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dengan tinggi gelombang di kisaran 4 – 5 meter. Area pencarian pun saat ini difokuskan di kawasan timur Laut Jawa dimana sebanyak lebih dari 50 kapal, helikopter dan lebih dari 80 penyelam laut dikerahkan di area pencarian tersebut.

Badan SAR Nasional (BASARNAS) hari ini mengonfirmasi telah mengevakuasi 3 jenazah dari operasi pencarian yang berlangsung hari ini. Selain itu, serpihan-serpihan kembali ditemukan di area pencarian seperti kursi penumpang dan masker oksigen. Tiga jenazah yang ditemukan hari ini telah tiba di RS Bhayangkara, Surabaya untuk proses identifikasi. Sebelumnya pagi ini, Panglima TNI Jenderal Moeldoko bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia (Kapolri) Jendral Sutarnan mengunjungi crisis center yang terletak di RS Bhayangkara, Surabaya.

Kedua jenderal tersebut hadir untuk mengucapkan belasungkawa kepada keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501. Panglima TNI pun memohon kerja sama dari keluarga untuk tetap bersabar selama proses pencarian dan evakuasi berlangsung, karena seluruh tenaga baik dari Angkatan Darat, Angkatan Laut, dan Angkatan Udara telah bergabung untuk mendukung BASARNAS. Keluarga pun diajak untuk mengikuti acara tabur bunga yang rencananya akan diadakan di area pencarian namun tanggal akan diumumkan kemudian. Adapun terkait rencana ini, TNI akan mempersiapkan pesawat, kapal dan akomodasi khusus kepada seluruh keluarga yang hendak mengikuti acara ini.

Tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan bahwa mereka telah mengidentifikasi 4 jenazah penumpang QZ 8501 yaitu: Tony Linaksita (pria), Shiane Josal (wanita), Lim Yan Koen (pria) dan Yongki Jou (pria). AirAsia Indonesia secara resmi telah menyerahkan jenazah tersebut kepada keluarga di RS Bhayangkara, Surabaya sore ini. Adapun sampai dengan saat ini, Badan SAR Nasional (BASARNAS) mengonfirmasi telah menemukan 37 jenazah, dimana 13 jenazah saat ini telah diidentifikasi oleh DVI POLRI dan 24 jenazah lainnya saat ini masih dalam proses identifikasi. Sebelumnya POLRI mengonfirmasi telah mengerahkan sebanyak total 229 tim ahli DVI yang membantu proses identifikasi. Upaya pencarian akan terus berlanjut besok dengan gelombang yang diprediksi akan berada di kisaran 2-3 meter.

BASARNAS juga mengonfirmasi telah mengerahkan sebanyak 5 kapal yang berfokus untuk mencari kotak hitam pesawat. Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.12 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.12 strategi *Mortification* pada *Press release* 05 Januari 2015

Press release	Strategi	Kata kunci	Kalimat Press release
05 Januari 2015	Mortification	a.Kami siap bertanggung jawab	Paragraf empat: “AirAsia Indonesia secara resmi telah menyerahkan jenazah tersebut kepada keluarga di RS Bhayangkara, Surabaya sore ini.” Paragraf lima: “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
		b.Simpat	“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 05 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 05 Januari 2015 tidak menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsbility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Selain itu, kata

kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 05 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 04 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 05 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 04 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 06 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 05 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 06 Januari 2015,

SURABAYA, 6 JANUARI 2015 – AirAsia Indonesia hendak menyampaikan informasi terkini terkait perkembangan upaya pencarian dan evakuasi penumpang QZ 8501 sampai dengan hari kesepuluh. Operasi pencarian dan evakuasi hari ini difokuskan pada area yang diyakini menjadi tempat jatuhnya pesawat QZ 8501. Sebanyak lebih dari sebanyak 40 kapal dan 20 helikopter dikerahkan hari ini guna menemukan lokasi pasti dimana pesawat dan kotak hitam berada.

Cuaca hari ini dilaporkan berawan dengan intensitas hujan ringan dan ombak mencapai 2-3 meter. Namun, kuatnya arus dalam laut yang mencapai 4-5 knot dan terbatasnya jarak pandang menjadi tantangan tersendiri bagi tim penyelam dalam melakukan upaya pencarian bawah laut.

Siang tadi, Panglima Tentara Nasional Indonesia (TNI) Jenderal Moeldoko mengunjungi basis militer di Pangkalan Bun guna melakukan inspeksi operasi pencarian dan evakuasi yang masih berlangsung sampai saat ini.

Adapun pada malam ini BASARNAS mengonfirmasi dua jenazah yang ditemukan di daerah fokus pencarian telah dievakuasi. Dua jenazah tersebut saat ini berada di Pangkalan Bun dan akan segera diterbangkan menuju Surabaya untuk proses identifikasi.

Sementara itu, tim Disaster Victim Identification Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini mengumumkan 3 jenazah penumpang QZ 8501 yang berhasil diidentifikasi yaitu: Indra Yulianto (pria), Hindarto Halim (pria) dan Jou Brian Youvito (pria). Ketiga jenazah tersebut secara resmi telah diserahkan kepada pihak keluarga oleh AirAsia Indonesia di RS Bhayangkara, Surabaya sore ini.

Sampai dengan hari ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi 39 penumpang dimana 16 diantaranya telah berhasil diidentifikasi, dan 23 jenazah lainnya masih dalam proses identifikasi.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.13 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.13 strategi *Mortification* pada *Press release* 06 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
06 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	Paragraf satu: “AirAsia Indonesia hendak menyampaikan informasi terkini terkait perkembangan upaya pencarian dan evakuasi penumpang QZ 8501 sampai dengan hari kesepuluh.”

			Paragraf lima: “Ketiga jenazah tersebut secara resmi telah diserahkan kepada pihak keluarga oleh AirAsia Indonesia di RS Bhayangkara, Surabaya sore ini.” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

b.Simpat

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 06 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 06 Januari 2015 tidak menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.13 di atas menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 06 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 05

Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 06 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 05 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 07 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 06 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 07 Januari 2015,

SURABAYA, 7 JANUARI 2015 – Badan SAR Nasional (BASARNAS) hari ini mengonfirmasi bahwa tim SAR telah mendapatkan visualisasi dari bagian ekor pesawat QZ 8501. Penyelam dari tim SAR mengambil dokumentasi bawah laut dimana mengonfirmasi visual dari bagian ekor pesawat dan beberapa serpihan, yang menunjukkan nomor registrasi pesawat (PK-AXC).

Bagian ekor tersebut ditemukan di daerah pencarian tambahan (kurang lebih 30 km dari area fokus utama pencarian). Operasi SAR pun terus berlangsung dengan dukungan cuaca cerah dan jarak pandang bawah laut yang memungkinkan penyelam untuk melakukan pencarian.

Sunu Widyatmoko, Presiden Direktur AirAsia Indonesia mengatakan, “Kami sungguh mengapresiasi seluruh institusi dan pihak-pihak terkait yang terlibat dalam operasi pencarian dan evakuasi ini. Penemuan bagian ekor pesawat hari ini merupakan hal yang sangat berarti bagi kami yang saat ini masih menunggu perkembangan terkait operasi SAR.”

Berdasarkan penemuan terakhir, BASARNAS mengonfirmasi bahwa operasi SAR akan berfokus pada area ini guna mencari tahu apakah masih ada jenazah penumpang yang berada di sekitar area tersebut serta melanjutkan pencarian kotak hitam pesawat.

Hari ini, Palaksa KRI Bung Tomo-357 Letnan Kolonel Laut Ashari Alamsyah secara resmi menyerahkan serpihan-serpihan pesawat dan barang-barang penumpang QZ 8501 yang telah ditemukan kepada Wadan Pusat Penerbangan Angkatan Laut (Puspenerbal) Kolonel Laut Yuwono di Ruang Posko Operasi SAR AirAsia QZ 8501 yang berada di Lanudal Juanda, Surabaya. Adapun serpihan-serpihan pesawat nantinya akan diserahkan kepada Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) guna proses investigasi lebih lanjut.

Pagi tadi, BASARNAS juga mengonfirmasi telah mengevakuasi satu jenazah dari area pencarian. Jenazah tersebut masih berada di Pangkalan Bun masih menunggu untuk diberangkatkan ke Surabaya untuk proses identifikasi.

Sementara itu, tim Disaster Victim Identification Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini mengumumkan telah mengidentifikasi sebanyak 8 jenazah yaitu: Ratri Sri Andriani (wanita), Rudy Soetjipto (pria), Jou Christine Yuanita (wanita), Soetikno Sia (pria), Ruth Natalia Made Puspita Sari (wanita), Nico Giovanni (pria), Indahju Liangsih (wanita), Stephanie Yulianto (wanita). AirAsia Indonesia hari ini secara resmi menyerahkan ke-8 jenazah tersebut ke masing-masing keluarga di RS Bhayangkara, Surabaya, sore tadi.

Sampai dengan saat ini, BASARNAS telah mengevakuasi sebanyak 40 jenazah dimana 24 jenazah telah diidentifikasi oleh DVI POLRI dan 16 jenazah saat ini masih dalam proses identifikasi.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.14 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.14 strategi *Mortification* pada *Press release* 07 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
07 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	Paragraf tiga: Sunu Widyatmoko, Presiden Direktur AirAsia Indonesia mengatakan, “Kami sungguh mengapresiasi seluruh institusi dan pihak-pihak terkait yang terlibat dalam operasi pencarian dan evakuasi ini.” Paragraf tujuh: “AirAsia Indonesia hari ini secara resmi menyerahkan ke-8 jenazah tersebut ke masing-masing keluarga di RS Bhayangkara, Surabaya, sore tadi.” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
		b.Simpaty	“Doa dan harapan kami terus menyertai

		keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 07 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 07 Januari 2015 tidak menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.14 di atas menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 07 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 06 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 07 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 06 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 08 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 07 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 08 Januari 2015,

SURABAYA, 8 JANUARI 2015 – AirAsia Indonesia hendak menyampaikan informasi terkini terkait perkembangan upaya pencarian dan evakuasi penumpang QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional sampai dengan hari kedua belas.

Tim SAR hari ini kembali melanjutkan proses pencarian walaupun dengan cuaca yang cukup terhalang dengan intensitas hujan ringan dan cukup berawan. Tim penyelam telah dikerahkan untuk melanjutkan pencarian dan evakuasi bawah laut menyusul penemuan ekor pesawat QZ 8501 tadi malam.

BASARNAS mengatakan operasi pencarian dimulai tepat pukul 7 dan penyelam telah berkonsentrasi pada area fokus pencarian kedua tempat dimana bagian ekor ditemukan kemarin. Penyelaman di area fokus kedua ini dimaksudkan untuk menemukan kotak hitam pesawat. Namun, dikarenakan arus bawah laut yang cukup kencang dan terbatasnya jarak pandang penyelam, penyelam hanya dapat mengevakuasi serpihan-serpihan yang diduga adalah bagian dari interior pesawat dan tempat penyimpanan bagasi.

Bagian ekor akan menjadi fokus operasi SAR dan BASARNAS mengatakan apabila kotak hitam nantinya telah diketemukan, tim SAR berencana untuk mengangkat bagian ekor tersebut dari laut dengan berkoordinasi dengan Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT)

Sementara itu, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi 1 jenazah lagi hari ini di area pencarian. Adapun jenazah tersebut telah tiba di Bandara Juanda, Surabaya malam ini.

Tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini juga mengumumkan satu jenazah yang berhasil diidentifikasi sebagai Djoko Suseno (pria).

Untuk itu, sampai dengan saat ini BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 41 jenazah dimana 25 jenazah berhasil diidentifikasi oleh tim ahli DVI dan sebanyak 16 jenazah masih dalam proses identifikasi.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.15 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.15 strategi *Mortification* pada *Press release* 08 Januari 2015

Press release	Strategi	Kata kunci	Kalimat Press release
08 Januari 2015	Mortification	a.Kami siap bertanggung jawab	Paragraf satu: “AirAsia Indonesia hendak menyampaikan informasi terkini terkait perkembangan upaya pencarian dan evakuasi penumpang QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional sampai dengan hari kedua belas.” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”
		b.Simpaty	

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 08 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 08 Januari 2015 tidak menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.15 di atas menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 08 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 07 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 08 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 07 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 09 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 08 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 09 Januari 2015,

SURABAYA, 9 JANUARI 2015 – Operasi pencarian yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia hari ini masih berlanjut dengan kondisi cuaca dan jarak pandang yang relatif lebih baik bagi para penyelam tim SAR untuk menemukan penumpang serta bagian dari pesawat penerbangan QZ 8501.

Tim penyelam juga dikerahkan untuk memasang pelampung pada ekor pesawat yang telah ditemukan sebagai bagian dari upaya pengangkatan. BASARNAS menegaskan bahwa pencarian dan evakuasi penumpang tetap menjadi prioritas utama disamping pencarian kotak hitam yang masih terus berjalan.

Pagi ini, BASARNAS mengonfirmasikan telah mengevakuasi sebanyak tujuh jenazah. Adapun ketujuh jenazah tersebut saat ini berada di Pangkalan Bun.

Sementara itu, beberapa barang milik penumpang yang ditemukan saat operasi SAR berlangsung di area fokus pencarian, kini telah disimpan di *Crisis Center* yang berlokasi di Markas Kepolisian Daerah (MAPOLDA) Jawa Timur. AirAsia Indonesia akan mengamankan barang-barang tersebut dan mengembalikannya kepada keluarga penumpang yang hendak mengambil melalui proses verifikasi yang ketat.

Tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini juga mengumumkan dua jenazah yang berhasil diidentifikasi sebagai Martinus Djomi (pria) dan Marwin Sholeh (pria).

Sampai dengan saat ini BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 48 jenazah dimana 27 jenazah berhasil diidentifikasi oleh tim ahli DVI dan sebanyak 21 jenazah masih dalam proses identifikasi.

Melalui kesempatan ini, AirAsia Indonesia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.16 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.16 strategi *Mortification* pada *Press release* 09 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>

09 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia Indonesia akan mengamankan barang-barang tersebut dan mengembalikannya kepada keluarga penumpang yang hendak mengambil melalui proses verifikasi yang ketat.” “AirAsia Indonesia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”
		b.Simpaty	

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 09 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 09 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.16 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang

muncul pada *Press release* 09 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 08 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 09 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 08 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 10 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 09 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 10 Januari 2015,

SURABAYA, 10 JANUARI 2015 – Badan SAR Nasional (BASARNAS) hari ini mengonfirmasi bahwa bagian ekor dari pesawat QZ 8501 berhasil diangkat dari laut Jawa. Bagian ekor tersebut saat ini telah dibawa ke Pangkalan Bun dan akan diserahkan kepada Komisi Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) untuk investigasi lebih lanjut.

Adapun alat sonar kembali mendeteksi keberadaan obyek yang diduga adalah bagian depan pesawat dan mendeteksi bunyi ping yang diduga berasal dari kotak hitam pesawat yang berada tidak jauh dari lokasi ditemukannya bagian ekor pesawat. Tim penyelam, kapal dan helikopter dikerahkan untuk terus melakukan pencarian.

Pagi ini, sebanyak tujuh jenazah yang berhasil dievakuasi BASARNAS kemarin (09/01) telah tiba di Surabaya dan langsung dibawa ke RS Bhayangkara untuk proses identifikasi.

Selain itu, siang tadi, Menteri Perhubungan Ignasius Jonan mengunjungi *crisis center* yang berada di Markas Kepolisian Daerah (MAPOLDA) Jawa Timur untuk berdialog langsung bersama keluarga penumpang QZ 8501. Selama dialog berlangsung, keluarga meminta pemerintah untuk memaksimalkan operasi SAR, dan Jonan meyakinkan keluarga bahwa berdasarkan perintah dari Presiden Republik Indonesia Joko Widodo, operasi SAR tidak akan berhenti sampai seluruh penumpang dievakuasi dan dikirimkan kembali ke keluarga.

Tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini mengumumkan telah mengidentifikasi 2 jenazah sebagai: Susandhini Liman (wanita), dan Justin Geovanni (pria).

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 48 jenazah, dimana 29 jenazah telah berhasil diidentifikasi oleh DVI POLRI dan 19 jenazah sedang dalam proses identifikasi.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Selain itu, Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.17 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.17 strategi *Mortification* pada *Press release* 10 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
10 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional

			(BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
		b.Simpati	“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 10 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 10 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.17 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 10 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 09 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 10 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 09 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 11 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 10 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 11 Januari 2015,

SURABAYA, 11 JANUARI 2015 - AirAsia Indonesia hendak menyampaikan perkembangan terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi penerbangan QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia.

Cuaca dan jarak pandang yang baik cukup mendukung operasi SAR yang terus berlangsung hari ini. Tim SAR tetap memprioritaskan pencarian dan evakuasi penumpang di area pencarian utama.

Kapal SAR dan tim penyelam juga dikerahkan untuk mendekati area pencarian dimana terdengar suara ping yang diduga berasal dari kotak hitam pesawat. Adapun hari ini dilaporkan tidak ada jenazah tambahan yang dievakuasi dari area fokus pencarian.

Sementara itu di Surabaya, Tim Disaster Victim Identification Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini juga mengumumkan bahwa 3 jenazah telah diidentifikasi, dimana 1 jenazah penumpang berkewarganegaraan Indonesia yaitu Vera Chandra Kho (wanita) dan 2 jenazah lainnya dipastikan adalah penumpang berkewarganegaraan Korea Selatan yaitu Kyung Hwa Lee (wanita) dan Seongbeom Park (pria).

Sampai dengan hari ini, BASARNAS telah berhasil mengevakuasi 48 jenazah yang mana 32 diantaranya telah teridentifikasi oleh DVI POLRI dan 16 sisanya masih dalam proses identifikasi.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan

kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel

4.2.18 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.18 strategi *Mortification* pada *Press release* 11 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
11 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia Indonesia hendak menyampaikan perkembangan terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi penerbangan QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia.” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”
		b.Simpaty	

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 11 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 11 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.18 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 11 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 10 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 11 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 10 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 12 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 11 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 12 Januari 2015,

SURABAYA, 12 JANUARI 2015 – Memasuki hari keenambelas, operasi SAR yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional Republik Indonesia (BASARNAS) hari ini telah berhasil mengangkat *Flight Data Recorder* (FDR) yang merupakan bagian dari pesawat QZ 8501 pada pukul 07:11 WIB.

BASARNAS mengonfirmasi FDR tersebut ditemukan diantara puing sayap pesawat dan telah diangkat dari kedalaman 30 meter di bawah laut dan nantinya akan diterbangkan ke Jakarta dan diserahkan kepada Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) untuk proses investigasi. Namun, pihak BASARNAS melaporkan bahwa bagian lain dari kotak hitam yaitu *Cockpit Voice Recorder* (CVR) belum ditemukan dan masih dalam proses pencarian di sekitar wilayah tersebut.

Tim penyelam SAR hari ini telah dikerahkan untuk memastikan gambaran dua obyek besar – sekitar 4 km dari lokasi ditemukannya ekor pesawat – yang diduga sebagai bagian dari pesawat yang kondisinya saat ini tertutup oleh lumpur.

BASARNAS juga memastikan bahwa evakuasi penumpang masih menjadi prioritas utama. Tambahan bantuan dari nelayan setempat juga telah dikerahkan untuk mendukung operasi SAR. Adapun hari ini dilaporkan tidak ada jenazah tambahan yang dievakuasi dari area fokus pencarian.

Sedangkan di Surabaya, tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini mengumumkan telah berhasil mengidentifikasi sebanyak 2 penumpang, yaitu David Gunawan (pria) dan Youvita Elisabeth (wanita). Kedua penumpang tersebut adalah Warga Negara Indonesia (WNI).

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 48 penumpang, dimana 34 diantaranya telah teridentifikasi dan 14 sisanya masih dalam proses.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.19 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.19 strategi *Mortification* pada *Press release* 12 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 12 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 12 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.19 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 12 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 11 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 12 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan

frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 11 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 13 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 12 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 13 Januari 2015,

SURABAYA, 13 JANUARI 2015 – Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia hari ini mengumumkan telah berhasil menemukan dan mengangkat rekaman percakapan kokpit atau yang dikenal dengan Cockpit Voice Recorder (CVR) pesawat QZ 8501. Adapun bagian CVR yang ditemukan terletak kurang lebih 20 meter dari tempat ditemukannya *flight data recorder* kemarin.

Berdasarkan temuan ini, BASARNAS mengonfirmasi bahwa kedua bagian dari kotak hitam pesawat yaitu *flight data recorder* dan *cockpit voice recorder* sudah berhasil dievakuasi dan saat ini sudah diterbangkan ke Jakarta untuk proses investigasi oleh tim Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT).

Di Surabaya, Kepala BASARNAS Marsekal Madya TNI Bambang Soelistyo mengunjungi crisis center di Markas Polisi Daerah (MAPOLDA) Jawa Timur sore ini untuk mengadakan dialog dengan pihak keluarga penumpang dan karyawan QZ 8501.

Saat dialog berlangsung, Bambang Soelistyo meyakinkan keluarga bahwa operasi SAR masih berlangsung dengan prioritas mencari dan mengevakuasi penumpang walaupun cuaca dan arus bawah laut masih menjadi tantangan utama tim SAR.

Tim Disaster Victim Identification Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan telah mengidentifikasi dua penumpang yaitu: Oscar Desano (pria) dan Yuni Astutik (wanita).

Sampai dengan hari ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 48 jenazah penumpang dimana sebanyak 36 jenazah telah diidentifikasi oleh DVI POLRI dan 12 jenazah lainnya dalam proses identifikasi.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.20 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.20 strategi *Mortification* pada *Press release* 13 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
13 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
		b.Simpati	“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 13 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 13 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.20 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 13 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 12 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 13 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 12 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 14 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 13 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 14 Januari 2015,

SURABAYA, 14 JANUARI 2015 – Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia malam ini mengonfirmasi telah mendeteksi lokasi badan pesawat QZ 8501 yang ditemukan di daerah fokus pencarian kedua. Konfirmasi penemuan ini menyusul beberapa foto yang menggambarkan bagian pesawat QZ 8501 dan juga bagian sayap sebelah kanan di dasar Laut Jawa. Foto tersebut ditangkap oleh

kendaraan tanpa awak yang digunakan untuk mendeteksi keberadaan benda di bawah laut atau dikenal dengan *Remotely Operated Vehicle (ROV)* yang dimiliki oleh salah satu Kapal SAR. Sesuai rencana, tim penyelam SAR akan dikerahkan besok pagi untuk memulai proses evakuasi.

Selain itu, BASARNAS hari ini juga mengonfirmasi telah mengevakuasi dua jenazah yang ditemukan di dekat Pulau Sembilan, kurang lebih 70 mil barat daya dari Kota Baru, Kalimantan Selatan. Adapun dua jenazah tersebut akan dievakuasi ke Pangkalan Bun dan kemudian diterbangkan ke Surabaya (RS Bhayangkara) untuk proses identifikasi.

Sementara itu di Surabaya, Simon Djidrovski, *Coordinator EDPS, DVI Unit Police Forensics Sub-Directorate INTERPOL* pagi ini mengunjungi *crisis center* di Markas Polisi Daerah (MAPOLDA) Jawa Timur. Selama kunjungannya, Simon secara langsung menyupervisi seluruh proses identifikasi penumpang yang dipimpin oleh tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI). Beliau pun menyampaikan apresiasinya kepada tim DVI POLRI yang telah melakukan proses identifikasi sesuai dengan prosedur INTERPOL DVI.

DVI POLRI mengumumkan kembali telah mengidentifikasi dua penumpang yaitu: Jie Stephanie Gunawan (perempuan) dan Christanto Leoma Hutama (pria) hari ini.

Sampai dengan hari ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 50 jenazah penumpang dimana sebanyak 38 jenazah telah diidentifikasi oleh DVI POLRI, 10 jenazah lainnya dalam proses identifikasi dan 2 jenazah belum tiba di RS Bhayangkara.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.21 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.21 strategi *Mortification* pada *Press release* 14 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
14 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab b.Simpat	“AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 14 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 14 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.21 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 14 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 13 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 14 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi

strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 13 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 15 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 14 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 15 Januari 2015,

SURABAYA, 15 JANUARI 2015 – Operasi SAR yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia terus berlanjut hari ini di area fokus pencarian utama.

Kapal, helikopter serta penyelam SAR telah dikerahkan di area fokus pencarian utama untuk mengobservasi dasar laut sebelum rencana evakuasi penumpang dan puing pesawat dilaksanakan – sehubungan dengan adanya dugaan penumpang yang mungkin terjebak di antara puing pesawat. Kendati demikian, tidak ada laporan penemuan jenazah tambahan untuk hari ini.

Adapun dua jenazah penumpang yang dievakuasi kemarin (14/1) saat ini masih berada di Kota Baru, Kalimantan Selatan dan akan diterbangkan ke Surabaya (RS. Bhayangkara) untuk proses identifikasi.

Sementara itu, tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan 1 jenazah yang telah berhasil teridentifikasi sebagai Cindy Clarissa Soetjipto (perempuan) dan telah diserahkan secara resmi oleh AirAsia Indonesia kepada keluarganya siang ini.

Sampai dengan hari ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 50 jenazah penumpang dimana sebanyak 39 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI, 9 jenazah masih dalam proses identifikasi dan 2 jenazah lainnya belum tiba di RS Bhayangkara.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.22 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.22 strategi *Mortification* pada *Press release* 15 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
15 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“Satu jenazah yang telah berhasil teridentifikasi sebagai Cindy Clarissa Soetjipto (perempuan) dan telah diserahkan secara resmi oleh AirAsia Indonesia kepada keluarganya siang ini.” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”

		b.Simpati	“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 15 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 15 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.22 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 15 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 15 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 15 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 14 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 16 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 15 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan

munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 16 Januari 2015,

SURABAYA, 16 JANUARI 2015 – AirAsia Indonesia hendak menyampaikan perkembangan terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia.

Kapal SAR dan tim penyelam telah dikerahkan pagi ini di area pencarian utama dimana potongan terbesar badan pesawat ditemukan guna mengobservasi keadaan badan pesawat yang saat ini masih berada di dasar laut Jawa. Namun, operasi pencarian dan evakuasi terpaksa dihentikan siang tadi karena kondisi cuaca yang tidak mendukung dan kuatnya arus bawah laut.

BASARNAS mengonfirmasi telah berhasil mengevakuasi lagi 1 jenazah yang ditemukan di laut dekat Pulau Sembilan, Kalimantan Selatan, berjarak kurang lebih 650 km dari titik hilang kontak pesawat 20 hari yang lalu. Jenazah tersebut saat ini berada di kapal SAR dan dalam perjalanan menuju Kota Baru, Kalimantan Selatan.

Tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) juga mengumumkan telah berhasil mengidentifikasi lagi 1 jenazah sebagai The Darmaji (pria) dan telah diserahkan secara resmi oleh AirAsia Indonesia kepada keluarganya siang tadi.

Sampai dengan hari ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 51 jenazah penumpang dimana sebanyak 40 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI, 8 jenazah masih dalam proses identifikasi dan 3 jenazah lainnya belum tiba di RS Bhayangkara.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.23 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.23 strategi *Mortification* pada *Press release* 16 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
16 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia Indonesia hendak menyampaikan perkembangan terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia.” “Berhasil mengidentifikasi lagi 1 jenazah sebagai The Darmaji (pria) dan telah diserahkan secara resmi oleh AirAsia Indonesia kepada keluarganya siang tadi.” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
		b.Simpaty	“Doa dan harapan kami terus menyertai

		keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 16 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 16 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.23 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 16 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 15 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 16 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 15 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 17 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 16 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 17 Januari 2015,

SURABAYA, 17 JANUARI 2015 – AirAsia Indonesia hendak menyampaikan perkembangan terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi (SAR) QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS).

Upaya pengangkatan badan pesawat QZ 8501 dari dasar Laut Jawa kembali terkendala oleh cuaca buruk yang menyelimuti area pencarian dengan tinggi gelombang mencapai 3-5 meter. Namun, kapal dan tim penyelam SAR tetap siaga di area pencarian untuk melanjutkan misi observasi bawah laut di saat cuaca kembali bersahabat.

Selain itu, tiga jenazah penumpang yang ditemukan di laut dekat Pulau Sembilan, Kalimantan Selatan – kurang lebih 650 km dari titik pesawat hilang kontak – telah tiba di RS Bhayangkara, Surabaya pagi ini untuk proses identifikasi.

Sementara itu, tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan kembali berhasil mengidentifikasi lima penumpang yaitu: Yenni Soewono (wanita), Kho Kusuma Chandra (pria), Sesha Aldi Krisputra (pria), Bob Hartanto Wijaya (pria) dan Albertus Eka Surya Yulianto (pria). AirAsia Indonesia secara resmi telah menyerahkan kelima jenazah ke keluarga masing-masing siang tadi.

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 51 jenazah dimana 45 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI dan 6 jenazah lainnya masih dalam proses identifikasi.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.24 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.24 strategi *Mortification* pada *Press release* 17 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>

17 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia Indonesia hendak menyampaikan perkembangan terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi (SAR) QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS).” “AirAsia Indonesia secara resmi telah menyerahkan kelima jenazah ke keluarga masing-masing siang tadi.” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”
		b.Simpaty	

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 17 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 17 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan

strategi *Denial*, evasion of responsibility, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.24 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 17 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 16 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 17 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 16 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 18 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 17 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 18 Januari 2015,

SURABAYA, 18 JANUARI 2015 – AirAsia Indonesia hendak menyampaikan perkembangan terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi (SAR) QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS).

Operasi pencarian dan evakuasi (SAR) kembali dilanjutkan pagi ini walaupun keadaan cuaca, tingginya gelombang dan kuatnya arus bawah laut masih menjadi tantangan bagi tim penyelam SAR untuk menyelam ke tempat serpihan pesawat yang berada di kedalaman 28 meter di dasar Laut Jawa. Adapun tim penyelam SAR hari ini telah mencoba untuk melakukan observasi ke bawah laut namun terkendala arus bawah laut yang cukup kencang.

Namun, BASARNAS memastikan bahwa misi pencarian dan evakuasi penumpang QZ 8501 masih menjadi prioritas karena diduga masih banyak penumpang yang terjebak di dalam serpihan badan pesawat sehingga operasi SAR akan dilanjutkan esok hari.

Selain itu, BASARNAS hari ini juga mengonfirmasi telah mengevakuasi dua jenazah dari area pencarian utama. Kedua jenazah tersebut saat ini masih dalam perjalanan menuju Pangkalan Bun menggunakan kapal SAR.

Tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan bahwa tidak ada pengumuman hasil identifikasi jenazah hari ini. DVI POLRI mengatakan bahwa tim ahli saat ini masih mengumpulkan bukti-bukti DNA yang terkait guna mencocokkan antara data ante-mortem dan post-mortem terhadap keenam jenazah yang saat ini masih berada di RS Bhayangkara.

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 53 jenazah dimana 45 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI, 6 jenazah lainnya masih dalam proses identifikasi dan 2 jenazah belum tiba di RS Bhayangkara.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.25 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.25 strategi *Mortification* pada *Press release* 18 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
18 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia Indonesia hendak menyampaikan perkembangan terkini terkait operasi

		pencarian dan evakuasi (SAR) QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS).” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 18 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 18 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.25 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 18 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 17 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1

di atas menunjukkan *Press release* 18 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 17 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 19 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 18 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 19 Januari 2015,

SURABAYA, 19 JANUARI 2015 – AirAsia Indonesia hendak menyampaikan perkembangan terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi (SAR) yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia.

Operasi pencarian dan evakuasi (SAR) berlanjut pagi ini dengan dikerahkannya tim penyelam SAR untuk kembali mengobservasi serpihan pesawat yang berada di dasar Laut Jawa. Saat operasi observasi bawah laut tersebut berlangsung, tim penyelam berhasil mengevakuasi beberapa serpihan seperti jendela, kursi penumpang dan beberapa bagian lain yang diyakini sebagai bagian dari pesawat QZ 8501. Namun, upaya evakuasi badan pesawat dari dasar laut kembali terkendala oleh tingginya ombak dan kondisi cuaca yang buruk di sekitar lokasi pencarian.

Sementara itu, dua jenazah penumpang yang ditemukan kemarin (18/01) telah diterbangkan dari Pangkalan Bun ke Surabaya siang ini dan telah tiba di RS Bhayangkara pada pukul 16.20 WIB untuk proses identifikasi.

Adapun tim Disaster Victim Identification Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan bahwa tidak ada jenazah yang teridentifikasi hari ini. DVI POLRI menyampaikan bahwa tim ahli saat ini masih mengumpulkan data-data DNA pendukung tambahan dari jenazah yang saat ini masih dalam proses identifikasi di RS Bhayangkara.

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 53 jenazah dimana 45 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI, dan 8 jenazah lainnya masih dalam proses identifikasi.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.26 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.26 strategi *Mortification* pada *Press release* 19 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
19 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a. Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia Indonesia hendak menyampaikan perkembangan terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi (SAR) yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia.” “Operasi pencarian dan evakuasi (SAR) berlanjut pagi ini dengan dikerahkannya tim penyelam SAR untuk kembali mengobservasi serpihan pesawat yang berada di dasar Laut Jawa.”

		“AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.” b.Simpat “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 19 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 19 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsbility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.26 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 19 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 18 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 19 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki

frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 18 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 20 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 19 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 20 Januari 2015,

SURABAYA, 20 JANUARI 2015 – Misi pencarian dan evakuasi penumpang dan pesawat penerbangan QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia kembali dilanjutkan hari ini meskipun cuaca hujan di area fokus pencarian.

Beberapa kapal SAR tetap bersiaga di sekitar area fokus pencarian dimana potongan badan pesawat ditemukan. Tim penyelam SAR juga dikerahkan untuk kembali mengobservasi kemungkinan adanya penumpang yang masih terjebak di dalam potongan badan pesawat tersebut.

Adapun tim SAR hari ini juga telah menerima sejumlah perangkat tambahan, antara lain berupa 12 buah *lifting bags* yang akan digunakan dalam mendukung upaya pengangkatan badan pesawat dari dasar laut. Namun, kepastian waktu operasi pengangkatan potongan badan pesawat sangat bergantung pada kondisi cuaca. Selain itu, dilaporkan tidak ada penemuan jenazah tambahan hari ini.

Sementara itu, Tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan telah berhasil mengidentifikasi lagi satu penumpang, sebagai Andreas Widjaja (pria).

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 53 jenazah dimana 46 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI, dan 7 jenazah lainnya masih dalam proses identifikasi.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.27 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.27 strategi *Mortification* pada *Press release* 20 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
20 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab b.Simpati	“AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 20 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 20 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective*

action. Tabel 4.2.27 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 20 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 19 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 20 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 19 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 21 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 20 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 21 Januari 2015,

SURABAYA, 21 JANUARI 2015 – AirAsia Indonesia hendak menyampaikan perkembangan terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia.

Kapal SAR dan tim penyelam kembali dikerahkan hari ini untuk mengobservasi dasar laut dan mencari penumpang yang mungkin berada di sekitar area fokus pencarian. Adapun upaya pengangkatan badan pesawat masih terkendala oleh kondisi cuaca dan laut yang kurang mendukung operasi. Selain itu, dilaporkan tidak ada penemuan jenazah tambahan hari ini

Tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) juga mengumumkan telah berhasil mengidentifikasi lagi 1 jenazah sebagai David Hartono (pria) dan telah diserahkan secara resmi oleh AirAsia Indonesia kepada pihak keluarga siang tadi.

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 53 jenazah dimana 47 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI, dan 6 jenazah lainnya masih dalam proses identifikasi.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.28 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.28 strategi *Mortification* pada *Press release* 21 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
21 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia Indonesia hendak menyampaikan perkembangan terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia.” “Mengidentifikasi lagi 1 jenazah sebagai David Hartono (pria) dan telah diserahkan secara resmi oleh AirAsia Indonesia kepada pihak keluarga siang tadi.”

		“AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
	b.Simpaty	“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 21 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 21 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.28 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 21 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 20 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 21 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan

frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 20 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 22 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 21 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 22 Januari 2015,

SURABAYA, 22 JANUARI 2015 – Operasi pencarian dan evakuasi penumpang serta pesawat penerbangan QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia kembali dilanjutkan hari ini di area fokus pencarian utama. Namun demikian, keadaan laut yang tidak bersahabat tetap menjadi tantangan untuk tim SAR

Sementara itu, pagi tadi tim SAR mengonfirmasi telah berhasil mengevakuasi lagi sebanyak enam jenazah penumpang dari dalam potongan badan pesawat yang saat ini masih berada di dasar Laut Jawa. Keenam jenazah tersebut telah tiba di Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah dan akan diterbangkan ke Surabaya (RS Bhayangkara) untuk proses identifikasi. Tim SAR juga akan terus melanjutkan observasi untuk melihat kemungkinan masih adanya penumpang yang terjebak diantara puing-puing tersebut.

Adapun tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan bahwa tidak ada jenazah yang teridentifikasi hari ini. DVI POLRI menyampaikan bahwa tim ahli saat ini masih mengumpulkan data-data *ante-mortem* tambahan dari jenazah yang saat ini masih dalam proses identifikasi di RS Bhayangkara.

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 59 jenazah dimana 47 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI, 6 jenazah masih dalam proses identifikasi, dan 6 jenazah lainnya belum tiba di RS Bhayangkara, Surabaya.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.29 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.29 strategi *Mortification* pada *Press release* 22 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
22 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab b.Simpati	“AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 22 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 22 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective*

action. Tabel 4.2.29 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 22 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 21 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 22 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 21 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 23 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 22 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 23 Januari 2015,

SURABAYA, 23 JANUARI 2015 –Operasi pencarian dan evakuasi (SAR) berlanjut pagi ini dengan keadaan cuaca dan kondisi laut yang lebih baik sehingga mendukung kapal SAR serta penyelam untuk melakukan observasi di area utama pencarian di mana badan pesawat ditemukan. Hari ini, tim penyelam SAR kembali mengevakuasi sebanyak 6 penumpang yang ditemukan di dalam serpihan badan pesawat di dasar Laut Jawa.

Tim Disaster Victim Identification Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) juga mengumumkan telah mengidentifikasi 3 jenazah, yakni Susiyah (wanita), Naura Kanita Rosada Suseno (wanita), dan Soesilo Utomo (pria). Di samping itu, 10 jenazah telah diterbangkan dari Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah, ke RS Bhayangkara guna dilakukan proses identifikasi oleh Tim DVI Polri.

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 65 jenazah dimana 50 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI, 13 jenazah masih dalam proses identifikasi, dan 2 jenazah lainnya belum tiba di RS Bhayangkara, Surabaya.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.30 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.30 strategi *Mortification* pada *Press release* 23 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
23 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
		b.Simpati	“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 23 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 23 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.30 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 23 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 22 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 23 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 22 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 24 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 23 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 24 Januari 2015,

SURABAYA, 24 JANUARI 2015 – Operasi pencarian dan evakuasi (SAR) terus berlanjut pagi ini didukung dengan cuaca yang sangat baik. Kapal SAR telah dikerahkan untuk terus mengobservasi area fokus pencarian dan tim penyelam SAR juga dikerahkan ke dalam laut untuk mempersiapkan misi pengangkatan badan pesawat melalui pemasangan lifting bag.

Adapun hari ini, tim SAR kembali mengevakuasi 4 jenazah dari dalam serpihan badan pesawat. Empat jenazah tersebut serta 2 jenazah lainnya yang dievakuasi kemarin (23/01) telah tiba di Surabaya sore ini untuk diidentifikasi.

Sementara itu, tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan bahwa tidak ada jenazah yang teridentifikasi hari ini. DVI POLRI menyampaikan bahwa tim ahli saat ini masih mengumpulkan data-data *ante-mortem* pendukung tambahan dari jenazah yang saat ini masih dalam proses identifikasi di RS Bhayangkara.

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 69 jenazah dimana 50 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI, dan 19 jenazah lainnya masih dalam proses identifikasi.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.31 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.31 strategi *Mortification* pada *Press release* 24 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
24 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan

			DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
		b.Simpati	“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 24 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 24 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.31 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 24 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 23 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 24 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 23 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 25 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 24 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 25 Januari 2015,

SURABAYA, 25 JANUARI 2015 - Operasi pencarian dan evakuasi penumpang serta pesawat penerbangan QZ 8501 dilanjutkan pagi ini dengan dikerahkannya kapal SAR serta tim penyelam di area fokus pencarian utama dalam upaya pengangkatan badan pesawat dari dasar laut Jawa. Namun sayangnya, misi tersebut kembali terkendala oleh kondisi laut yang kurang mendukung.

Tim SAR mengonfirmasi telah berhasil mengevakuasi lagi sebanyak satu jenazah penumpang dari dalam potongan badan pesawat hari ini. Satu jenazah tersebut saat ini telah berada di Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah.

Sementara itu, Tim Disaster Victim Identification Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) juga mengumumkan telah berhasil mengidentifikasi lagi 2 jenazah sebagai Herumanto Tanus (pria) dan Lia Sari (wanita).

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 70 jenazah dimana 52 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI, 17 jenazah masih dalam proses identifikasi, dan 1 jenazah lainnya belum tiba di RS Bhayangkara, Surabaya.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501. Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan coding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.32 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.32 strategi *Mortification* pada *Press release* 25 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
25 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab b.Simpati	“AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 25 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 25 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsbility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.32 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 25 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 24 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 25 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi

strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 24 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 26 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 25 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 26 Januari 2015,

SURABAYA, 26 JANUARI 2015 – Tim pencarian dan evakuasi (SAR) kembali melanjutkan misi pengangkatan badan pesawat penerbangan QZ 8501 dari dasar Laut Jawa hari ini. Kapal SAR terus bersiaga di sekitar area fokus pencarian sementara tim penyelam dikerahkan ke dasar laut untuk memasang dan memastikan tali dan *lifting bags* telah terpasang dengan baik. Namun demikian, upaya pengangkatan ini kembali terkendala oleh kuatnya arus bawah laut siang tadi. Selain itu, dilaporkan tidak ada penemuan jenazah tambahan hari ini.

Tim Disaster Victim Identification Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan hari ini telah berhasil mengidentifikasi lagi 2 jenazah penumpang sebagai Wanti Setiawati (wanita), dan Djarot Biantoro (pria). Kedua Jenazah telah diserahkan secara resmi oleh AirAsia Indonesia kepada pihak keluarga siang ini.

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 70 jenazah dimana 54 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI, 15 jenazah masih dalam proses identifikasi, dan 1 jenazah lainnya masih berada di Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.33 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.33 strategi *Mortification* pada *Press release* 26 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
26 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“Kedua Jenazah telah diserahkan secara resmi oleh AirAsia Indonesia kepada pihak keluarga siang ini.” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
		b.Simpati	“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 26 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 26 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.33 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 26 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 25 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 26 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 25 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 27 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 26 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 27 Januari 2015,

SURABAYA, 27 JANUARI 2015 – Operasi pencarian dan evakuasi (SAR) kembali dilanjutkan pagi ini dengan dikerahkannya tim penyelam untuk mengobservasi keadaan di dasar laut dan kondisi potongan badan pesawat penerbangan QZ 8501. Sayangnya, operasi terpaksa dihentikan dikarenakan arus bawah laut yang sangat kuat.

Sementara itu siang tadi, Panglima Komando Armada Republik Indonesia Kawasan Barat (Pangarmabar), Laksamana Muda Widodo mengumumkan bahwa sesuai dengan perintah dari Panglima TNI, Jenderal Moeldoko, TNI telah menarik armada dan pasukannya dari area pencarian. Keputusan ini diambil atas dasar beberapa pertimbangan antara lain, hasil observasi yang menyatakan sudah tidak ditemukannya lagi jenazah baik di dalam badan pesawat maupun di sekitar area tempat potongan badan pesawat ditemukan.

Adapun Badan SAR Nasional (BASARNAS) direncanakan akan mengumumkan rencana kelanjutan dari operasi pencarian dan evakuasi kemudian.

Tim Disaster Victim Identification Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan hari ini telah berhasil mengidentifikasi lagi 1 jenazah penumpang sebagai Prawira Harja Subagio (Pria) dan telah diserahkan secara resmi oleh AirAsia Indonesia kepada pihak keluarga siang ini.

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 70 jenazah dimana 55 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI, 15 jenazah masih dalam proses identifikasi.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.34 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.34 strategi *Mortification* pada *Press release* 27 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
27 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada

		informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
	b.Simpat	“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 27 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 27 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.34 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 27 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 26 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 27 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki

frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 26 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 28 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 27 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 28 Januari 2015,

SURABAYA, 28 JANUARI 2015 – Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia hari ini mengumumkan komitmennya untuk tetap melanjutkan operasi pencarian dan evakuasi (SAR) menyusul keputusan Tentara Nasional Indonesia (TNI) yang telah menarik armada dan asetnya dari lokasi pencarian kemarin.

Tadi pagi, BASARNAS mengonfirmasi bahwa operasi SAR akan kembali dilanjutkan pada hari Sabtu (31/01). Adapun BASARNAS membutuhkan waktu selama 2 hari guna mengonsolidasi seluruh kekuatan upaya pencarian, dan operasi lanjutan ini akan berlangsung selama 7 hari, untuk kemudian menjadi bahan evaluasi bagi BASARNAS dalam menentukan langkah selanjutnya. Disamping itu, BASARNAS juga menegaskan bahwa fokus utama pencarian masih tetap sama, yaitu evakuasi penumpang. Operasi ini nantinya akan didukung oleh Kapal SAR, helikopter, pesawat *Fixed Wing* yang disediakan oleh AirAsia, penyelam tradisional serta para tim ahli SAR.

Sementara itu, pagi tadi nelayan lokal di Sulawesi Barat melaporkan telah menemukan dua jenazah yang diduga merupakan penumpang QZ 8501 di perairan dekat Majene. Kedua jenazah tersebut saat ini telah dibawa menuju Makassar dan akan diterbangkan ke Surabaya untuk proses identifikasi. Selain itu, sebuah tas yang diduga milik penumpang juga ditemukan oleh nelayan setempat di dekat area yang sama, sekitar 1.000 km dari titik hilangnya kontak pesawat.

Tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan hari ini telah berhasil mengidentifikasi lagi 1 jenazah penumpang sebagai Marianne Claudia Ardhi (wanita) dan telah diserahkan secara resmi oleh AirAsia Indonesia kepada pihak keluarga siang tadi.

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 72 jenazah dimana 56 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI, 14 jenazah masih dalam proses identifikasi, dan 2 jenazah lainnya belum tiba di RS Bhayangkara, Surabaya.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan coding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.35 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.35 strategi *Mortification* pada *Press release* 28 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
28 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami bertanggung jawab siap	Paragraf dua: “Operasi ini nantinya akan didukung oleh Kapal SAR, helikopter, pesawat <i>Fixed Wing</i> yang disediakan oleh AirAsia, penyelam tradisional serta para tim ahli SAR.” Paragraf empat: “Mengidentifikasi lagi 1 jenazah penumpang sebagai Marianne Claudia Ardhi (wanita) dan telah diserahkan secara resmi oleh AirAsia Indonesia kepada pihak keluarga siang tadi.”

	b.Simpat	Paragraf enam: “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 28 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 28 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.35 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 28 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 27 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 28 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan

frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 27 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 29 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 28 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 29 Januari 2015,

SURABAYA, 29 JANUARI 2015 – Meskipun operasi pencarian dan evakuasi (SAR) utama yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia masih belum berlanjut, namun demikian operasi SAR dalam skala yang lebih kecil telah berjalan hari ini di sekitar perairan Majene, Sulawesi Barat yang dilaksanakan oleh tim SAR yang berbasis di Makassar.

Adapun operasi SAR hari ini didukung oleh sebanyak 1 unit Kapal SAR dari Makassar dan 1 unit pesawat CASA C-212 milik TNI AU yang berbasis Makassar. Nelayan setempat pun turut dikerahkan dalam operasi penyisiran laut guna mencari jenazah yang mungkin masih berada di sekitar perairan Majene.

Sementara itu, pagi tadi, nelayan lokal asal Sulawesi Barat melaporkan kembali menemukan satu jenazah di laut dekat Majene. Jenazah yang diduga merupakan salah satu penumpang QZ 8501 tersebut saat ini masih dalam perjalanan menuju Makassar dan akan diterbangkan ke Surabaya kemudian guna kebutuhan identifikasi.

Tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan hari ini telah berhasil mengidentifikasi 1 jenazah penumpang sebagai Jimmy Sentosa Winata Oei (pria). DVI POLRI hari ini juga telah menerima 2 jenazah tambahan di RS Bhayangkara yang ditemukan kemarin (28/01) di daerah Mamuju, Sulawesi Barat.

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 73 jenazah dimana 57 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI, 15 jenazah masih dalam proses identifikasi, dan 1 jenazah lainnya masih belum tiba di RS Bhayangkara, Surabaya.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan coding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.36 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.36 strategi *Mortification* pada *Press release* 29 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
29 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a. Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
		b. Simpati	“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 29 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 29 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.36 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 29 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 28 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 29 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 28 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 30 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 29 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 30 Januari 2015,

SURABAYA, 30 JANUARI 2015 – Operasi pencarian dan evakuasi (SAR) yang dilakukan oleh tim SAR Makassar terus berlanjut hari ini. Sebanyak 2 kapal SAR yang didatangkan dari Makassar dan Balikpapan, 1 unit sea rider, serta 1 unit pesawat CASA C-212 milik TNI Angkatan Udara yang berbasis

di Makassar telah dikerahkan untuk mengobservasi wilayah perairan Majene, Sulawesi Barat dan Pinrang, Sulawesi Selatan. Selain itu, nelayan lokal pun tetap dikerahkan untuk membantu operasi SAR dalam upaya mencari jenazah dan serpihan pesawat QZ 8501.

Adapun kemarin malam (29/01) dan tadi pagi, penduduk lokal kembali menemukan sebanyak 3 jenazah tambahan yang diduga penumpang QZ 8501 di dekat bibir pantai Majene dan Pinrang. Satu jenazah yang ditemukan kemarin malam, telah diterbangkan ke Surabaya pagi ini untuk diidentifikasi sedangkan dua jenazah lainnya yang ditemukan tadi pagi saat ini masih berada di Makassar. Nelayan lokal pun kembali menemukan benda-benda yang diduga barang-barang pribadi milik penumpang dan serpihan pesawat QZ 8501 hari ini.

Sementara itu di Surabaya, tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini mengumumkan bahwa tiga jenazah telah berhasil diidentifikasi sebagai: Jasmine Rose Ann Santiago (wanita), Gusti Ayu Made Keisha Putri (wanita), dan Gusti Ayu Putriyan Permata (wanita). AirAsia Indonesia secara resmi telah menyerahkan ketiga jenazah kepada keluarganya masing-masing siang tadi.

Sampai dengan hari ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 76 penumpang dimana 60 jenazah telah teridentifikasi oleh tim DVI POLRI, 14 jenazah masih dalam proses identifikasi dan 2 jenazah belum tiba di RS Bhayangkara, Surabaya.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.37 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.37 strategi *Mortification* pada *Press release* 30 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>

186

action. Tabel 4.2.37 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 30 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 29 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 30 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 29 Januari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 31 Januari 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 30 Januari 2015 yaitu *Mortification*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* tersebut yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 31 Januari 2015,

SURABAYA, 31 JANUARI 2015 – Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia secara resmimelanjutkan operasi pencarian dan evakuasi (SAR) hari ini. Sejumlah kapal SAR kembali mengobservasi area pencarian utama di Selat Karimata dan Laut Jawa dengan menggunakan perangkat sonar guna mendeteksi keberadaan penumpang dan kokpit pesawat.

Disamping itu, tim SAR Makassar juga terus melanjutkan upaya pencarian dan evakuasi di sekitar wilayah Mamuju, Sulawesi Barat dan wilayah Pare-Pare, Sulawesi Selatan. Operasi SAR dalam skala yang lebih kecil ini didukung oleh 2 unit kapal SAR, 4 unit perahu karet dan sea rider. Masyarakat dan nelayan setempat juga dikerahkan guna mencari jenazah serta puing-puing pesawat yang mungkin berada di sekitar area tersebut. Sementara itu, dilaporkan belum ada penemuan jenazah lagi hari ini.

Tim Disaster Victim Identification Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini mengumumkan telah berhasil mengidentifikasi lagi sebanyak 4 jenazah penumpang sebagai Nanang Priyo Widodo (pria), Donna Indah Nurwatie (wanita), Adrian Fernando (pria) dan Viona Florensa Abraham (wanita). Keempat jenazah telah diserahkan secara resmi oleh AirAsia Indonesia kepada pihak keluarga siang ini.

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 76 jenazah dimana 64 jenazah telah teridentifikasi oleh DVI POLRI dan 12 jenazah lainnya masih dalam proses identifikasi di RS Bhayangkara, Surabaya.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.38 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.38 strategi *Mortification* pada *Press release* 31 Januari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
31 Januari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	Paragraf tiga: “Keempat jenazah telah diserahkan secara resmi oleh AirAsia Indonesia kepada pihak keluarga siang ini.” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”

		b.Simpat	“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 31 Januari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 31 Januari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, *Reducing offensiveness*, dan *Corrective action*. Tabel 4.2.38 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 31 Januari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 30 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 31 Januari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan penurunan signifikan dan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini sehingga memiliki frekuensi yang cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 30 Januari 2015.

Berdasarkan tabel-tabel strategi di atas beserta *Press releasenya* menunjukkan bahwa *Press release* Januari 2015 *airasia.com* cenderung hanya menggunakan strategi *Mortification*. Hal ini dibuktikan berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di

atas yang menunjukkan penurunan yang signifikan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* sejak 29 Desember 2014 dan juga tidak menunjukkan peningkatan pada *Press release* Januari 2015, dengan kata lain strategi *Reducing offensiveness* tidak muncul pada *Press release* Januari 2015. Selain itu, berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan, strategi *Denial*, *Evasion of responsibility*, dan *Corrective action* tidak muncul pada *Press release* 28 Desember 2014 dan juga tidak mengalami peningkatan frekuensi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai *Press release* Januari 2015, dengan kata lain strategi-strategi tersebut tidak muncul atau tidak digunakan pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 31 Januari 2015. Berdasarkan *Press release* di atas menunjukkan *Press release* Januari 2015 cenderung mengalami kemunculan lokasi pembuatan *Press release* yang sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 31 Desember 2014 yaitu Surabaya dan tidak mengalami kemunculan lokasi lain pada *Press release* Januari 2015.

Hasil tabel strategi di atas pada *Press release* Januari 2015 juga menunjukkan kecenderungan kalimat yang sering muncul serta menunjukkan *Mortification* adalah kalimat-kalimat dalam bentuk tanggung jawab perusahaan atas kecelakaan tersebut dan juga simpati kepada korban serta keluarga korban kecelakaan QZ8501. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan kecenderungan strategi yang sama digunakan pada *Press release* Desember 2014 serta Januari 2015 juga terjadi pada *Press release* Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 01 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 01 Februari 2015,

SURABAYA, 1 FEBRUARI 2015 – Operasi pencarian dan evakuasi (SAR) yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) berlanjut hari ini. Kapal SAR telah dikerahkan di area fokus pencarian guna mencari penumpang serta keberadaan pasti bagian kokpit pesawat. Namun, cuaca yang tidak bersahabat dan kencangnya arus bawah laut menghambat operasi SAR yang berlangsung di Laut Jawa hari ini.

Adapun operasi SAR di Selat Makassar juga masih berlangsung hari ini dimana kapal SAR, sea riders, perahu karet masih dikerahkan dari daerah perairan Pare-Pare, Sulawesi Selatan sampai ke Majene dan Mamuju di Sulawesi Barat. Nelayan dan penduduk lokal pun turut dikerahkan guna mencari penumpang dan serpihan pesawat di area tersebut.

Siang tadi, penduduk lokal kembali mengevakuasi satu jenazah yang diduga sebagai penumpang QZ 8501 di bibir pantai desa Tubo Tengah di Majene, Sulawesi Barat. Jenazah tersebut saat ini masih dalam perjalanan menuju Makassar dan akan diterbangkan ke Surabaya untuk diidentifikasi.

Sementara itu, tim Disaster Victim Identification Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengatakan tidak ada pengumuman hasil identifikasi hari ini. Tim DVI POLRI saat ini masih menunggu data DNA tambahan terhadap jenazah-jenazah yang saat ini masih diidentifikasi di RS Bhayangkara, Surabaya.

Sampai dengan saat ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 77 jenazah dimana 64 diantaranya telah diidentifikasi oleh DVI POLRI, 12 jenazah saat ini masih dalam proses identifikasi dan 1 jenazah belum tiba di RS Bhayangkara, Surabaya.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsia)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Catatan untuk Editor: Kami meminta seluruh rekan media untuk tidak menghubungi nomor AirAsia Emergency Call Centre, mengingat nomor tersebut hanya diperuntukkan bagi keluarga dan kerabat penumpang di pesawat tersebut. Rekan-rekan media dapat menghubungi media center kami di nomor +622129270831

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan

kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.39 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.39 strategi *Mortification* pada *Press release* 01 Februari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
01 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
		b.Simpat	“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 01 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 01 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi pada strategi *Reducing offensiveness* dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi

pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 31 Januari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai 01 Februari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action* pada *Press release* 01 Februari 2015 sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 31 Januari 2015. Tabel 4.2.39 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 01 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 31 Januari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 01 Februari 2015 dan 02 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 02 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 02 Februari 2015,

SURABAYA, 2 FEBRUARI 2015 – AirAsia Indonesia hendak menginformasikan perkembangan terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS).

Operasi SAR di area fokus pencarian di sekitar Selat Karimata dan Laut Jawa terus berlanjut, dimana kapal SAR dan penyelam telah dikerahkan dalam upaya pencarian penumpang dan serpihan pesawat di sekitar lokasi tersebut.

Pagi tadi, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 7 jenazah yang diduga adalah penumpang pesawat QZ 8501. Adapun 1 jenazah dievakuasi kemarin (01/02) dan 6 jenazah lainnya berhasil dievakuasi hari ini. Ketujuh jenazah tersebut ditemukan di dasar Laut Jawa dekat area dimana serpihan badan pesawat ditemukan. Saat ini ketujuh jenazah tersebut sedang dalam perjalanan menuju Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah, dan akan diterbangkan ke Surabaya untuk proses identifikasi.

Sementara itu, operasi SAR di Selat Makassar terus berlangsung didukung oleh Kapal SAR, sea riders, serta perahu karet untuk mengobservasi perairan Mamuju, Sulawesi Barat dan Pulau Selayar, Sulawesi Selatan. Namun, tidak ada laporan penemuan jenazah di Selat Makassar hari ini.

Sementara itu, tim Disaster Victim Identification Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan bahwa tidak ada penumpang yang berhasil diidentifikasi hari ini. Adapun tim DVI POLRI saat ini masih menunggu data DNA tambahan terhadap jenazah-jenazah yang saat ini masih dalam proses identifikasi di RS Bhayangkara, Surabaya. Pagi tadi, DVI POLRI pun menerima kembali satu jenazah yang dievakuasi di Majene, Sulawesi barat kemarin (01/02) di RS Bhayangkara, Surabaya.

Sampai dengan hari ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 84 penumpang dimana 64 jenazah telah teridentifikasi oleh tim DVI POLRI, 13 jenazah masih dalam proses identifikasi dan 7 jenazah belum tiba di RS Bhayangkara, Surabaya.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.40 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.40 strategi *Mortification* pada *Press release* 02 Februari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
02 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia Indonesia hendak menginformasikan perkembangan terkini terkait operasi pencarian dan

		evakuasi QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS).” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

b.Simpat

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 02 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 02 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 01 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai 02 Februari 2015. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1

di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, evasion of responsibility, dan *Corrective action* pada *Press release* 02 Februari 2015 sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 01 Februari 2015. Tabel 4.2.40 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 02 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 01 Februari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 02 Februari 2015 dan 03 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 03 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 03 Februari 2015,

SURABAYA, 3 FEBRUARI 2015 – AirAsia Indonesia hendak menginformasikan perkembangan terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS).

Operasi SAR di area fokus pencarian di sekitar Selat Karimata dan Laut Jawa terus berlanjut, dimana kapal SAR dan penyelam telah dikerahkan dalam upaya pencarian penumpang dan serpihan pesawat di sekitar lokasi tersebut. Pagi tadi, penyelam SAR telah berhasil mengevakuasi sebanyak 6 jenazah yang diduga adalah penumpang pesawat QZ 8501 dan ditemukan di dasar Laut Jawa dekat area dimana potongan badan pesawat ditemukan. Saat ini, keenam jenazah tersebut sedang dalam perjalanan menuju Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah.

Sementara itu, operasi SAR di Selat Makassar terus berlangsung, didukung oleh kapal SAR, *sea riders*, serta perahu karet untuk mengobservasi area pencarian di sekitar perairan Mamuju, Sulawesi Barat sampai ke perairan Pinrang dan Pulau Selayar, Sulawesi Selatan. Adapun pagi tadi, nelayan berhasil mengevakuasi 1 jenazah yang diduga adalah penumpang pesawat QZ 8501 di bibir pantai Pinrang, Sulawesi Barat. Jenazah tersebut saat ini sudah berada di Makassar dan akan diterbangkan ke Surabaya besok pagi untuk diidentifikasi.

Di Surabaya, tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan bahwa tidak ada penumpang yang berhasil diidentifikasi hari ini. Adapun tim DVI

POLRI saat ini masih menunggu data DNA tambahan terhadap jenazah-jenazah yang saat ini masih dalam proses identifikasi di RS Bhayangkara, Surabaya.

Sampai dengan hari ini, BASARNAS mengonfirmasi telah mengevakuasi sebanyak 91 jenazah dimana 64 jenazah telah teridentifikasi oleh tim DVI POLRI, 13 jenazah masih dalam proses identifikasi dan 14 jenazah belum tiba di RS Bhayangkara, Surabaya.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan coding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.41 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.41 strategi *Mortification* pada *Press release* 03 Februari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
03 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami bertanggung jawab siapa	“AirAsia Indonesia hendak menginformasikan perkembangan terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS).” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi

		oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
	b.Simpati	“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 03 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 03 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 02 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai 03 Februari 2015. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action* pada *Press release* 03 Februari 2015 sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 02 Februari 2015. Tabel

4.2.41 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 03 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 02 Februari 2015.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 03 Februari 2015 dengan 04 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 04 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 04 Februari 2015,

SURABAYA, 4 FEBRUARI 2015 – AirAsia Indonesia hendak menginformasikan perkembangan terakhir terkait operasi pencarian dan evakuasi (SAR) QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS).

Operasi SAR di Selat Karimata dan Laut Jawa berlanjut dimana kapal SAR dikerahkan di area fokus pencarian untuk melakukan observasi bawah laut menggunakan perangkat side-scan sonar dan kendaraan Remotely Operated Vehicle (ROV). Akan tetapi, tim penyelam SAR belum dapat melakukan penyelaman di dasar Laut Jawa dikarenakan kencangnya arus bawah laut. Adapun hari ini tidak ada jenazah yang dievakuasi dari Selat Karimata dan Laut Jawa.

Sementara itu di Selat Makassar, operasi SAR berlangsung dimana kapal SAR, sea riders dan perahu motor karet turut dikerahkan di wilayah perairan Mamuju dan Majene, Sulawesi Barat sampai ke wilayah perairan Pinrang dan Pulau Selayar, Sulawesi Selatan. Nelayan lokal pagi tadi kembali menemukan dua jenazah yang diduga adalah penumpang QZ 8501 di garis pantai Pinrang, Sulawesi Selatan. Kedua jenazah tersebut saat ini sedang dalam perjalanan menuju Makassar dan akan diterbangkan ke Surabaya untuk diidentifikasi.

Di Surabaya, tim Disaster Victim Identification Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan bahwa tiga penumpang berhasil diidentifikasi hari ini sebagai: Indah Yuni (wanita), Saiful Rachmad (pria) dan Joe Jeng Fei (pria). Adapun tim DVI POLRI juga mengonfirmasi bahwa jenazah yang sebelumnya ditemukan di Majene, Sulawesi Barat (peti no. B-077) bukanlah jenazah manusia sehingga total jenazah yang berhasil dievakuasi menjadi 92.

Sampai dengan hari ini, sebanyak 67 penumpang dari 92 jenazah berhasil diidentifikasi, sementara 10 jenazah masih dalam proses identifikasi dan 15 jenazah belum tiba di Rumah Sakit Bhayangkara, Surabaya.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan coding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.42 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.42 strategi *Mortification* pada *Press release* 04 Februari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
04 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia Indonesia hendak menginformasikan perkembangan terakhir terkait operasi pencarian dan evakuasi (SAR) QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS).” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi,

		b.Simpat	dan identifikasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 04 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 04 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 03 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai 04 Februari 2015. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action* pada *Press release* 04 Februari 2015 sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 03 Februari 2015. Tabel 4.2.42 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 04 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 03 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 04

Februari 2015 dengan 05 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 05 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 05 Februari 2015,

SURABAYA, 05 FEBRUARI 2015 – AirAsia Indonesia hendak menyampaikan informasi terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi dari QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia.

Operasi SAR di area fokus pencarian utama kembali dilanjutkan dengan dikerahkannya Kapal SAR di Selat Karimata dan Laut Jawa untuk mengobservasi dasar laut menggunakan perangkat sonar dan kendaraan *Remotely Operated Vehicle* (ROV). Namun, SAR hari ini kembali terkendala oleh kondisi laut yang kurang bersahabat. Disamping itu, tidak ada laporan penemuan jenazah baik di Selat Karimata maupun di Laut Jawa hari ini.

Sejumlah Kapal SAR, perahu karet serta nelayan setempat juga dikerahkan untuk menyisir laut di sekitar perairan Mamuju dan Majene, Sulawesi Barat hingga pulau Pinrang dan Selayar, Sulawesi Selatan. Pagi tadi, nelayan setempat kembalimenemukan puing-puing di dekat wilayah Majene, yang diduga sebagai bagian dari pesawat. Selain itu, tidak didapatkan laporan penemuan jenazah dari area Selat Makassar hari ini.

Sementara itu di Surabaya, memasuki hari ke-40, keluarga dari penumpang dancrew QZ 8501 berkumpul di Ruang Mahameru, Markas Kepolisian Daerah (MAPOLDA) Jawa Timur, untuk mengenang dan berdoa bagi orang-orang terdekat mereka. Jajaran manajemen AirAsia Indonesia pun turut menghadiri peringatan tersebut bersama seluruh keluarga.

Adapun tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) mengumumkan tidak ada hasil identifikasi penumpang hari ini. Tim DVI POLRI masih terus mengumpulkan data DNA dari para penumpang yang sampai saat ini masih dalam proses identifikasi di Rumah Sakit Bhayangkara, Surabaya.

Selain itu, tim DVI POLRI melaporkan telah menerima lagi sebanyak 15 jenazah yang terdiri dari 2 jenazah yang berhasil di evakuasi di perairan Pinrang, Sulawesi Selatan kemarin (04/02) dan 13 jenazah lainnya adalah hasil evakuasi di Selat Karimata dan Laut Jawa sejak hari Minggu (01/02)

Sampai dengan saat ini, sebanyak 67 penumpang dari 92 jenazah telah berhasil teridentifikasi, sementara 25 jenazah lagi masih dalam proses identifikasi di Rumah Sakit Bhayangkara, Surabaya.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.43 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.43 strategi *Mortification* pada *Press release* 05 Februari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
05 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia Indonesia hendak menyampaikan informasi terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi dari QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia.” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
		b.Simpati	“Jajaran manajemen AirAsia Indonesia pun turut menghadiri peringatan tersebut bersama seluruh keluarga.”

			“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 05 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 05 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 04 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsbility*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 04 Februari 2015.

Tabel 4.2.43 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 05 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 04 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 05 Februari 2015 dengan 06 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-

kata dalam kalimat *Press release* 06 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 06 Februari 2015,

SURABAYA, 6 FEBRUARI 2015 – AirAsia Indonesia hendak menyampaikan informasi terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi dari QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia.

Operasi SAR di Selat Karimata dan Laut Jawa kembali dilanjutkan hari ini dengan dikerahkannya Kapal SAR di area fokus utama pencarian dan juga tim penyelam untuk mengobservasi dasar laut di lokasi pencarian utama. Adapun pagi tadi tim SAR berhasil mengevakuasi 4 jenazah yang diduga penumpang QZ 8501 dari dasar Laut Jawa di dekat potongan badan pesawat ditemukan. Keempat jenazah tersebut saat ini masih dalam perjalanan menuju Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah.

Sementara itu, operasi SAR di Selat Makassar masih terus berjalan dimana sejumlah kapal SAR, *sea riders* dan perahu karet dikerahkan untuk menyisir perairan di sekitar Sulawesi Barat hingga Sulawesi Selatan. Disamping itu, menyusul penemuan-penemuan serpihan pesawat, efektif hari ini tim SAR di Makassar memutuskan untuk memindahkan basis operasi mereka yang sebelumnya berada di kabupaten Majene, Sulawesi Barat ke kabupaten Pare-Pare, Sulawesi Selatan. Siang tadi, nelayan lokal kembali mengevakuasi satu jenazah yang diduga sebagai penumpang QZ 8501 yang ditemukan di bibir pantai Pinrang, Sulawesi Selatan. Jenazah tersebut saat ini telah dibawa menuju Makassar dan nantinya akan diterbangkan ke Surabaya untuk proses identifikasi.

Di Surabaya, tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini mengumumkan telah berhasil mengidentifikasi 1 jenazah sebagai Ingrid Jessica Winata (wanita) dan telah diserahkan secara resmi oleh AirAsia Indonesia kepada pihak keluarga siang ini.

Sampai dengan saat ini, sebanyak 68 dari 97 jenazah telah berhasil teridentifikasi, sementara 24 jenazah masih dalam proses identifikasi dan 5 jenazah lagi masih belum tiba di Rumah Sakit Bhayangkara, Surabaya.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.44 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.44 strategi *Mortification* pada *Press release* 06 Februari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
06 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia Indonesia hendak menyampaikan informasi terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi dari QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia.” “Mengidentifikasi 1 jenazah sebagai Ingrid Jessica Winata (wanita) dan telah diserahkan secara resmi oleh AirAsia Indonesia kepada pihak keluarga siang ini.” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.”
		b.Simpaty	“Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 06 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 06 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 05 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsbility*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 05 Februari 2015.

Tabel 4.2.44 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 06 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 05 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 06 Februari 2015 dengan 07 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 07 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 07 Februari 2015,

SURABAYA, 07 FEBRUARI 2015 – AirAsia Indonesia hendak menyampaikan informasi terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi dari QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia.

Operasi SAR di Selat Karimata dan Laut Jawa kembali dilanjutkan hari ini dengan dikerahkannya Kapal SAR dan tim penyelam di area fokus pencarian utama untuk mengobservasi kondisi dasar laut, khususnya di sekitar potongan badan pesawat. Pagi tadi dilaporkan, telah ditemukan lagi sebanyak 3 jenazah di dasar laut Jawa yang diduga merupakan penumpang QZ 8501. Ketiga jenazah tersebut saat ini masih dalam perjalanan menuju Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah, bersama dengan empat jenazah yang dievakuasi kemarin (06/02).

Di samping itu, BASARNAS juga mengonfirmasi bahwa satu dari empat jenazah yang ditemukan kemarin (06/02) dievakuasi dari dalam kokpit pesawat dan diduga merupakan salah satu pilot QZ 8501. Namun, dugaan tersebut masih belum dikonfirmasi oleh tim DVI.

Sementara itu, operasi SAR di Selat Makassar juga masih terus berjalan dimana sejumlah kapal SAR, sea riders dan perahu karet dikerahkan untuk menyisir perairan di sekitar Sulawesi Barat hingga Sulawesi Selatan. Tidak ada laporan penemuan jenazah dari area Selat Makassar hari ini.

Di Surabaya, tim Disaster Victim Identification Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini mengumumkan telah berhasil mengidentifikasi 4 jenazah sebagai Hendra Theodorus (pria), Jo Indri (wanita), Mulyahadikusuma Ranuwidjojo (pria), dan Djoko Satryo Tanoe Widjaja (pria). Selain itu, hari ini tim DVI POLRI juga menginformasikan bahwa 1 jenazah yang diterbangkan pagi tadi dari Makassar (06/02) telah tiba di RS Bhayangkara Surabaya.

Sampai dengan saat ini, 72 jenazah dari 100 jenazah telah berhasil teridentifikasi, sementara 21 jenazah masih dalam proses identifikasi dan 7 jenazah lagi masih belum tiba di Rumah Sakit Bhayangkara, Surabaya.

Melalui kesempatan ini, AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.

Anda juga dapat memperoleh informasi terkini melalui akun resmi media sosial AirAsia di Facebook (www.facebook.com/AirAsiaIndonesia) dan Twitter (www.twitter.com/AirAsiaID)

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan

kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel

4.2.45 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.45 strategi *Mortification* pada *Press release* 07 Februari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
07 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab b.Simpaty	“AirAsia Indonesia hendak menyampaikan informasi terkini terkait operasi pencarian dan evakuasi dari QZ 8501 yang dipimpin oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) Republik Indonesia.” “AirAsia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh BASARNAS dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 07 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 07 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel

distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 06 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 06 Februari 2015.

Tabel 4.2.45 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 07 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 06 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 07 Februari 2015 dengan 08 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 08 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 08 Februari 2015,

SURABAYA, 20 MARCH 2015

The National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia on 18 March 2015 had announced the withdrawal of all SAR vessels and sea divers back to their base, officially putting an end to the seven-day extension of the SAR operations for QZ 8501.

Throughout the seven-day period, BASARNAS located 3 additional remains suspected to be that of QZ8501 passengers from the sea floor in the Karimata Strait. The three remains located on 14 March 2015 are now being identified at RS Bhayangkara, Surabaya.

The Disaster Victim Identification Police Department Republic of Indonesia (DVI POLRI) today announced that 1 passenger has been identified as Sharon Michelle Ang (Female, Indonesian), bringing the total number of identified passengers to 97.

Tony Fernandes, Group CEO of AirAsia said, “On behalf of the AirAsia family, I would like to take this opportunity to once again thank BASARNAS, DVI POLRI and the entire team involved in this effort for their immeasurable support. These past two and a half months have been extremely difficult but we are forever grateful for the unwavering support, encouragement and love we have received in our effort to support the families and loved ones of those on board QZ 8501.”

Sunu Widyatmoko, President Director of AirAsia Indonesia added, “Our crisis center in Mahameru Hall, East Java Region Police Headquarter is officially closed today. AirAsia has activated an information center reserved for families and relatives in order to ensure that they remain assisted when requiring further legal administrative assistance as well as informed on the identification results.”

As the SAR operations come to an end, AirAsia and BASARNAS invite the families and relatives of QZ 8501 passengers to join a one-day trip to Pangkalan Bun and Karimata Strait on Sunday, 22 March 2015 and sow flowers at sea to commemorate their loved ones.

Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.46 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.46 strategi *Mortification* pada *Press release* 08 Februari 2015

Press release	Strategi	Kata kunci	Kalimat Press release
08 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“On behalf of the AirAsia family, I would like to take this opportunity to once again thank BASARNAS, DVI POLRI and the entire team involved in this effort for their immeasurable support.” “AirAsia has activated an information center reserved for families and relatives in order to ensure that they remain assisted

			when requiring further legal administrative assistance as well as informed on the identification results."
		b.Simpati	"These past two and a half months have been extremely difficult but we are forever grateful for the unwavering support, encouragement and love we have received in our effort to support the families and loved ones of those on board QZ 8501." "AirAsia and BASARNAS invite the families and relatives of QZ 8501 passengers to join a one-day trip to Pangkalan Bun and Karimata Strait on Sunday, 22 March 2015 and sow flowers at sea to commemorate their loved ones." "Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501."

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 08 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 08 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel

distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 07 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 07 Februari 2015.

Tabel 4.2.45 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 08 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 07 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 08 Februari 2015 dengan 09 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 09 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 09 Februari 2015,

AS PER 9 FEBRUARY 2015 21:00 HRS LT (GMT+7)

SURABAYA, 9TH FEBRUARY 2015 – AirAsia wishes to inform the latest development on search and rescue (SAR) operations of QZ 8501 led by the National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia.

The SAR operations in the primary search area of Karimata Strait and Java Sea continued this morning with SAR divers deployed to scour the sea floor near the fuselage wreckage. However, the operations were hampered by rough sea conditions this afternoon. No additional recoveries were reported from Karimata Strait and Java Sea today.

Meanwhile, SAR operations in Makassar Strait also resumed with SAR rubber boats and SAR personnel deployed to observe the shoreline of West and South Sulawesi, where more remains and debris are

suspected to be. This afternoon, SAR team confirmed to have recovered additional remains suspected to be that of a QZ 8501 passenger on the shoreline in Pinrang, South Sulawesi. The remains are now on their way to Makassar and will be flown to Surabaya for identification purpose.

In Surabaya, the Disaster Victim Identification Police Department Republic of Indonesia (DVI POLRI) today announced that a passenger has been identified as Chung Huei Sii (Male/Malaysian).

To date, 73 out of the 101 remains have been identified, while 27 remains are still being identified, and 1 remains have yet to arrive at Bhayangkara Hospital, Surabaya.

AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.

You may also obtain substantiated information only from authorised AirAsia social media accounts: Facebook (www.facebook.com/AirAsia) and Twitter (www.twitter.com/AirAsia)

Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Note to Editors: We ask that members of the news media do not call the AirAsia Emergency Call Centre, as this line is reserved for family members seeking information about those who may have been on board.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.47 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.47 strategi *Mortification* pada *Press release* 09 Februari 2015

Press release	Strategi	Kata kunci	Kalimat Press release
09 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	"AirAsia wishes to inform the latest development on search and rescue (SAR) operations of QZ 8501 led by the National Search and Rescue Agency

			(BASARNAS) Republic of Indonesia.” “AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.” “Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.”

b.Simpaty

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 09 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 09 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 08 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*,

evasion of responsibility, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 08 Februari 2015.

Tabel 4.2.47 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 09 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 08 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 09 Februari 2015 dengan 10 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 10 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 10 Februari 2015,

10 FEBRUARY 2015 21:00 HRS LT (GMT+7)

SURABAYA, 10TH FEBRUARY 2015 – AirAsia Indonesia wishes to inform the latest development on the search and rescue (SAR) operations of QZ 8501 led by the National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia.

The SAR operations around Karimata Strait and Java Sea continued this morning with SAR vessels mobilized around the primary search area. However, sea divers were still unable to descend into the sea floor due to rough sea conditions. Meanwhile, SAR operations in Makassar Strait is still underway as rubber boats and SAR personnel deployed to observe the shoreline of West and South Sulawesi. No additional remains recoveries reported from Karimata Strait, Java Sea and Makassar Strait today.

Disaster Victim Identification Police Department Republic of Indonesia (DVI POLRI) received additional remains at Bhayangkara Hospital, Surabaya this morning that were recovered in Pinrang, South Sulawesi yesterday (09/02).

In addition, DVI POLRI today announced that 2 passengers were identified as: Megawati (Female / Indonesian) and Remi Plesel (Male/ French).

To date, 75 out of the 101 remains have been identified, while 26 remains are still being identified at Bhayangkara Hospital, Surabaya.

AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.

You may also obtain substantiated information only from authorised AirAsia social media accounts: Facebook (www.facebook.com/AirAsia) and Twitter (www.twitter.com/AirAsia)

Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.48 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.48 strategi *Mortification* pada *Press release* 10 Februari 2015

Press release	Strategi	Kata kunci	Kalimat Press release
10 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	"AirAsia Indonesia wishes to inform the latest development on the search and rescue (SAR) operations of QZ 8501 led by the National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia." "AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI."
		b.Simpati	"Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our

			<i>passengers and colleagues on board QZ 8501."</i>

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 10 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 10 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 09 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 09 Februari 2015.

Tabel 4.2.48 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 10 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 09 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 10 Februari 2015 dengan 11 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 11 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 11 Februari 2015,

SURABAYA, 20 MARCH 2015

The National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia on 18 March 2015 had announced the withdrawal of all SAR vessels and sea divers back to their base, officially putting an end to the seven-day extension of the SAR operations for QZ 8501.

Throughout the seven-day period, BASARNAS located 3 additional remains suspected to be that of QZ8501 passengers from the sea floor in the Karimata Strait. The three remains located on 14 March 2015 are now being identified at RS Bhayangkara, Surabaya.

The Disaster Victim Identification Police Department Republic of Indonesia (DVI POLRI) today announced that 1 passenger has been identified as Sharon Michelle Ang (Female, Indonesian), bringing the total number of identified passengers to 97.

Tony Fernandes, Group CEO of AirAsia said, “On behalf of the AirAsia family, I would like to take this opportunity to once again thank BASARNAS, DVI POLRI and the entire team involved in this effort for their immeasurable support. These past two and a half months have been extremely difficult but we are forever grateful for the unwavering support, encouragement and love we have received in our effort to support the families and loved ones of those on board OZ 8501.”

Sunu Widyatmoko, President Director of AirAsia Indonesia added, “Our crisis center in Mahameru Hall, East Java Region Police Headquarter is officially closed today. AirAsia has activated an information center reserved for families and relatives in order to ensure that they remain assisted when requiring further legal administrative assistance as well as informed on the identification results.”

As the SAR operations come to an end, AirAsia and BASARNAS invite the families and relatives of QZ 8501 passengers to join a one-day trip to Pangkalan Bun and Karimata Strait on Sunday, 22 March 2015 and sow flowers at sea to commemorate their loved ones.

Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.49 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.49 strategi *Mortification* pada *Press release* 11 Februari 2015

Press release	Strategi	Kata kunci	Kalimat Press release
11 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab b.Simpati	<i>"On behalf of the AirAsia family, I would like to take this opportunity to once again thank BASARNAS, DVI POLRI and the entire team involved in this effort for their immeasurable support."</i> <i>"AirAsia has activated an information center reserved for families and relatives in order to ensure that they remain assisted when requiring further legal administrative assistance as well as informed on the identification results."</i> <i>"These past two and a half months have been extremely difficult but we are forever grateful for the unwavering support, encouragement and love we have received in our effort to support the families and loved ones of those on board QZ 8501."</i> <i>"AirAsia and BASARNAS invite the families and relatives of QZ 8501 passengers to join a one-day trip to Pangkalan Bun and Karimata Strait on Sunday, 22 March 2015 and sow flowers at sea to commemorate their loved ones."</i> <i>"Our thoughts and prayers remain with the families"</i>

			and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 11 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 11 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 10 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsbility*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 10 Februari 2015.

Tabel 4.2.49 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 11 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 10 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 11 Februari 2015 dengan 12 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-

kata dalam kalimat *Press release* 12 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 12 Februari 2015,

AS PER 12 FEBRUARY 2015 20:00 HRS LT (GMT+7)

SURABAYA, 12TH FEBRUARY 2015 – AirAsia Indonesia would like to update on the latest developments of the search and rescue (SAR) operations of QZ 8501 led by the National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia.

SAR operations in the primary search area around Karimata Strait and Java Sea continues despite adverse weather conditions. SAR vessels and sea divers were deployed to observe the sea floor near the area where the fuselage was located. Meanwhile, in Makassar Strait, SAR team were deployed to observe the shoreline in the vicinity of West and South Sulawesi. No additional recoveries were reported from Karimata Strait, Java Sea and Makassar Strait today.

The Disaster Victim Identification Police Department Republic of Indonesia (DVI POLRI) announced that there are no passengers released today. DVI POLRI is currently gathering DNA data toward the remaining passengers who are being identified at Bhayangkara Hospital, Surabaya.

To date, 78 out of the 101 remains have been identified, while 23 remains are still being identified at Bhayangkara Hospital, Surabaya.

AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.

You may also obtain substantiated information only from authorised AirAsia social media accounts: Facebook (www.facebook.com/AirAsia) and Twitter (www.twitter.com/AirAsia)

Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Note to Editors: We ask that members of the news media do not call the AirAsia Emergency Call Centre, as this line is reserved for family members seeking information about those who may have been on board.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.50 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.50 strategi *Mortification* pada *Press release* 12 Februari 2015

Press release	Strategi	Kata kunci	Kalimat Press release
12 Februari 2015	Mortification	a.Kami siap bertanggung jawab	<i>“AirAsia Indonesia would like to update on the latest developments of the search and rescue (SAR) operations of QZ 8501 led by the National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia.”</i> <i>“AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.”</i>
		b.Simpat	<i>“Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.”</i>

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 12 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 12 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi

strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 11 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 11 Februari 2015.

Tabel 4.2.50 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 12 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 11 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 12 Februari 2015 dengan 13 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 13 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 13 Februari 2015,

13 FEBRUARY 2015 20:00 HRS LT (GMT+7)

SURABAYA, 13TH FEBRUARY 201 – *AirAsia Indonesia wishes to update on the latest development of search and rescue (SAR) operations of QZ 8501 led by the National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia.*

SAR operation in the primary search area around Karimata Strait and Java Sea continued to be hampered by adverse weather conditions. All SAR vessels are currently docked at Kumai Port, Central Borneo for refueling and will be re-deployed once the weather improves.

Meanwhile, SAR operations in Makassar Strait is still underway as SAR personnel and rubber boats were deployed to observe the shoreline in the vicinity of West and South Sulawesi. Earlier this afternoon, the SAR team located additional remains suspected to be that of a QZ 8501 passengers on the shoreline

of Barru Regency, South Sulawesi. The remains are now on their way to Makassar and will be flown to Surabaya for identification purposes.

Disaster Victim Identification Police Department Republic of Indonesia (DVI POLRI) today announced the identification of 8 passengers as: Vincencia Sri Andrijany (Female/Indonesian), Reggy Ardhi (Male/Indonesian), Michelle Clemency Ardhi (Female/Indonesian), Kayla Audrey Gunawan (Female/Indonesian), Kenneth Matthew Gunawan (Male/Indonesian), Juliana Ho (Female/Indonesian), Fransisca Lanny Winata Liem (Female/Indonesian) and Rony Handoyo (Male/Indonesian).

To date, 86 passengers have been identified, 13 remains are still being identified, and 1 remains has yet to arrive at Bhayangkara Hospital, Surabaya.

AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.

You may also obtain substantiated information only from authorised AirAsia social media accounts: Facebook (www.facebook.com/AirAsia) and Twitter (www.twitter.com/AirAsia)

Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Note to Editors: We ask that members of the news media do not call the AirAsia Emergency Call Centre, as this line is reserved for family members seeking information about those who may have been on board.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.51 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.51 strategi *Mortification* pada *Press release* 13 Februari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
13 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	"AirAsia Indonesia wishes to update on the latest development of search and rescue (SAR) operations of QZ 8501 led by the National Search and

		Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia.” “AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.” “Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 13 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 13 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 12 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*,

evasion of responsibility, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 12 Februari 2015.

Tabel 4.2.51 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 13 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 12 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 13 Februari 2015 dengan 14 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 14 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 14 Februari 2015,

SURABAYA, 20 MARCH 2015

The National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia on 18 March 2015 had announced the withdrawal of all SAR vessels and sea divers back to their base, officially putting an end to the seven-day extension of the SAR operations for QZ 8501.

Throughout the seven-day period, BASARNAS located 3 additional remains suspected to be that of QZ8501 passengers from the sea floor in the Karimata Strait. The three remains located on 14 March 2015 are now being identified at RS Bhayangkara, Surabaya.

The Disaster Victim Identification Police Department Republic of Indonesia (DVI POLRI) today announced that 1 passenger has been identified as Sharon Michelle Ang (Female, Indonesian), bringing the total number of identified passengers to 97.

***Tony Fernandes, Group CEO of AirAsia said,** “On behalf of the AirAsia family, I would like to take this opportunity to once again thank BASARNAS, DVI POLRI and the entire team involved in this effort for their immeasurable support. These past two and a half months have been extremely difficult but we are forever grateful for the unwavering support, encouragement and love we have received in our effort to support the families and loved ones of those on board QZ 8501.”*

***Sunu Widyatmoko, President Director of AirAsia Indonesia added,** “Our crisis center in Mahameru Hall, East Java Region Police Headquarter is officially closed today. AirAsia has activated an information center reserved for families and relatives in order to ensure that they remain assisted when requiring further legal administrative assistance as well as informed on the identification results.”*

As the SAR operations come to an end, AirAsia and BASARNAS invite the families and relatives of QZ 8501 passengers to join a one-day trip to Pangkalan Bun and Karimata Strait on Sunday, 22 March 2015 and sow flowers at sea to commemorate their loved ones.

Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Berdasarkan coding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.52 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.52 strategi *Mortification* pada *Press release* 14 Februari 2015

Press release	Strategi	Kata kunci	Kalimat Press release
14 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“On behalf of the AirAsia family, I would like to take this opportunity to once again thank BASARNAS, DVI POLRI and the entire team involved in this effort for their immeasurable support.” “AirAsia has activated an information center reserved for families and relatives in order to ensure that they remain assisted when requiring further legal administrative assistance as well as informed on the identification results.”
		b.Simpat	“These past two and a half months have been extremely difficult but we are forever grateful for the unwavering support, encouragement and love

		we have received in our effort to support the families and loved ones of those on board QZ 8501.” “AirAsia and BASARNAS invite the families and relatives of QZ 8501 passengers to join a one-day trip to Pangkalan Bun and Karimata Strait on Sunday, 22 March 2015 and sow flowers at sea to commemorate their loved ones.” “Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 14 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 14 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 13 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*,

evasion of responsibility, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 13 Februari 2015.

Tabel 4.2.52 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 14 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 13 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 14 Februari 2015 dengan 15 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 15 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 15 Februari 2015,

SURABAYA, 20 MARCH 2015

The National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia on 18 March 2015 had announced the withdrawal of all SAR vessels and sea divers back to their base, officially putting an end to the seven-day extension of the SAR operations for QZ 8501.

Throughout the seven-day period, BASARNAS located 3 additional remains suspected to be that of QZ8501 passengers from the sea floor in the Karimata Strait. The three remains located on 14 March 2015 are now being identified at RS Bhayangkara, Surabaya.

The Disaster Victim Identification Police Department Republic of Indonesia (DVI POLRI) today announced that 1 passenger has been identified as Sharon Michelle Ang (Female, Indonesian), bringing the total number of identified passengers to 97.

***Tony Fernandes, Group CEO of AirAsia said,** “On behalf of the AirAsia family, I would like to take this opportunity to once again thank BASARNAS, DVI POLRI and the entire team involved in this effort for their immeasurable support. These past two and a half months have been extremely difficult but we are forever grateful for the unwavering support, encouragement and love we have received in our effort to support the families and loved ones of those on board QZ 8501.”*

***Sunu Widyatmoko, President Director of AirAsia Indonesia added,** “Our crisis center in Mahameru Hall, East Java Region Police Headquarter is officially closed today. AirAsia has activated an information center reserved for families and relatives in order to ensure that they remain assisted when requiring further legal administrative assistance as well as informed on the identification results.”*

As the SAR operations come to an end, AirAsia and BASARNAS invite the families and relatives of QZ 8501 passengers to join a one-day trip to Pangkalan Bun and Karimata Strait on Sunday, 22 March 2015 and sow flowers at sea to commemorate their loved ones.

Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.53 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.53 strategi *Mortification* pada *Press release* 15 Februari 2015

Press release	Strategi	Kata kunci	Kalimat Press release
15 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“On behalf of the AirAsia family, I would like to take this opportunity to once again thank BASARNAS, DVI POLRI and the entire team involved in this effort for their immeasurable support.” “AirAsia has activated an information center reserved for families and relatives in order to ensure that they remain assisted when requiring further legal administrative assistance as well as informed on the identification results.”
		b.Simpaty	“These past two and a half months have been extremely difficult but we are forever grateful for the unwavering support, encouragement and love

		we have received in our effort to support the families and loved ones of those on board QZ 8501.” “AirAsia and BASARNAS invite the families and relatives of QZ 8501 passengers to join a one-day trip to Pangkalan Bun and Karimata Strait on Sunday, 22 March 2015 and sow flowers at sea to commemorate their loved ones.” “Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 15 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 15 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 14 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*,

evasion of responsibility, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 14 Februari 2015.

Tabel 4.2.53 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 15 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 14 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 15 Februari 2015 dengan 16 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 16 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 16 Februari 2015,

AS PER 16 FEBRUARY 2015 21:00 HRS LT (GMT+7)

SURABAYA, 16TH FEBRUARY 2015 – *AirAsia Indonesia wishes to update on the latest developments of the search and evacuation (SAR) operations of QZ 8501 led by The National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia.*

SAR Operations in the primary search area around the Karimata Strait and Java Sea continues to be on hold due to harsh weather conditions and all SAR vessels are currently docked at Kumai Port, Central Borneo. Meanwhile, SAR operation in Makassar Strait is still underway with SAR personnel deployed to observe the shoreline of West and South Sulawesi. No additional recoveries were reported from Karimata Strait, Java Sea and Makassar Strait today.

The Disaster Victim Identification Police Department Republic of Indonesia (DVI POLRI) today announced the identification of five passengers as: Ernawati (female), Gusti Made Bobi Sidartha (male), Bobby Hartanto Winata (male), Indah Diani (female), and Kevin Biantoro (male). In addition, DVI POLRI team also received additional remains that were recovered in Pinrang, South Sulawesi last night (15/02) at Bhayangkara Hospital, Surabaya this evening.

To date, 91 passengers have been identified, 10 remains are still being identified at Bhayangkara Hospital, Surabaya.

AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.

You may also obtain substantiated information only from authorised AirAsia social media accounts: Facebook (www.facebook.com/AirAsia) and Twitter (www.twitter.com/AirAsia)

Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Note to Editors: We ask that members of the news media do not call the AirAsia Emergency Call Centre, as this line is reserved for family members seeking information about those who may have been on board.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.54 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.54 strategi *Mortification* pada *Press release* 16 Februari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
16 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia Indonesia wishes to update on the latest developments of the search and evacuation (SAR) operations of QZ 8501 led by The National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia.” “AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.”

		b.Simpati	"Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501."

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 16 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 16 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 15 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 15 Februari 2015.

Tabel 4.2.54 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 16 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 15 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release*

16 Februari 2015 dengan 17 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 17 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 17 Februari 2015,

17 FEBRUARY 2015 21:00 HRS LT (GMT+7)

SURABAYA, 17TH FEBRUARY 2015 – AirAsia Indonesia wishes to update on the latest development of search and rescue (SAR) operations led by the National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia.

SAR Operations in Karimata Strait and Java Sea are still on hold due to harsh weather conditions and SAR vessels are still docked at Kumai Port, Central Borneo. Meanwhile, the operation in Makassar Strait is still carried out by SAR personnel on the shoreline of West and South Sulawesi. No additional recoveries were reported from Karimata Strait, Java Sea and Makassar Strait today.

The Disaster Identification Victim Police Department Republic of Indonesia (DVI POLRI) today announced that one passenger has been identified as: Yonatan Sebastian (Male/Indonesian).

To date, 92 passengers have been identified, 8 remains are still being identified at Bhayangkara Hospital, Surabaya.

AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.

You may also obtain substantiated information only from authorised AirAsia social media accounts: Facebook (www.facebook.com/AirAsia) and Twitter (www.twitter.com/AirAsia)

Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.55 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.55 strategi *Mortification* pada *Press release* 17 Februari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
17 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab b.Simpati	"AirAsia Indonesia wishes to update on the latest development of search and rescue (SAR) operations led by the National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia." "AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI." "Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501."

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 17 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 17 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi

strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 16 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 16 Februari 2015.

Tabel 4.2.54 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 17 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 16 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 17 Februari 2015 dengan 18 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 18 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 18 Februari 2015,

AS PER 18 FEBRUARY 2015 22:00 HRS LT (GMT+7)

SURABAYA, 18TH FEBRUARY 2015 – *AirAsia Indonesia wishes to notify that SAR operations remain to be on hold today due to harsh weather conditions. Daily updates will resume once the SAR operation resumes.*

Meanwhile, the Disaster Victim Identification Police Department Republic of Indonesia (DVI POLRI) also announced that no identification will be released today and tomorrow (19/02) due to the Chinese New Year holiday. All activities at Mahameru Hall Crisis Center in East Java Region Police Headquarter will be temporarily on hold and will resume on Friday, 20 February 2015.

AirAsia Indonesia will provide the latest update as soon as it becomes available.

You may also obtain substantiated information only from authorised AirAsia social media accounts: Facebook (www.facebook.com/AirAsia) and Twitter (www.twitter.com/AirAsia)

Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.56 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.56 strategi *Mortification* pada *Press release* 18 Februari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
18 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a. Kami siap bertanggung jawab b. Simpati	<i>"AirAsia Indonesia wishes to notify that SAR operations remain to be on hold today due to harsh weather conditions."</i> <i>"AirAsia Indonesia will provide the latest update as soon as it becomes available."</i> <i>"Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501."</i>

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 18 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 18 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel

distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 17 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 17 Februari 2015.

Tabel 4.2.56 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 18 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 17 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 18 Februari 2015 dengan 23 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 23 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari website *airasia.com*, *Press release* Air Asia pada Februari 2015 tidak menunjukkan tanggal yang lengkap seperti pada bulan Januari, akan tetapi *Press release* pada bulan Februari hanya pada tanggal 01 Februari sampai dengan 18 Februari kemudian dimulai kembali dengan *Press release* tanggal 23 Februari 2015, 24 Februari 2015, dan 27 Februari 2015 sehingga *Press release* 19 Februari 2015 sampai 22 Februari 2015 tidak tampil pada *Press release* Air Asia ini. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari *Press release* www.airasia.com

pada tanggal 18 Februari 2015 yang diakses 03 Juli 2015, peneliti menemukan informasi bahwa semua aktivitas pada *mahameru hall crisis centre* Air Asia mulai beraktivitas kembali pada 20 Februari 2015. Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti dari website airasia.com yang diakses 03 Juli 2015, maka berikut *Press release* 23 Februari;

SURABAYA, 23rd FEBRUARY 2015 – *AirAsia Indonesia wishes to update on the latest development of the passenger identification as the Disaster Victim Identification Police Department of Republic of Indonesia (DVI POLRI) today announced that one passenger has been identified as: Caroline Harwon Lioe (female/Indonesian) and bringing up the total number of identified passengers to 93.*

In addition, DVI POLRI also confirmed that 7 remains are still being identified at Bhayangkara Hospital, Surabaya, awaiting for more DNA data.

AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.

You may also obtain substantiated information only from authorised AirAsia social media accounts: Facebook (www.facebook.com/AirAsia) and Twitter (www.twitter.com/AirAsia)

Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Berdasarkan coding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.57 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.57 strategi *Mortification* pada *Press release* 23 Februari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>

23 Februari 2015	Mortification	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia Indonesia wishes to update on the latest development of the passenger identification as the Disaster Victim Identification Police Department of Republic of Indonesia (DVI POLRI) today announced that one passenger has been identified as: Caroline Harwon Lioe (female/Indonesian) and bringing up the total number of identified passengers to 93.” “AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.”
		b.Simpaty	“Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 23 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 23 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel

distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 18 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 18 Februari 2015.

Tabel 4.2.57 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 23 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 18 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 23 Februari 2015 dengan 24 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 24 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 24 Februari 2015;

SURABAYA, 24th FEBRUARY 2015 – *AirAsia Indonesia wishes to update on the latest development of the passenger identification as the Disaster Victim Identification Police Department of Republic of Indonesia (DVI POLRI) today announced that one passenger has been identified as: Kathleen Fulvia Linaksita (female/Indonesian) thus bringing up the total number of identified passengers to 94.*

In addition, DVI POLRI also confirmed that 6 remains are still being identified at Bhayangkara Hospital, Surabaya, awaiting for more DNA data.

AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.

You may also obtain substantiated information only from authorised AirAsia social media accounts: Facebook (www.facebook.com/AirAsia) and Twitter (www.twitter.com/AirAsia)

Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.58 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.58 strategi *Mortification* pada *Press release* 24 Februari 2015

Press release	Strategi	Kata kunci	Kalimat Press release
24 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	“AirAsia Indonesia wishes to update on the latest development of the passenger identification as the Disaster Victim Identification Police Department of Republic of Indonesia (DVI POLRI) today announced that one passenger has been identified as: Kathleen Fulvia Linaksita (female/Indonesian) thus bringing up the total number of identified passengers to 94.” “AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.”

		b.Simpati	“Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 24 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 24 Februari 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 23 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 23 Februari 2015.

Tabel 4.2.58 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 24 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 23 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 23 Februari 2015 dengan 27 Februari 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-

kata dalam kalimat *Press release* 27 Februari 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari www.airasia.com yang diakses 03 Juli 2015, *Press release* 25 Februari 2015 serta 26 Februari 2015 tidak muncul pada *Press release* airasia.com mengenai kecelakaan QZ8501 dan perkembangannya, melainkan *Press release* 24 Februari 2015 kemudian dilanjut dengan *Press release* 27 Februari 2015. Berdasarkan website Air Asia tersebut, *Press release* Februari 2015 juga berhenti pada tanggal 27 Februari 2015 dan *Press release* 28 Februari 2015 serta 29 Februari 2015 tidak muncul pada website Air Asia. Berikut *Press release* 27 Februari 2015;

SURABAYA, 27th FEBRUARY 2015 – *AirAsia Indonesia AirAsia Indonesia wishes to update on the latest developments on the QZ 8501 search and rescue (SAR) operations led by the National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia.*

Earlier today, BASARNAS confirmed that the SAR team in the primary search area around Karimata Strait had succeeded in lifting the fuselage wreckage from the sea bed at 16.00 hrs LT. The wreckage is currently being transported to Jakarta by the Crest Onyx vessel for investigation purposes.

To date, 94 passengers have been identified by DVI POLRI while 6 remains are still being identified at Bhayangkara Hospital, Surabaya.

AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.

You may also obtain substantiated information only from authorised AirAsia social media accounts: Facebook (www.facebook.com/AirAsia) and Twitter (www.twitter.com/AirAsia)

Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan

kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.59 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.59 strategi *Mortification* pada *Press release* 27 Februari 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
27 Februari 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab b.Simpaty	<i>“AirAsia Indonesia AirAsia Indonesia wishes to update on the latest developments on the QZ 8501 search and rescue (SAR) operations led by the National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia.”</i> <i>“AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.”</i> <i>“Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.”</i>

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 27 Februari 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas menunjukkan *Press release* 27 Februari 2015 memiliki frekuensi

cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel di atas juga menunjukkan bahwa *Press release* Februari 2015 cenderung hanya menggunakan strategi *Mortification* sama halnya pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 31 Januari 2015. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 27 Februari 2015 tidak ditemukan menggunakan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action*. Hal ini dapat lihat pada tabel distribusi frekuensi 4.2.1 yang tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi tersebut sejak 28 Desember 2014 sampai 27 Februari 2015, dengan kata lain *Denial*, *Evasion of responsibility*, dan *Corrective action* masih belum ditemukan pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 27 Februari 2015.

Tabel 4.2.59 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 27 Februari 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 24 Februari 2015. Hasil tabel strategi di atas pada *Press release* Februari 2015 juga menunjukkan kecenderungan kalimat yang sering muncul serta menunjukkan *Mortification* adalah kalimat-kalimat dalam bentuk tanggung jawab perusahaan atas kecelakaan tersebut dan juga simpati kepada korban serta keluarga korban kecelakaan QZ8501. Hal tersebut sama halnya terjadi pada *Press release* Desember 2014 dan Januari 2015. Tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan tidak munculnya peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini, dengan kata lain strategi *Reducing offensiveness* tidak ditemukan pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 27 Februari 2015. Berdasarkan *Press release*

Februari 2015 di atas menunjukkan kemunculan lokasi pembuatan *Press release* cenderung sama dengan lokasi pembuatan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 31 Januari 2015 yaitu di Surabaya dan pada *Press release* Februari 2015 tidak mengalami kemunculan lokasi lain.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* pada Maret 2015 cenderung menggunakan strategi yang sama dengan *Press release* sebelumnya. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 03 Maret 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari *Press release* www.airasia.com pada tanggal 23 Februari 2015 sampai dengan 03 Maret 2015 yang diakses 03 Juli 2015, peneliti menemukan informasi bahwa pada tanggal tersebut operasi evakuasi serta identifikasi korban masih dilakukan untuk mengetahui berapa jumlah korban yang telah berhasil ditemukan. Berikut *Press release* Air Asia 03 Maret 2015;

AS PER 3 MARCH 2015 22:00 HRS LT (GMT+7)

SURABAYA, 3rd MARCH 2015 – AirAsia Indonesia wishes to update on the latest development of QZ 8501's search and rescue operations (SAR) led by the National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia.

BASARNAS Chief, Air Chief Marshal F.H. Bambang Soelistyo today announced that there have been no remains found in the primary search areas of the Karimata Strait and Makassar Strait in the past week, leading BASARNAS to officially cease the main SAR operation effective today.

However, smaller-scale SAR operations with three vessels and a team of divers will be carried out for seven more days, after which all SAR operations will be officially terminated.

The decision to cease the main operation was announced this afternoon during a dialogue between BASARNAS, AirAsia Indonesia's management and families of QZ 8501 passengers at the crisis center in Mahameru Hall, East Java Region Police Headquarter, Surabaya.

Tony Fernandes, Group CEO of AirAsia commented, "First and foremost, we once again would like to extend our deepest condolences to all the families and loved ones of the passengers on board QZ 8501."

"As the main operation comes to an end, we would like to extend our sincerest gratitude to BASARNAS for their tremendous efforts in locating our aircraft and rescuing our passengers. We would also like to thank DVI POLRI, East Java Police Department, Surabaya Government Office, Surabaya District Court, Financial Services Authorities, Public Notary and all other institutions who have provided us with endless support and assistance. We will forever cherish each and everyone who has walked with us through this difficult time," he added.

Sunu Widyatmoko, Chief Executive Officer of AirAsia Indonesia commented, "These past two months have been the hardest times for all of us at AirAsia and for the families of QZ 8501 passengers. No words can express how grateful we are for all the prayers, love, and support given to us."

Sunu added, "We remain committed to providing the best for the families and to stay by their side. AirAsia will be establishing a post emergency information center for families wishing to obtain updates or seeking assistance."

Meanwhile, the Disaster Victim Identification Police Department Republic of Indonesia (DVI POLRI) confirmed that as of today, 94 passengers have been identified while 6 remains are still being identified at Bhayangkara Hospital, Surabaya.

You may also obtain substantiated information only from authorised AirAsia social media accounts: (www.facebook.com/AirAsia) and Twitter (www.twitter.com/AirAsia)

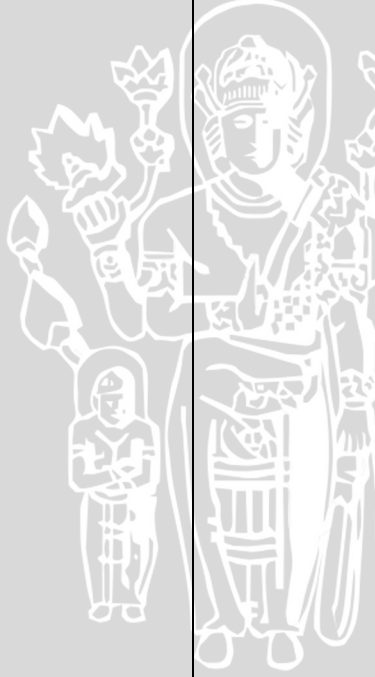
Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Note to Editors: We ask that members of the news media do not call the AirAsia Emergency Call Centre, as this line is reserved for family members seeking information about those who may have been on board.

Berdasarkan coding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.60 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.60 strategi *Mortification* pada *Press release* 03 Maret 2015

Press release	Strategi	Kata kunci	Kalimat Press release
03 Maret 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	<i>"AirAsia Indonesia wishes to update on the latest development of QZ 8501's search and rescue operations (SAR) led by the National Search and Rescue Agency (BASARNAS) Republic of Indonesia."</i> <i>"The decision to cease the main operation was announced this afternoon during a dialogue between BASARNAS, AirAsia Indonesia's management and families of QZ 8501 passengers at the crisis center in Mahameru Hall, East Java Region Police Headquarter, Surabaya."</i> <i>"As the main operation comes to an end, we would like to extend our sincerest gratitude to BASARNAS for their tremendous efforts in locating our aircraft and rescuing our passengers."</i> <i>"We would also like to thank DVI POLRI, East Java Police Department, Surabaya Government Office, Surabaya District Court, Financial Services Authorities, Public Notary and all other institutions who have provided us with endless support and assistance."</i> <i>"Sunu added, "We remain committed to providing the</i>

		 b.Simpat	best for the families and to stay by their side." "AirAsia will be establishing a post emergency information center for families wishing to obtain updates or seeking assistance." Tony Fernandes, Group CEO of AirAsia commented, "First and foremost, we once again would like to extend our deepest condolences to all the families and loved ones of the passengers on board QZ 8501." "We will forever cherish each and everyone who has walked with us through this difficult time," he added." Sunu Widyatmoko, Chief Executive Officer of AirAsia Indonesia commented, "These past two months have been the hardest times for all of us at AirAsia and for the families of QZ 8501 passengers." "No words can express how grateful we are for all the prayers, love, and support given to us." "Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501."

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 03 Maret 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi

4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 03 Maret 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 27 Februari 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 27 Februari 2015.

Tabel 4.2.60 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 03 Maret 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 27 Februari 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 03 Maret 2015 dengan 04 Maret 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 04 Maret 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berikut *Press release* 04 Maret 2015;

AS PER 4 MARCH 2015 19:00 HRS LT (GMT+7)

SURABAYA, 4TH MARCH 2015 – AirAsia Indonesia wishes to update on the latest development of the passenger identification as the Disaster Victim Identification Police Department of Republic of Indonesia (DVI POLRI) today announced that two passengers have been identified as: Sukiatna Haripin

(male/Indonesian) and Susilo Gani (male/Indonesian), bringing up the total number of identified passengers to 96.

In addition, DVI POLRI also confirmed that 4 remains are still being identified at Bhayangkara Hospital, Surabaya, awaiting for more DNA data.

AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.

You may also obtain substantiated information only from authorised AirAsia social media accounts: (www.facebook.com/AirAsia) and Twitter (www.twitter.com/AirAsia)

Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.

Note to Editors: We ask that members of the news media do not call the AirAsia Emergency Call Centre, as this line is reserved for family members seeking information about those who may have been on board.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.61 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.61 strategi *Mortification* pada *Press release* 04 Maret 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
04 Maret 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	<i>“AirAsia Indonesia wishes to update on the latest development of the passenger identification as the Disaster Victim Identification Police Department of Republic of Indonesia (DVI POLRI) today announced that two passengers have been</i>

		identified as: Sukiatna Haripin (male/Indonesian) and Susilo Gani (male/Indonesian), bringing up the total number of identified passengers to 96.” “AirAsia Indonesia would like to take this opportunity to urge the public seeking progress on the search and evacuation and identification process of QZ 8501 passengers to refer solely to official information from BASARNAS and DVI POLRI.” “Our thoughts and prayers remain with the families and friends of our passengers and colleagues on board QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 04 Maret 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 04 Maret 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Selain itu, tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness* pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 03 Maret 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* masih tidak muncul sejak *Press release* 29 Desember 2014 sampai pada *Press release* ini. Tabel distribusi frekuensi

4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 03 Maret 2015.

Tabel 4.2.61 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 04 Maret 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 03 Maret 2015. Selain itu, tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan adanya kecenderungan strategi yang sama antara *Press release* 04 Maret 2015 dengan 20 Maret 2015. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata-kata dalam kalimat *Press release* 20 Maret 2015 yang merujuk kata kunci strategi *Mortification*. Berdasarkan website airasia.com yang diakses 03 Juli 2015, *Press release* Maret 2015 mengenai kecelakaan QZ8501 serta perkembangannya hanya terdapat tiga *Press release* yaitu 03 Maret 2015, 04 Maret 2015, dan 20 Maret 2015. Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari *Press release* 20 Maret 2015 airasia.com yang diakses 03 Juli 2015, Air Asia memberikan informasi penutupan operasi SAR QZ8501. Berikut *Press release* 20 Maret 2015;

AirAsia Umumkan Penutupan Operasi SAR QZ 8501

SURABAYA, 20 MARET 2015 – Badan SAR Nasional (BASARNAS) pada 18 Maret 2015 yang lalu telah mengumumkan penarikan kapal SAR dan penyelam kembali ke basis operasi. Dengan demikian, operasi SAR QZ 8501 lanjutan yang berlangsung selama tujuh hari resmi berakhir.

Adapun selama periode tujuh hari tersebut, BASARNAS kembali menemukan 3 jenazah yang diduga sebagai penumpang QZ 8501 dari dasar laut Selat Karimata. Ketiga jenazah yang ditemukan pada 14 Maret 2015 saat ini masih menjalani proses identifikasi di RS Bhayangkara, Surabaya.

Tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) kemarin (19/03) kembali mengidentifikasi 1 penumpang yaitu Sharon Michelle Ang (wanita, WNI) sehingga total jumlah penumpang yang telah teridentifikasi menjadi 97 penumpang.

Tony Fernandes, CEO Grup AirAsia mengatakan, “Atas nama keluarga besar AirAsia, melalui kesempatan ini, sekali lagi saya mengucapkan terima kasih kepada BASARNAS, DVI POLRI, dan seluruh tim yang telah terlibat atas dukungan tak terhitung selama operasi pencarian berlangsung. Dua setengah bulan terakhir ini merupakan masa-masa tersulit bagi kami. Kami berterima kasih atas dukungan, semangat dan kasih sayang yang diberikan kepada kami dalam mendampingi serta mendukung seluruh keluarga penumpang QZ 8501.”

Sunu Widyatmoko, Presiden Direktur AirAsia Indonesia menambahkan, “Crisis Center kami yang berada di Ruang Mahameru, Markas Polisi Daerah (MAPOLDA) Jawa Timur secara resmi ditutup hari ini. AirAsia telah mengaktifkan pusat informasi bagi keluarga dan kerabat yang hendak memperoleh bantuan terkait pengurusan administrasi legal maupun informasi mengenai perkembangan hasil identifikasi.”

Sehubungan dengan penutupan operasi SAR, AirAsia dan BASARNAS mengundang keluarga dan kerabat QZ 8501 untuk mengikuti perjalanan sehari ke Pangkalan Bun dan Selat Karimata pada Minggu, 22 Maret 2015 dan melakukan tabur bunga di laut untuk mengenang seluruh penumpang dan kru QZ 8501.

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Berdasarkan koding yang peneliti lakukan pada *Press release* di atas ditemukan kata-kata dalam *Press release* yang menunjukkan strategi *Mortification*. Berdasarkan kata kunci strategi *Mortification* pada tabel 3.1 Definisi operasional, berikut tabel 4.2.62 menyajikan strategi *Mortification* pada *Press release* di atas.

Tabel 4.2.62 strategi *Mortification* pada *Press release* 20 Maret 2015

<i>Press release</i>	Strategi	Kata kunci	Kalimat <i>Press release</i>
20 Maret 2015	<i>Mortification</i>	a.Kami siap bertanggung jawab	Tony Fernandes, CEO Grup AirAsia mengatakan, “Atas nama keluarga besar AirAsia, melalui kesempatan ini, sekali lagi saya mengucapkan terima kasih kepada BASARNAS, DVI POLRI, dan seluruh tim yang telah terlibat atas dukungan tak terhitung

		 b.Simpat	selama operasi pencarian berlangsung.” “AirAsia telah mengaktifkan pusat informasi bagi keluarga dan kerabat yang hendak memperoleh bantuan terkait pengurusan administrasi legal maupun informasi mengenai perkembangan hasil identifikasi.” “Dua setengah bulan terakhir ini merupakan masa-masa tersulit bagi kami.” “Kami berterima kasih atas dukungan, semangat dan kasih sayang yang diberikan kepada kami dalam mendampingi serta mendukung seluruh keluarga penumpang QZ 8501.” “AirAsia dan BASARNAS mengundang keluarga dan kerabat QZ 8501 untuk mengikuti perjalanan sehari ke Pangkalan Bun dan Selat Karimata pada Minggu, 22 Maret 2015 dan melakukan tabur bunga di laut untuk mengenang seluruh penumpang dan kru QZ 8501.” “Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.”

Tabel di atas menunjukkan *Press release* 20 Maret 2015 cenderung hanya menggunakan satu strategi yaitu *Mortification*. Berdasarkan tabel serta *Press release* Maret 2015 di atas menunjukkan bahwa *Press release* Maret 2015 cenderung hanya menggunakan strategi *Mortification* dan hal tersebut juga terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 27 Februari 2015. selain itu, tabel-tabel di atas juga menunjukkan *Press release* Desember 2014 sampai Maret 2015 cenderung banyak menggunakan strategi *Mortification*, walaupun berdasarkan penjabaran *Press release* di atas menunjukkan jumlah *Press release* pada setiap bulan berbeda seperti pada *Press release* Desember 2014 yang dikeluarkan *Press releasenya* sesuai tanggal kecelakaan yaitu 28 Desember 2014 sampai 31 Desember sehingga jumlah *Press release* Desember adalah empat *Press release* dengan *Press release* 28 Desember 2014 dibagi dalam tiga bagian *Press release*. *Press release* Januari 2015 berjumlah 31 *Press release* dan *Press release* Februari 2015 berjumlah 21. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan *Press release* 20 Maret 2015 memiliki frekuensi cenderung stabil dengan *Press release* sebelumnya dan masih tidak menunjukkan peningkatan frekuensi strategi *Mortification* pada *Press release* ini. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas juga menunjukkan bahwa frekuensi strategi *Mortification* tidak mengalami peningkatan dari 29 Desember 2014 sampai 20 Maret 2015, dengan kata lain strategi *Mortification* cenderung stabil dari 29 Desember 2014 sampai 20 Maret 2015 dan tidak mengalami penurunan lagi yang penurunan frekuensi strategi *Mortification* hanya terjadi dari *Press release* 28 Desember 2014 ke 29 Desember 2014. Selain itu, masih tidak ada peningkatan frekuensi strategi *Reducing offensiveness*

pada *Press release* ini dan cenderung rendah sama halnya yang terjadi pada *Press release* 29 Desember 2014 sampai 04 Maret 2015. Dengan kata lain, strategi *Reducing offensiveness* hanya muncul pada *Press release* 28 Desember 2014.

Tabel distribusi frekuensi 4.2.1 di atas juga menunjukkan masih tidak adanya kemunculan strategi *Denial*, *evasion of responsibility*, dan *Corrective action* pada *Press release* ini sama halnya yang terjadi pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 04 Maret 2015, dengan kata lain strategi-strategi tersebut tidak muncul pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 20 Maret 2015 dikarenakan tidak mengalami peningkatan dalam tiga bulan tersebut. Berdasarkan *Press release* Maret 2015 di atas menunjukkan lokasi pembuatan *Press release* yang cenderung sama dengan *Press release* 29 Desember 2014 sampai 27 Februari 2015 yaitu Surabaya dan pada *Press release* Maret 2015 ini tidak mengalami kemunculan lokasi lain seperti pada *Press release* 28 Desember 2014. Tabel 4.2.61 di atas juga menunjukkan kata kunci strategi *Mortification* yang muncul pada *Press release* 20 Maret 2015 cenderung sama dengan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 04 Maret 2015. Tabel-tabel di atas juga menunjukkan bahwa kalimat yang sering muncul pada *Press release* 28 Desember 2014 sampai 20 Maret 2015 adalah kalimat dalam bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap korban serta keluarga korban, tanggung jawab dalam mengapresiasi pihak-pihak terkait yang telah membantu proses evakuasi serta identifikasi korban, dan juga bentuk simpati perusahaan pada korban serta keluarga korban.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa Air Asia dengan sumber serta jenis krisis yang telah dijelaskan sebelumnya pada Bab I adalah krisis manajemen dan krisis bencana alam dalam menentukan strategi komunikasi yang digunakan dalam *Image restoration* cenderung menggunakan strategi *Mortification* dan *Bolstering*. Hal ini dibuktikan dari hasil penyajian data pada distribusi frekuensi 4.2.1 dan juga pada tabel-tabel *Press release* pada penyajian data yang menunjukkan kalimat yang merujuk kata kuncinya cenderung banyak kata kunci strategi *Mortification* dan satu *Press release* kata kunci cenderung *Bolstering*. Berdasarkan hasil temuan ini menunjukkan Air Asia cenderung terbanyak menggunakan strategi *Mortification*, hal ini terjadi karena *Press release* Air Asia mengalami kecenderungan kalimat terbanyak yang muncul mengenai tanggung jawab Air Asia kepada korban dan juga keluarga korban seperti menyampaikan informasi secara berkala yang dapat ditemukan pada *Press release* Desember 2014, Januari 2015, Februari 2015, Maret 2015 dan juga rasa simpati yang ditunjukkan kepada korban serta keluarga korban yang dapat ditemukan pada *Press release* Desember 2014 sampai Maret 2015. Selain itu, kalimat penyesalan sesuai kata kunci *Mortification* juga muncul pada *Press release* 30 Desember 2014. Berdasarkan hasil temuan pada *Press release* Air Asia ini menunjukkan *Press release* 28 Desember 2014 sampai 20 Maret 2015 cenderung menggambarkan Air Asia melakukan tanggung jawabnya akibat kecelakaan QZ8501 dan juga memberikan rasa simpati kepada korban dan keluarga korban serta rasa penyesalan akibat kecelakaan yang terjadi.

Berdasarkan hasil temuan dan penyajian data *press release* 28 Desember 2014 cenderung kalimat yang terbanyak muncul adalah kalimat “Kami akan memberikan dukungan sepenuhnya”, “kami sangat menyesal”, “Air Asia akan terus memberikan informasi terkini terkait proses pencarian dan evakuasi” “doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ8501”. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari *press release* 28 Desember 2014 sampai 31 Desember 2014, kalimat-kalimat tersebut cenderung sering muncul pada *press release* Desember 2014 karena berdasarkan informasi yang diperoleh bahwa kecelakaan terjadi pada 28 Desember 2014. *Press release* 28 Desember 2014 menunjukkan ucapan penyesalan Air Asia akibat kecelakaan QZ8501 dan berusaha memberikan dukungan penuh serta informasi kepada keluarga korban yang berlanjut sampai *press release* 31 Desember 2014. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari *press release* Januari 2015 sampai 04 Maret 2015 kalimat cenderung sering muncul pada *press release* tersebut adalah; “doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ8501”, “Air Asia Indonesia bersama ini hendak memberikan informasi terkini atau hendak menginformasikan”, “Air Asia Indonesia secara resmi menyerahkan jenazah korban QZ8501”, dan “ Air Asia juga ingin menghimbau masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi yang diberikan secara resmi oleh Badan SAR Nasional (BASARNAS) dan DVI POLRI untuk mengetahui perkembangan pencarian, evakuasi, dan identifikasi penumpang QZ8501.

Informasi yang diperoleh dari *press release* pada penyajian data menunjukkan pada *press release* tersebut mulai ditemukannya korban QZ8501 yang dibuktikan

dalam kalimat *press release* 01 Januari 2015 bahwa teridentifikasi satu jenazah penumpang dan seterusnya pada *press release* berikutnya memberikan informasi mengenai evakuasi serta identifikasi korban yang dilakukan beberapa pihak terkait seperti BASARNAS, DVI POLRI, dan TNI. Maka, pada *press release* 01 Januari 2015 sampai 04 Maret 2015 cenderung sering muncul kalimat mengenai himbauan kepada masyarakat untuk hanya mengacu pada informasi resmi dari BASARNAS dan DVI POLRI. Hal di atas juga sesuai dengan nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh para pemimpin dan karyawan di Air Asia seperti “senang”, “peduli”, “bersemangat”, “penuh integritas”, “sadar selamat”, dan “bekerja keras” sesuai yang telah dijabarkan pada 4.1.1 tentang gambaran umum Air Asia. Berdasarkan deskripsi di atas dapat disimpulkan bahwa strategi *mortification* yang cenderung digunakan Air Asia pada *press releasenya* mengalami kecenderungan efektif digunakan karena sesuai dengan nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh pemimpin serta karyawan Air Asia sesuai yang digambarkan pada gambaran umum 4.1.1.

Hasil temuan pada penyajian data juga menunjukkan satu *press release* cenderung menggunakan *Bolstering* yaitu pada *press release* 28 Desember 2014 (14:30 WIB). Berdasarkan *press release* 28 Desember 2014 (14:30 WIB) yang menunjukkan strategi cenderung *Bolstering* karena pada *press release* tersebut ditemukan kalimat-kalimat yang menunjukkan perusahaan berusaha menampilkan positifnya sebelum kecelakaan terjadi. Hal ini diperkuat oleh penjelasan Coombs (dalam Botan & Hazleton, 2006) dan Kriyantono (2014) yang menjelaskan bahwa *Bolstering* adalah strategi yang digunakan perusahaan dengan menampilkan hal-hal positif seperti

meyakinkan publik bahwa perusahaan terdiri dari orang-orang berkualitas dalam pekerjaan serta bidangnya, sehingga sedikit kemungkinan krisis dapat terjadi. Menurut Brinson dan Benoit (dikutip di Coombs dalam Botan & Hazleton, 2006), *bolstering* merupakan substrategi dalam strategi *Reducing offensiveness* yang terbagi dalam beberapa substrategi lainnya yaitu *minimization*, *differentiation*, *transcendence*, *attack accuser*, dan *compensation*.

Berdasarkan data *press release* pada penyajian data menunjukkan *press release* 28 Desember 2014 (14:30 WIB) cenderung muncul kalimat-kalimat yang merujuk kata kunci dari strategi *Bolstering* seperti “perusahaan terdiri dari orang-orang yang berkualitas”, “pilot, pramugari, dan teknisi Air Asia memiliki pengalaman serta jam terbang tinggi”, dan “Pesawat selalu dilakukan pemeriksaan secara berkala”. Berikut kalimat pada *press release* 28 Desember 2014 (14:30 WIB) yang menunjukkan strategi *Bolstering* yaitu; “*captain* yang memimpin telah memiliki total 20,537 jam terbang dan 6,053 jam terbang dengan Air Asia Indonesia, sementara *first officer* memiliki 2.247 jam terbang.” Pada kalimat ini menunjukkan Air Asia cenderung memiliki orang-orang yang berkualitas yang profesional serta memiliki pengalaman dengan jam terbang tinggi. Selain itu, pada *press release* tersebut juga muncul kalimat “adapun pesawat dalam kondisi layak terbang dan telah melakukan perawatan berjadwal terakhir 16 November 2014”. Berdasarkan kalimat *press release* tersebut, Air Asia juga cenderung ingin menunjukkan bahwa pesawat QZ8501 dalam keadaan layak terbang dan selalu melakukan perawatan secara berkala. Deskripsi di atas juga sesuai dengan visi Air Asia dalam menjadi maskapai penerbangan terbaik, menjadi brand terbaik di ASEAN,

mencapai tarif hemat, dan mempertahankan produk berkualitas tinggi sesuai yang dijabarkan pada 4.1.1 gambaran umum Air Asia. Selain itu, tabel distribusi frekuensi pada penyajian data juga menunjukkan bahwa strategi *Reducing offensiveness* hanya mengalami kemunculan pada *Press release* 28 Desember 2014 (14:30 WIB) kemudian mengalami penurunan sampai *Press release* 20 Maret 2015.

Berdasarkan hasil temuan dan penyajian data yang menunjukkan strategi image restoration yang digunakan Air Asia pada *press release* 28 Desember 2014 sampai 20 Maret 2015 cenderung *mortification* dan satu *Bolstering*. Hasil temuan tersebut juga didukung oleh beberapa berita mengenai perkembangan Air Asia pasca kecelakaan QZ8501. Berdasarkan data yang diperoleh dari beberapa berita *online* yang menunjukkan perkembangan citra Air Asia yang mulai membaik setelah proses evakuasi korban ditutup pada bulan Maret 2015. Hal ini dibuktikan pada beberapa prestasi yang diperoleh Air Asia pasca kecelakaan tersebut seperti pada 17 Juni 2015, Air Asia menerima penghargaan sebagai maskapai penerbangan berbiaya murah terbaik di dunia dan juga kabin premium terbaik dan murah (Putra, 2015). Selain itu, prestasi lain juga diperoleh Air Asia pada Juni 2015 sebagai maskapai hemat terbaik di Asia dan dunia untuk tujuh kalinya (Ananda, 2015). Berdasarkan informasi dari berita-berita *online* mengenai prestasi yang diperoleh Air Asia, maka strategi *Bolstering* cenderung efektif digunakan Air Asia karena berdasarkan informasi pada berita tersebut menunjukkan Air Asia pasca krisis tersebut cenderung tetap positif dalam hal pesawat berbiaya murah terbaik. Selain itu, hasil temuan dan penyajian data yang menunjukkan *press release* 28 Desember 2014 sampai 20 Maret 2015 cenderung

strategi yang banyak digunakan yaitu *mortification*. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari salah satu berita *online* pada 24 Maret 2015 menyatakan bahwa Air Asia melakukan penguatan merek pasca kecelakaan QZ8501 dan Presiden Direktur Air Asia Sunu Widyatmoko juga menegaskan akan melakukan penguatan merek (Sukmana, 2015).

Organisasi dalam menentukan strategi *Image restoration* yang akan digunakan terlebih dahulu melihat situasi yang muncul akibat krisis karena penggunaan *strategi Image restoration* akan berbeda tergantung dari jenis krisis yang sedang dihadapi (Wilcox & Cameron, 2009; Kriyantono, 2014). Hal ini juga diperkuat dalam penjelasan surat dalam Al-quran yang menjadi sumber ketetapan ataupun hukum yang menegaskan karakter suatu organisasi, “Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berperang (berjuang) di jalannya dengan terorganisasi rapi, seperti sebuah bangunan yang tersusun kuat”(QS. as-Shaf: 4). Dapat dikatakan bahwa menyusun strategi merestorasi citra akibat krisis adalah upaya menghadapi ‘perang’, karena situasi krisis adalah situasi genting yang berpotensi mengancam kehidupan organisasi. Hal ini juga diperkuat oleh beberapa pendapat yaitu; krisis adalah peristiwa tidak terduga yang mengancam harapan para *stakeholder*, berpotensi menghasilkan hal negatif, memengaruhi kinerja, nama baik, reputasi, dan citra organisasi (Coombs, 2007; Fearn-banks, 2011; Kriyantono, 2012). Karena itu, perlu perencanaan yang matang agar berhasil baik.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya pada latar belakang masalah bahwa Air Asia memiliki persamaan sumber serta jenis krisis dengan beberapa organisasi yang

sebelumnya mengalami krisis dan mampu memperbaiki citranya dengan *strategi Image restoration* yaitu Texaco, Citibank, dan NI Water. Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa Texaco dan Citibank menghadapi krisis yang terjadi akibat sumber dari dalam organisasi yaitu manajemen atau disebut jenis krisis manajemen yang ditemukan memiliki persamaan strategi *Image restoration* yang telah dilakukan yaitu *Bolstering*, *Corrective action*, dan *Denial*. Berdasarkan hasil dan penyajian data penelitian, Air Asia menggunakan substrategi *Bolstering* pada salah satu *Press releasenya*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya persamaan strategi yang digunakan antara Air Asia dengan Texaco serta Citibank yang memiliki sumber serta jenis krisis yang sama yaitu krisis manajemen dalam memperbaiki citranya melalui strategi *Bolstering*. Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa NI Water mengalami krisis akibat alam atau disebut jenis krisis bencana alam yang mampu memperbaiki citranya dengan strategi *Bolstering*, *shifting the blame*, *defeasibility*, *minimization*, *Mortification*, dan *Corrective action*.

Hasil dan penyajian data penelitian menunjukkan bahwa Air Asia cenderung menggunakan strategi *Mortification* dan *Bolstering* pada *Press releasenya*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya persamaan strategi antara Air Asia dengan NI Water yang memiliki sumber serta jenis krisis yang sama yaitu krisis bencana alam dalam memperbaiki citranya melalui strategi *Mortification* dan *Bolstering*. Merujuk pada pernyataan, Weber, Erickson, dan Stone (2011) yang menjelaskan bahwa organisasi atau perusahaan dimungkinkan memiliki sumber dan jenis krisis yang sama sehingga adanya kemungkinan setiap perusahaan atau organisasi

yang memiliki sumber dan jenis krisis yang sama dapat berhasil menggunakan strategi yang sama. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang telah ditemukan oleh peneliti pada penyajian data tentang kemunculan strategi *Image restoration* Air Asia pada *Press releasenya* yaitu *Mortification* dan *bolstering* dalam menghadapi krisis yang terjadi akibat manajemen dan alam atau krisis manajemen serta krisis bencana alam. Hasil penelitian juga menunjukkan adanya persamaan strategi yang digunakan dengan organisasi-organisasi yang memiliki sumber serta jenis krisis yang sama dengan Air Asia.

Deskripsi di atas menunjukkan adanya kekhasan jenis krisis manajemen yang cenderung menggunakan *bolstering*, hal ini sesuai dengan hasil pada penelitian terdahulu yaitu Texaco dan Citibank yang mengalami krisis akibat manajemen atau krisis manajemen cenderung melakukan salah satu strategi yang sama yaitu *bolstering*. Selain itu, deskripsi di atas juga menunjukkan hasil temuan bahwa jenis krisis bencana alam lebih cenderung menggunakan lebih dari satu strategi yaitu *mortification* dan *bolstering*, hal ini sesuai dengan temuan penelitian terdahulu pada salah satu perusahaan yang mengalami krisis bencana alam yang cenderung juga menggunakan *mortification* dan *bolstering*. Selain itu, hasil temuan penelitian ini dan penyajian data menunjukkan setiap *Press release* Air Asia cenderung memiliki tema yang sama, akan tetapi setiap *Press release* terdiri dari satu *Press release*-satu tema. Hal ini dibuktikan dengan salah satunya *Press release* 28 Desember 2014 dipisah menjadi tiga bagian *Press release* yaitu *Press release* 28 Desember 2014 (22:57), 28 Desember 2014 (14:30 WIB) serta 28 Desember 2014 (12:46 WIB) seperti yang ditampilkan sebelumnya pada

penyajian data dan tiga *Press release* tersebut memiliki satu tanggal *Press release* yang sama yaitu 28 Desember 2014 akan tetapi memiliki tema serta isi *Press release* yang berbeda. Merujuk pernyataan Kriyantono (2012) menyatakan bahwa *Public Relations* juga perlu memperhatikan beberapa hal dalam penulisan *Press release* yaitu; isu yang akan disampaikan dengan “*one release one key-issue*”. Hal tersebut sesuai dengan hasil temuan peneliti yang menyajikan setiap *Press release* dengan tema serta isi yang berbeda serta kemunculan strategi di setiap *Press release*. Meninjau hasil temuan tersebut, setiap *Press release* cenderung memiliki satu tema, sehingga dapat ditarik simpulan bahwa satu *Press release*-satu tema cenderung mengalami kemunculan satu strategi.

Berdasarkan deskripsi di atas, hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan strategi *image restoration* yang digunakan Air Asia cenderung sama dengan riset-riset sebelumnya, hal ini sesuai dengan penyajian di atas yang menunjukkan hasil temuan cenderung *mortification* dan *bolstering*. Maka, dapat diambil simpulan bahwa strategi *Image restoration* yang digunakan sesuai dengan sumber serta jenis krisis yang dihadapi. Selain itu, hasil temuan dalam penelitian ini juga menunjukkan bila suatu perusahaan atau organisasi cenderung mengalami jenis krisis manajemen maka strategi *Image restoration* yang cenderung muncul adalah *Bolstering*. Hal tersebut berdasarkan hasil temuan peneliti bahwa dari 59 *Press release* ditemukan strategi yang muncul adalah *Mortification* dan satu strategi yang ditemukan adalah *Bolstering*. Melainkan sebaliknya, bila suatu perusahaan atau organisasi cenderung mengalami jenis krisis bencana alam maka strategi *Image restoration* yang cenderung muncul adalah

Mortification dan *Bolstering*. Hasil temuan lain dalam penelitian ini juga menunjukkan bila suatu perusahaan atau organisasi kecenderungan mengalami dua jenis krisis secara bersamaan yaitu krisis manajemen dan bencana alam seperti yang terjadi pada Air Asia, maka mengalami kecenderungan strategi *Image restoration* yang akan muncul cenderung *Mortification* dan *Bolstering*.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa:

1. Air Asia yang mengalami jenis krisis yang bersumber pada kesalahan manajemen, cenderung melakukan strategi *Bolstering*. Hasil ini memperkuat penelitian sebelumnya bahwa perusahaan yang cenderung mengalami krisis akibat manajemen atau jenis krisis manajemen seperti yang terjadi pada Air Asia maka strategi *Image restoration* yang cenderung sesuai diterapkan pada krisis manajemen adalah *Bolstering*. Hal ini dibuktikan pada hasil temuan dan penyajian data dalam penelitian ini yang membuktikan bahwa strategi *Image restoration* yang digunakan sesuai sumber serta jenis krisisnya.
2. Penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan beberapa penelitian terdahulu, bahwa jenis krisis bencana alam yang dihadapi organisasi atau perusahaan seperti pada Air Asia, menyebabkan melakukan strategi *Image restoration Bolstering* dan *Mortification*.
3. Perusahaan atau organisasi yang mengalami sumber serta jenis krisis manajemen dan alam secara bersamaan maka strategi *Image restoration* yang cenderung sesuai dengan sumber serta jenis krisis tersebut adalah *Bolstering* dan *Mortification*.

4. Strategi *Bolstering* cenderung tidak hanya dapat diterapkan pada sumber serta jenis krisis manajemen, akan tetapi juga cenderung dapat diterapkan pada krisis bencana alam dan juga cenderung juga dapat diterapkan pada perusahaan atau organisasi yang mengalami krisis akibat manajemen serta alam secara bersamaan. Hal ini diperkuat dengan hasil temuan serta penyajian data yang menunjukkan bahwa Air Asia dengan sumber serta jenis krisisnya yaitu manajemen dan bencana alam maka strategi *Image restoration* yang ditemukan pada *Press releasenya* mengalami kecenderungan terbanyak adalah *Mortification* dan satu *Bolstering*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Saran Teoritis

- a. Berdasarkan hasil temuan pada penelitian ini adanya persamaan sumber serta jenis krisis Air Asia sebagai perusahaan maskapai penerbangan yang mengalami krisis dengan beberapa riset sebelumnya pada perusahaan yaitu Texaco dan Citibank yang mengalami krisis akibat manajemen atau jenis krisis manajemen dan NI Water yang mengalami krisis akibat alam atau jenis krisis bencana alam. Hasil temuan penelitian ini menunjukkan adanya persamaan strategi *Image restoration* yang digunakan Air Asia dengan Texaco serta citibank yang mengalami krisis manajemen yaitu cenderung *Bolstering*. Hasil temuan

ini juga menunjukkan persamaan strategi *Image restoration* yang digunakan Air Asia dengan NI Water yang mengalami krisis akibat alam atau krisis bencana alam dengan cenderung *Mortification* dan *Bolstering*. Maka, penelitian selanjutnya dapat menggunakan teori *Image restoration* dalam membuktikan hipotesis bahwa strategi *Image restoration* sesuai dengan sumber serta jenis krisis, akan tetapi pada bidang lain. Misalnya, strategi *Image restoration* yang digunakan pada dunia hiburan dan dunia politik yang mengalami krisis akibat manajemen atau jenis krisis manajemen dan jenis krisis bencana alam menggunakan strategi *Image restoration* cenderung *Bolstering* untuk krisis manajemen serta cenderung *Mortification* dan *Bolstering* untuk krisis yang terjadi akibat alam atau jenis krisis bencana alam sesuai dari hasil temuan pada penelitian ini sehingga hasil temuan pada penelitian ini juga dapat digeneralisasikan pada krisis manajemen dan krisis alam pada bidang lain.

- b. Berdasarkan hasil temuan pada penelitian ini yang meneliti strategi *image restoration* Air Asia pada *press release onlinenya* di *airasia.com* menemukan adanya persamaan sumber serta jenis krisis Air Asia sebagai perusahaan maskapai penerbangan yang mengalami krisis dengan beberapa riset sebelumnya pada perusahaan yaitu Texaco dan Citibank yang mengalami krisis akibat manajemen atau jenis krisis manajemen dan NI Water yang mengalami krisis akibat alam atau jenis

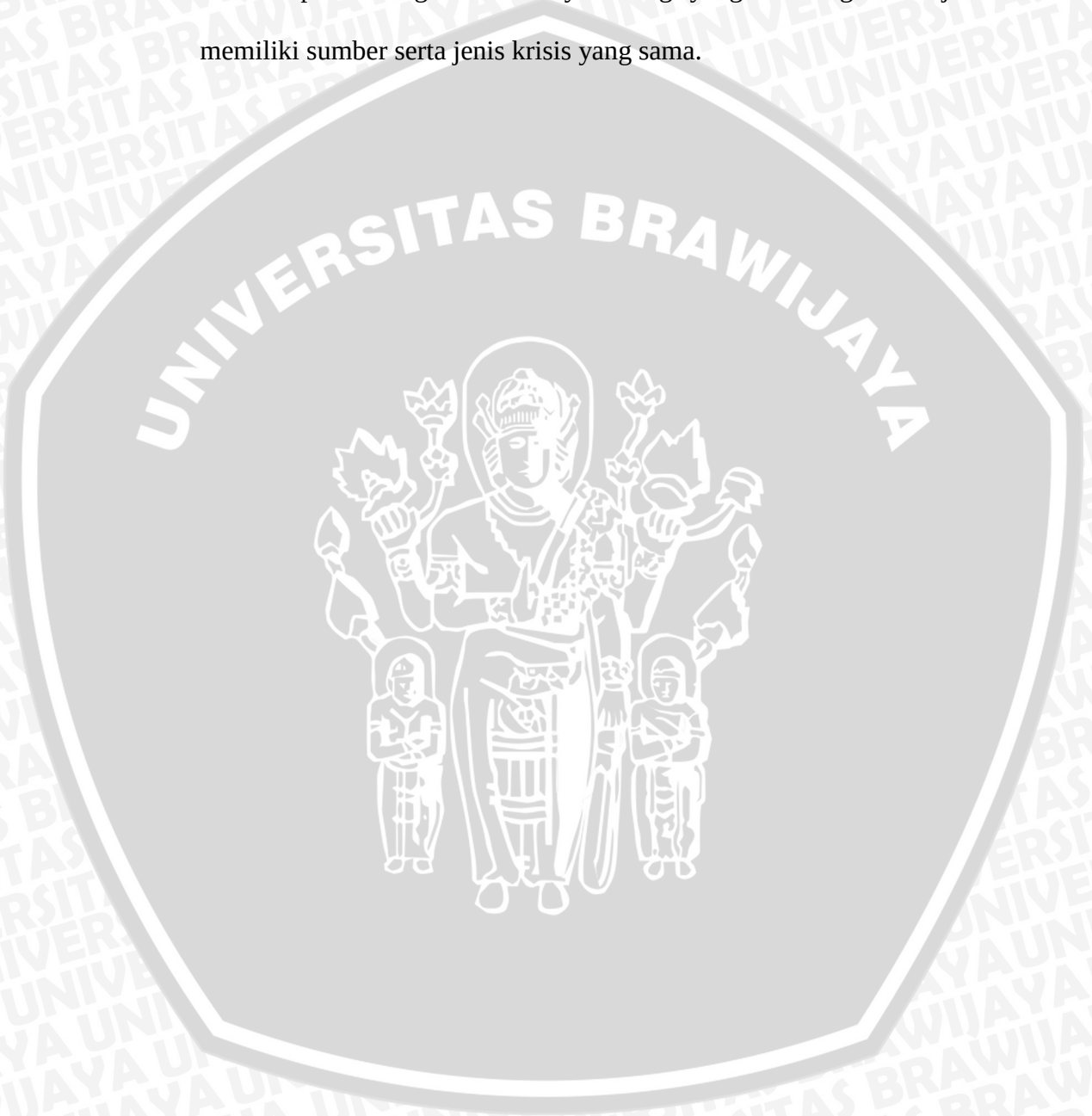
krisis bencana alam. Hasil temuan penelitian ini menunjukkan adanya persamaan strategi *Image restoration* yang digunakan Air Asia dengan Texaco serta citibank yang mengalami krisis manajemen yaitu cenderung *Bolstering*. Hasil temuan ini juga menunjukkan persamaan strategi *Image restoration* yang digunakan Air Asia dengan NI Water yang mengalami krisis akibat alam atau krisis bencana alam dengan cenderung *Mortification* dan *Bolstering*. Maka, penelitian selanjutnya dapat menindaklanjuti hasil temuan penelitian ini dengan juga meneliti sejauhmana media *airasia.com* ini diakses oleh publik.

- c. Guna memperoleh hasil yang signifikan apakah hasil temuan dengan teori *Image restoration* ini dapat diterapkan pada konteks yang lebih luas atau digeneralisasikan pada seluruh krisis maskapai penerbangan yang memiliki sumber serta jenis krisis yang sama, maka untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode kuantitatif dengan studi komparatif.

2. Saran praktis

- a. Pihak *Public Relations* Air Asia lebih selektif dalam menentukan strategi *Image restoration* yang digunakan pasca krisis dengan melihat sumber serta jenis krisis yang dihadapi agar citra positif perusahaan dapat kembali seperti semula atau lebih baik.
- b. Para praktisi *Public Relations* dalam menentukan strategi *Image restoration* yang akan digunakan perlu melihat sumber dan kondisi

krisis yang dihadapi karena setiap krisis memiliki perbedaan strategi akan tetapi memungkinkan adanya strategi yang sama digunakan jika memiliki sumber serta jenis krisis yang sama.



DAFTAR PUSTAKA**Buku dan Jurnal:**

- Al-maraghi, A. M. (1988). *Tafsir al-maraghi*. Semarang: CV Toha Putra.
- Anderson, K. V., (2002). Hillary rodham clinton as “madonna”: The role of metaphor and oxymoron in image restoration. *Women’s studies in communication*, 25(1), 1-24.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Benoit, W. L. (1995). *Accounts, excuses, apologies: A theory of image restoration strategies*. Albany: State University of New York Press.
- Benoit, W. L. (1997a). Hugh grant’s image restoration discourse: An actor apologizes. *Communication Quarterly*, 45(3), 251-267.
- Benoit, W. L. (1997b). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations review*, 23(2), 177-186.
- Benoit, W. L., & McHale, J. P. (1999). Kenneth starr’s image repair discourse. *Communication Quarterly*, 47(3), 265-280.
- Brinson, S. L., & Benoit, W. L. (1996). Dow corning’s image repair strategies in the breast implant crisis. *Communication Quarterly*, 44(1), 1-29.
- Bungin, B. (2014). *Metodologi penelitian kuantitatif: Komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Prenadamedia.
- Coombs, T., & Schmidt, L. (2000). An empirical analysis of image restoration: Texaco’s racism crisis. *Journal of Public Relations Research*, 12(2), 163-178.
- Coombs, W. T. (2006). *Crisis response strategy*. Dalam Botan, C. H., & Hazleton, V., (Editor). *Public relations theory II*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Coombs, W. T. (2007). *Ongoing crisis communication 2nd ed*. Thousand Oaks: Sage.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2011). *Effective public relations* (9th ed.). (Tri wibowo, B.S., Penerjemah.). Jakarta: Kencana media.

- Eriyanto. (2013). *Analisis isi: Pengantar metodologi untuk penelitian ilmu komunikasi dan ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana media.
- Fearn-banks, K. (2011). *Crisis communications: A casebook approach 4th ed*. New York: Routledge.
- Griffin, A. (2014). *Crisis, issues, and reputation management*. London: Kogan Page.
- Jefkins, F. (2003). *Public relations*. Jakarta: Erlangga.
- Jefkins, F., & Yadin, D. (2003). *Public relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2008). *Public relations writing: Media public relations membangun citra korporat*. Jakarta: Prenada media.
- Kriyantono, R. (2012). *Public relations writing: Teknik produksi media public relations dan publisitas media*. Jakarta: Prenada media.
- Kriyantono, R. (2012). *Public relations & crisis management: Pendekatan critical public relations, etnografi kritis & kualitatif*. Jakarta: Prenada media.
- Kriyantono, R. (2012). *Teknik praktis riset komunikasi: Disertai contoh praktis riset public relations, komunikasi organisasi, media massa dan pemasaran*. Jakarta: Prenada media.
- Kriyantono, R. (2014). *Teori public relations perspektif barat dan lokal: Aplikasi penelitian dan praktik*. Jakarta: Prenada media.
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: An introduction to its methodology 2nd ed*. United States of America: Sage.
- Lattimore, D., Baskin, O., Heiman, S. T., Toth, E, L. (2010). *Public relations, profesi dan praktek*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Lattimore, D., Baskin, O., Heiman, S. T., Toth, E, L. (2011). *Public relations: The profession and the practice 4th ed*. New York: McGraw Hill.
- McCoy, M. (2014). Reputational threat and image repair strategies: Northern ireland water's crisis communication in a freeze / thaw incident. *Journal of nonprofit and public sector marketing*, 26(2), 99-126.
- Notoatmodjo, S. (2002). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2007). *Metode penelitian kuantitatif: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Grafindo Persada.

Ruslan, R. (1995). *Praktik dan solusi public relations dalam situasi krisis dan pemulihan citra*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ruslan, R. (2008). *Manajemen public relations dan media komunikasi*. Jakarta: Rajawali pers.

Soemirat, S., & Ardianto, E. (2002). *Dasar-dasar public relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Soemirat, S., & Ardianto, E. (2010). *Dasar-dasar public relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2002). *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2009). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Weber, M., Erickson, S. L., Stone, M. (2011). Corporate reputation management: Citibank's use of image restoration strategies during the u.s. banking crisis. *Journal of Organizational Culture, Communication and Conflict*, 15(2), 35-55.

Wilcox, C., & Cameron, G. T. (2009). *Public relations: Strategies and tactics 9th ed*. United States of America: Pearson Education.

Wimmer, R. D., & Dominick, J. R. (2011). *Mass media research: An introduction 9th ed*. Boston: Wadsworth.

Thesis:

Cobb, T. C. (2012). A peer review analysis: A comparative examination of selected african-american and caucasian female athlete's image restoration (master's thesis, Howard University, Washington, D. C.). *Retrieved from proquest dissertations & thesis*.

Fisher, M. T. (2012). Religious leaders in crisis: An analysis of image restoration strategies and contingent variables (Doctoral thesis, Southern Mississippi University). *Retrieved from proquest dissertations & thesis*.

Mehta, N. (2012). The image restoration of bp (master's thesis, Houston University). *Retrieved from proquest dissertations & thesis*.

Zhou, L. (2013). Crisis communication strategies used during the 2008 chinese milk scandal: A content analysis of press release from four major chinese milk companies (master's thesis, Arkansas State University). *Retrieved from proquest dissertations & thesis.*

Internet:

Air Asia. (2015, 03 Mei). Press release airasia. Diperoleh dari <http://qz8501.airasia.com/idid/index.html>.

Air Asia. (2015, 03 Mei). Perkembangan tentang qz 8501. Diperoleh dari <http://qz8501.airasia.com/idid/index.html>.

Air Asia. (2015, 03 Juli). logo dan press release airasia. Diperoleh dari <http://www.airasia.com/id/id/home.page?cid=1>.

Alamsyah, I. E. (2014). Pesawat hilang, saham airasia anjlok 7,8 persen. Diperoleh dari <http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/bisnis-global/14/12/29/nhc382-pesawat-hilang-saham-air-asia-anjlok-78-persen>.

Aldrian, E., Amsal, F., Rizal, J., & Kadarsah. (2014). Kecelakaan airasia qz 8501 analisis meteorologis. Diperoleh dari http://www.bmkg.go.id/BMKG/Pusat/Publikasi/Artikel/KECELAKAAN_AI_RASIA_QZ_8501_ANALISIS_METEOROLOGIS.bmkg.

Ananda, K. S. (2015). Air asia jadi maskapai hemat terbaik asia dan dunia ketujuh kalinya. Diperoleh dari <http://www.merdeka.com/gaya/airasia-jadi-maskapai-hemat-terbaik-asia-dan-dunia-ketujuh-kalinya.html>.

Badan Sar Nasional. (2015, 08 Mei). Kabasarnas bersama keluarga korban airasia laksanakan tabur bunga dan doa bersama di perairan kumai. Diperoleh dari <http://www.basarnas.go.id/index.php/baca/artikel/4682/kabasarnas-bersama-keluarga-korban-airasia-lak>.

Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2015, 08 Mei). Indonesia air asia belum pernah mengajukan perubahan terbang untuk minggu. Diperoleh dari <http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/2338>.

Faizal, A. (2015). Ojk diminta salurkan kompensasi korban airasia lewat posko satu pintu. Diperoleh dari <http://regional.kompas.com/read/2015/01/13>

/16094481/OJK.Diminta.Salurkan.Kompensasi.Korban.AirAsia. Lewat.
Posko. Satu.Pint.

Putra, I. R. (2015). Air asia jadi maskapai berbiaya murah terbaik dunia. Diperoleh dari <http://www.merdeka.com/uang/airasia-jadi-maskapai-berbiaya-murah-terbaik-dunia.html>.

Sukmana, Y. (2015). Airasia lakukan penguatan merek. Diperoleh dari <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/03/24/201637426/AirAsia.Lakukan.Penguatan.Merek>.

SWAOnline. (2013). Dharmadi: Penerbangan internasional air asia unggul dari garuda. Diperoleh dari <http://swa.co.id/ceo-interview/dharmadi-penerbangan-internasional-air-asia-unggul-dari-garuda>.



LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Tabel press release mengenai QZ 8501 pada *airasia.com*

Tanggal	Jam	Link akses
28 Desember 2014	22.57 WIB	http://qz8501.airasia.com/idid/28-dec-2014/index.html
29 Desember 2014	10.30 WIB	http://qz8501.airasia.com/idid/29-dec-2014/index.html
30 Desember 2014	-	http://qz8501.airasia.com/idid/30-dec-2014/index.html
31 Desember 2014	-	http://qz8501.airasia.com/idid/31-dec-2014/index.html
01 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idid/1-jan-2015/index.html
02 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idid/2-jan-2015/index.html
03 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idid/3-jan-2015/index.html
04 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idid/4-jan-2015/index.html
05 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idid/5-jan-2015/index.html
06 Januari 2015	20.00 WIB	http://qz8501.airasia.com/idid/6-jan-2015/index.html
07 Januari 2015	20.00 WIB	http://qz8501.airasia.com/idid/7-jan-2015/index.html
08 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idid/8-jan-2015/index.html
09 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idid/9-jan-2015/index.html
10 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idid/10-jan-2015/index.html
11 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idid/11-jan-2015/index.html
12 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idid/12-jan-2015/index.html
13 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idid/13-jan-2015/index.html
14 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idid/14-jan-2015/index.html
15 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idid/15-jan-2015/index.html
16 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idid/16-jan-2015/index.html

17 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/17-jan-2015/index.html
18 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/18-jan-2015/index.html
19 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/19-jan-2015/index.html
20 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/20-jan-2015/index.html
21 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/21-jan-2015/index.html
22 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/22-jan-2015/index.html
23 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/23-jan-2015/index.html
24 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/24-jan-2015/index.html
25 Januari 2015	20.00 WIB	http://qz8501.airasia.com/idad/25-jan-2015/index.html
26 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/26-jan-2015/index.html
27 Januari 2015	19.30 WIB	http://qz8501.airasia.com/idad/27-jan-2015/index.html
28 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/28-jan-2015/index.html
29 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/29-jan-2015/index.html
30 Januari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/30-jan-2015/index.html
31 Januari 2015	18.30 WIB	http://qz8501.airasia.com/idad/31-jan-2015/index.html
01 Februari 2015	18.30 WIB	http://qz8501.airasia.com/idad/1-feb-2015/index.html
02 Februari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/2-feb-2015/index.html
03 Februari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/3-feb-2015/index.html
04 Februari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/4-feb-2015/index.html
05 Februari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/5-feb-2015/index.html
06 Februari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/6-feb-2015/index.html
07 Februari 2015		http://qz8501.airasia.com/idad/7-feb-2015/index.html
08 Februari 2015		http://qz8501.airasia.com/index.html
09 Februari 2015	21.00	http://qz8501.airasia.com/9-feb-2015/index.html

10 Februari 2015	21.00	http://qz8501.airasia.com/10-feb-2015/index.html
11 Februari 2015		http://qz8501.airasia.com/index.html
12 Februari 2015	20.00 LT (GMT+7)	http://qz8501.airasia.com/12-feb-2015/index.html
13 Februari 2015	20.00 LT (GMT+7)	http://qz8501.airasia.com/13-feb-2015/index.html
14 Februari 2015		http://qz8501.airasia.com/index.html
15 Februari 2015		http://qz8501.airasia.com/index.html
16 Februari 2015	21.00 LT (GMT+7)	http://qz8501.airasia.com/16-feb-2015/index.html
17 Februari 2015	21.00 LT (GMT+7)	http://qz8501.airasia.com/17-feb-2015/index.html
18 Februari 2015	22.00 LT (GMT+7)	http://qz8501.airasia.com/18-feb-2015/index.html
23 Februari 2015	21.00 LT (GMT+7)	http://qz8501.airasia.com/23-feb-2015/index.html
24 Februari 2015	20.00 LT (GMT+7)	http://qz8501.airasia.com/24-feb-2015/index.html
27 Februari 2015	22.00 LT (GMT+7)	http://qz8501.airasia.com/27-feb-2015/index.html
03 Maret 2015	22.00 LT (GMT+7)	http://qz8501.airasia.com/3-mar-2015/index.html
04 Maret 2015	19.00 LT (GMT+7)	http://qz8501.airasia.com/4-mar-2015/index.html
20 Maret 2015		http://qz8501.airasia.com/idid/index.html

LAMPIRAN B

Perhitungan Reliabilitas

Hasil perhitungan uji reliabilitas oleh tiga koder pada press release *airasia.com*

No	Press release	M					Jumlah (M)	N1,N2,N3	Uji Reliabilitas
		Denial	evasion of responsibility	reducing offensiveness	corrective action	mortification			
1	28-Dec-14	0	0	3	0	6	9	9	$CR = \frac{3M}{N1+N2+N3}$ $= \frac{3 \times 123}{126+126+126}$ $= \frac{369}{378}$ $= 0,97$
2	29-Dec-14	0	0	0	0	3	3	3	
3	30-Dec-14	0	0	0	0	3	3	3	
4	31-Dec-14	0	0	0	0	3	3	3	
5	01-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	
6	02-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	
7	03-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	
8	04-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	
9	05-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	
10	06-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	
11	07-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	
12	08-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	
13	09-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	
14	10-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	
15	11-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	
16	12-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	
17	13-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	
18	14-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	
19	15-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	
20	16-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3	

21	17-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3
22	18-Jan-15	0	0	0	0	0	0	3
23	19-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3
24	20-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3
25	21-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3
26	22-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3
27	23-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3
28	24-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3
29	25-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3
30	26-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3
31	27-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3
32	28-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3
33	29-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3
34	30-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3
35	31-Jan-15	0	0	0	0	3	3	3
36	01-Feb-15	0	0	0	0	3	3	3
37	02-Feb-15	0	0	0	0	3	3	3
38	03-Feb-15	0	0	0	0	3	3	3
39	04-Feb-15	0	0	0	0	3	3	3
40	05-Feb-15	0	0	0	0	3	3	3
	Jumlah	0	0	3	0	120	123	126

LAMPIRAN C

Hasil Uji Intercoder

Coder 1 : Gisela Luigi Septiana

No	Tgl Press release	strategi				
		Denial	evasion of responsibility	reducing offensiveness	corrective action	mortification
1	28-Dec-14	0	0	1	0	2
2	29-Dec-14	0	0	0	0	1
3	30-Dec-14	0	0	0	0	1
4	31-Dec-14	0	0	0	0	1
5	01-Jan-15	0	0	0	0	1
6	02-Jan-15	0	0	0	0	1
7	03-Jan-15	0	0	0	0	1
8	04-Jan-15	0	0	0	0	1
9	05-Jan-15	0	0	0	0	1
10	06-Jan-15	0	0	0	0	1
11	07-Jan-15	0	0	0	0	1
12	08-Jan-15	0	0	0	0	1
13	09-Jan-15	0	0	0	0	1
14	10-Jan-15	0	0	0	0	1
15	11-Jan-15	0	0	0	0	1
16	12-Jan-15	0	0	0	0	1
17	13-Jan-15	0	0	0	0	1
18	14-Jan-15	0	0	0	0	1
19	15-Jan-15	0	0	0	0	1
20	16-Jan-15	0	0	0	0	1
21	17-Jan-15	0	0	0	0	1
22	18-Jan-15	0	0	0	0	1
23	19-Jan-15	0	0	0	0	1
24	20-Jan-15	0	0	0	0	1
25	21-Jan-15	0	0	0	0	1
26	22-Jan-15	0	0	0	0	1
27	23-Jan-15	0	0	0	0	1
28	24-Jan-15	0	0	0	0	1
29	25-Jan-15	0	0	0	0	1
30	26-Jan-15	0	0	0	0	1
31	27-Jan-15	0	0	0	0	1

32	28-Jan-15	0	0	0	0	1
33	29-Jan-15	0	0	0	0	1
34	30-Jan-15	0	0	0	0	1
35	31-Jan-15	0	0	0	0	1
36	01-Feb-15	0	0	0	0	1
37	02-Feb-15	0	0	0	0	1
38	03-Feb-15	0	0	0	0	1
39	04-Feb-15	0	0	0	0	1
40	05-Feb-15	0	0	0	0	1
	Jumlah	0	0	1	0	41
					Jumlah	42

Coder 2: Keziahadi

No	Tgl Press release	strategi				
		Denial	evasion of responsibility	reducing offensiveness	corrective action	mortification
1	28-Dec-14	0	0	1	0	2
2	29-Dec-14	0	0	0	0	1
3	30-Dec-14	0	0	0	0	1
4	31-Dec-14	0	0	0	0	1
5	01-Jan-15	0	0	0	0	1
6	02-Jan-15	0	0	0	0	1
7	03-Jan-15	0	0	0	0	1
8	04-Jan-15	0	0	0	0	1
9	05-Jan-15	0	0	0	0	1
10	06-Jan-15	0	0	0	0	1
11	07-Jan-15	0	0	0	0	1
12	08-Jan-15	0	0	0	0	1
13	09-Jan-15	0	0	0	0	1
14	10-Jan-15	0	0	0	0	1
15	11-Jan-15	0	0	0	0	1
16	12-Jan-15	0	0	0	0	1
17	13-Jan-15	0	0	0	0	1
18	14-Jan-15	0	0	0	0	1
19	15-Jan-15	0	0	0	0	1
20	16-Jan-15	0	0	0	0	1
21	17-Jan-15	0	0	0	0	1

22	18-Jan-15	0	0	0	0	1
23	19-Jan-15	0	0	0	0	1
24	20-Jan-15	0	0	0	0	1
25	21-Jan-15	0	0	0	0	1
26	22-Jan-15	0	0	0	0	1
27	23-Jan-15	0	0	0	0	1
28	24-Jan-15	0	0	0	0	1
29	25-Jan-15	0	0	0	0	1
30	26-Jan-15	0	0	0	0	1
31	27-Jan-15	0	0	0	0	1
32	28-Jan-15	0	0	0	0	1
33	29-Jan-15	0	0	0	0	1
34	30-Jan-15	0	0	0	0	1
35	31-Jan-15	0	0	0	0	1
36	01-Feb-15	0	0	0	0	1
37	02-Feb-15	0	0	0	0	1
38	03-Feb-15	0	0	0	0	1
39	04-Feb-15	0	0	0	0	1
40	05-Feb-15	0	0	0	0	1
	Jumlah	0	0	1	0	41
				Jumlah		42

Coder 3: Puspitan Diah

No	Tgl Press release	strategi				
		Denial	evasion of responsibility	reducing offensiveness	corrective action	mortification
1	28-Des-14	0	0	1	0	2
2	29-Des-14	0	0	0	0	1
3	30-Des-14	0	0	0	0	1
4	31-Des-14	0	0	0	0	1
5	01-Jan-15	0	0	0	0	1
6	02-Jan-15	0	0	0	0	1
7	03-Jan-15	0	0	0	0	1
8	04-Jan-15	0	0	0	0	1
9	05-Jan-15	0	0	0	0	1
10	06-Jan-15	0	0	0	0	1
11	07-Jan-15	0	0	0	0	1

12	08-Jan-15	0	0	0	0	1
13	09-Jan-15	0	0	0	0	1
14	10-Jan-15	0	0	0	0	1
15	11-Jan-15	0	0	0	0	1
16	12-Jan-15	0	0	0	0	1
17	13-Jan-15	0	0	0	0	1
18	14-Jan-15	0	0	0	0	1
19	15-Jan-15	0	0	0	0	1
20	16-Jan-15	0	0	0	0	1
21	17-Jan-15	0	0	0	0	1
22	18-Jan-15	0	0	0	0	1
23	19-Jan-15	0	0	0	0	1
24	20-Jan-15	0	0	0	0	1
25	21-Jan-15	0	0	0	0	1
26	22-Jan-15	0	0	0	0	1
27	23-Jan-15	0	0	0	0	1
28	24-Jan-15	0	0	0	0	1
29	25-Jan-15	0	0	0	0	1
30	26-Jan-15	0	0	0	0	1
31	27-Jan-15	0	0	0	0	1
32	28-Jan-15	0	0	0	0	1
33	29-Jan-15	0	0	0	0	1
34	30-Jan-15	0	0	0	0	1
35	31-Jan-15	0	0	0	0	1
36	01-Feb-15	0	0	0	0	1
37	02-Feb-15	0	0	0	0	1
38	03-Feb-15	0	0	0	0	1
39	04-Feb-15	0	0	0	0	1
40	05-Feb-15	0	0	0	0	1
	Jumlah	0	0	1	0	41
				Jumlah		42

LAMPIRAN D

Salah satu press release tiga *coder* setuju dengan kata kunci yang sama serta strategi yang sama “Mortification”

SURABAYA, 30 DESEMBER 2014 – AirAsia Indonesia dengan sangat menyesal menginformasikan bahwa Badan SAR Nasional (BASARNAS) hari ini mengkonfirmasi bahwa serpihan pesawat yang ditemukan siang tadi adalah bagian dari pesawat QZ 8501 yang hilang kontak dengan *air traffic control* (ATC) pada 28 Desember 2014.

Adapun serpihan pesawat tersebut ditemukan di kawasan Selat Karimata, sekitar 110 mil laut barat daya dari Pangkalan Bun, Kalimantan.

Pesawat QZ 8501 yang hilang kontak berjenis Airbus A320-200 dengan registrasi PK-AXC yang membawa 155 penumpang terdiri dari 137 orang dewasa, 17 anak-anak, dan 1 bayi. Selain itu, juga terdapat 2 pilot, 4 awak kabin dan 1 teknisi.

Adapun saat ini, operasi SAR dan investigasi terkait serpihan yang ditemukan di lokasi masih berlangsung. AirAsia Indonesia juga telah mengirimkan personilnya ke lokasi pencarian dan akan secara penuh bekerja sama dengan BASARNAS, Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) dan otoritas terkait lainnya selama investigasi berlangsung.

Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko mengatakan, “Kami sungguh terpukul atas kejadian ini. Kami menyampaikan simpati kami kepada seluruh keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501 serta keluarga dari rekan-rekan kami yang berada di penerbangan tersebut.”

Sementara itu, **Group Chief Executive Officer AirAsia, Tony Fernandes** menambahkan, “Saya sungguh sedih atas kejadian ini. Ini adalah tragedi bagi kami semua di AirAsia. Kami saat ini masih menunggu perkembangan terkait operasi pencarian dan evakuasi, dan prioritas utama kami saat ini adalah anggota keluarga dari penumpang QZ 8501.”

AirAsia Indonesia akan mengundang seluruh anggota keluarga penumpang QZ 8501 ke Surabaya, dimana kami akan memberikan tim konseling khusus kepada setiap keluarga guna mendukung dan memastikan segala kebutuhan mereka terpenuhi. Kami juga telah mengundang berbagai konselor psikologi dan spiritual termasuk para pemuka agama guna memberikan dukungan moril kepada seluruh keluarga penumpang.

AirAsia akan terus memberikan informasi terkini terkait proses pencarian dan evakuasi. Bagi seluruh keluarga penumpang QZ 8501 dapat menghubungi emergency call center kami di nomor **021-29270811** atau **031-8690855** atau **031-2986790 (Surabaya)**.

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Salah satu press release yang terdapat perbedaan antar koder dalam menentukan kalimat yang merujuk kata kunci “Mortification”

Coder satu: Gisela Luigi Septiana

SURABAYA, 1 JANUARI 2015 – Melalui kesempatan ini, AirAsia Indonesia hendak menginformasikan perkembangan terkini terkait pencarian dan evakuasi penumpang QZ 8501.

Tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini mengonfirmasi hasil identifikasi 1 jenazah penumpang QZ 8501, yaitu Hayati Luthfi Hamid (wanita). Konfirmasi tersebut diumumkan setelah adanya kecocokan hasil tes forensik dan ante-mortem dengan data DNA yang sebelumnya telah diberikan oleh keluarga kepada tim DVI POLRI.

AirAsia Indonesia hari ini secara resmi menyerahkan jenazah almarhumah Hayati Luthfi Hamid ke keluarga melalui upacara yang berlangsung di Rumah Sakit Bhayangkara, Surabaya. Penyerahan tersebut secara langsung dilakukan oleh Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko.

Sunu mengatakan, “Atas nama AirAsia, kami mengucapkan belasungkawa sedalam-dalamnya kepada seluruh keluarga dan rekan almarhumah Ibu Hayati Luthfi Hamid. AirAsia akan mendukung segala hal yang dibutuhkan oleh keluarga di waktu yang sangat sulit ini.”

Pada hari ini, Badan SAR Nasional (BASARNAS) juga telah mengonfirmasi bahwa sebanyak 6 jenazah dari total 7 jenazah penumpang QZ 8501 telah dievakuasi dari Selat Karimata dan diantarkan menuju Rumah Sakit Bhayangkara untuk proses identifikasi oleh tim DVI POLRI.

Tim DVI POLRI saat ini juga tengah melakukan proses identifikasi mendalam yang mencakup tes DNA dan forensik.

Sementara itu, upaya pencarian dan penyelamatan terus berlangsung. Kementerian Perhubungan telah mengerahkan 5 kapal tambahan ke area pencarian. Selain itu, sampai dengan saat ini, lebih dari 90 kapal dan pesawat dari berbagai negara sahabat seperti Singapura, Malaysia, Korea Selatan dan Amerika Serikat turut membantu operasi pencarian pesawat QZ 8501.

AirAsia akan terus memberikan informasi terkini terkait proses pencarian dan evakuasi. Bagi seluruh keluarga penumpang QZ 8501 dapat menghubungi *emergency call center* kami di nomor **021-29270811** atau **031-8299949 (Crisis Center RS Bhayangkara, Surabaya).**

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Coder dua: Keziahadi

SURABAYA, 1 JANUARI 2015 – Melalui kesempatan ini, AirAsia Indonesia hendak menginformasikan perkembangan terkini terkait pencarian dan evakuasi penumpang QZ 8501.

Tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini mengonfirmasi hasil identifikasi 1 jenazah penumpang QZ 8501, yaitu Hayati Luthfi Hamid (wanita). Konfirmasi tersebut diumumkan setelah adanya kecocokan hasil tes forensik dan ante-mortem dengan data DNA yang sebelumnya telah diberikan oleh keluarga kepada tim DVI POLRI.

AirAsia Indonesia hari ini secara resmi menyerahkan jenazah almarhumah Hayati Luthfi Hamid ke keluarga melalui upacara yang berlangsung di Rumah Sakit Bhayangkara, Surabaya. Penyerahan tersebut secara langsung dilakukan oleh Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko.

Sunu mengatakan, “Atas nama AirAsia, kami mengucapkan belasungkawa sedalam-dalamnya kepada seluruh keluarga dan rekan almarhumah Ibu Hayati Luthfi Hamid. AirAsia akan mendukung segala hal yang dibutuhkan oleh keluarga di waktu yang sangat sulit ini.”

Pada hari ini, Badan SAR Nasional (BASARNAS) juga telah mengonfirmasi bahwa sebanyak 6 jenazah dari total 7 jenazah penumpang QZ 8501 telah dievakuasi dari Selat Karimata dan dihantarkan menuju Rumah Sakit Bhayangkara untuk proses identifikasi oleh tim DVI POLRI.

Tim DVI POLRI saat ini juga tengah melakukan proses identifikasi mendalam yang mencakup tes DNA dan forensik.

Sementara itu, upaya pencarian dan penyelamatan terus berlangsung. Kementerian Perhubungan telah mengerahkan 5 kapal tambahan ke area pencarian. Selain itu, sampai dengan saat ini, lebih dari 90 kapal dan pesawat dari berbagai negara sahabat seperti Singapura, Malaysia, Korea Selatan dan Amerika Serikat turut membantu operasi pencarian pesawat QZ 8501.

AirAsia akan terus memberikan informasi terkini terkait proses pencarian dan evakuasi. Bagi seluruh keluarga penumpang QZ 8501 dapat menghubungi *emergency call center* kami di nomor **021-29270811** atau **031-8299949 (Crisis Center RS Bhayangkara, Surabaya)**.

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

Coder tiga: Puspitan Diah

SURABAYA, 1 JANUARI 2015 – Melalui kesempatan ini, AirAsia Indonesia hendak menginformasikan perkembangan terkini terkait pencarian dan evakuasi penumpang QZ 8501.

Tim *Disaster Victim Identification* Kepolisian Republik Indonesia (DVI POLRI) hari ini mengonfirmasi hasil identifikasi 1 jenazah penumpang QZ 8501, yaitu Hayati Luthfi Hamid (wanita). Konfirmasi tersebut diumumkan setelah adanya kecocokan hasil tes forensik dan ante-mortem dengan data DNA yang sebelumnya telah diberikan oleh keluarga kepada tim DVI POLRI.

AirAsia Indonesia hari ini secara resmi menyerahkan jenazah almarhumah Hayati Luthfi Hamid ke keluarga melalui upacara yang berlangsung di Rumah Sakit Bhayangkara, Surabaya. Penyerahan tersebut secara langsung dilakukan oleh Presiden Direktur AirAsia Indonesia, Sunu Widyatmoko.

Sunu mengatakan, “Atas nama AirAsia, kami mengucapkan belasungkawa sedalam-dalamnya kepada seluruh keluarga dan rekan almarhumah Ibu Hayati Luthfi Hamid. AirAsia akan mendukung segala hal yang dibutuhkan oleh keluarga di waktu yang sangat sulit ini.”

Pada hari ini, Badan SAR Nasional (BASARNAS) juga telah mengonfirmasi bahwa sebanyak 6 jenazah dari total 7 jenazah penumpang QZ 8501 telah dievakuasi dari Selat Karimata dan dihantarkan menuju Rumah Sakit Bhayangkara untuk proses identifikasi oleh tim DVI POLRI.

Tim DVI POLRI saat ini juga tengah melakukan proses identifikasi mendalam yang mencakup tes DNA dan forensik.

Sementara itu, upaya pencarian dan penyelamatan terus berlangsung. Kementerian Perhubungan telah mengerahkan 5 kapal tambahan ke area pencarian. Selain itu, sampai dengan saat ini, lebih dari 90 kapal dan pesawat dari berbagai negara sahabat seperti Singapura, Malaysia, Korea Selatan dan Amerika Serikat turut membantu operasi pencarian pesawat QZ 8501.

AirAsia akan terus memberikan informasi terkini terkait proses pencarian dan evakuasi. Bagi seluruh keluarga penumpang QZ 8501 dapat menghubungi *emergency call center* kami di nomor **021-29270811** atau **031-8299949 (Crisis Center RS Bhayangkara, Surabaya)**.

Doa dan harapan kami terus menyertai keluarga dan kerabat penumpang QZ 8501.

LAMPIRAN E**Protokol Lembar Coding
Image restoration pada press release Online Air Asia**

ID : Nomor Press release

Company : Air Asia

Date : Bulan, tanggal, dan tahun pada press release

Image restoration : setiap press release dikode melalui “digunakan atau tidak”.
Setiap strategi dalam press release akan dikode sebagai “1” jika strategi digunakan dan dikode “0” jika strategi tidak digunakan.

1. Denial

a. Simple Denial :

Kata kunci :

- Menolak bertanggung jawab
- Menyangkal krisis yang terjadi/kesalahan yang dilakukan
- Berpura-pura tidak tau tentang kecelakaan yang terjadi dan penyebabnya

b. Shifting the blame/scapegoating:

Kata kunci:

- Menyalahkan
- Menuduh
- Mencari kambing hitam (pihak yang akan disalahkan terus-menerus atas krisis yang terjadi)

2. Evasion of responsibility

a. Provocation:

Kata kunci:

- Merespon tindakan pihak lain
- Perusahaan mengambil langkah tertentu
- Perusahaan melakukan tindakan reaktif terhadap serangan yang dilakukan pihak lain

b. Defeasibility:

Kata kunci:

- Kurangnya informasi
- Ketidakmampuan dalam mengontrol situasi

c. Accident:

Kata kunci:

- Murni kecelakaan
- Peristiwa ini tidak direncanakan
- Tragedi ini tidak diharapkan
- Perusahaan juga ikut dirugikan
- Kecelakaan ini merupakan musibah

d. Good Intentions:

Kata kunci:

- Perusahaan telah berupaya mengatasi dengan baik

3. Reducing Offensiveness

a. Bolstering:

Kata kunci:

- Perusahaan terdiri dari orang-orang yang berkualitas dalam pekerjaannya

- Pilot, pramugari, dan teknisi kami memiliki pengalaman dan jam terbang yang tinggi
- Karyawan kami selalu profesional dalam setiap bidangnya sehingga efek dari kecelakaan ini dapat diatasi dengan baik
- Sejak perusahaan berdiri, pesawat tidak pernah mengalami kecelakaan karena teknisi kami selalu memeriksa mesin pesawat kami secara berkala
- Sejak perusahaan berdiri, perusahaan dikenal dengan maskapai penerbangan *low cost* yang selalu mengutamakan keselamatan penumpang, bahkan telah banyak menerima penghargaan atas prestasi tersebut.

b. Minimization:

Kata kunci:

- Meminimalkan serangan dari pihak lain
- Kecelakaan ini hanya berdampak kerusakan kecil
- Dampak akibat kecelakaan ini tidak sebesar yang dipikirkan orang

c. Differentiation:

Kata kunci:

- Membandingkan kecelakaan yang terjadi dengan kecelakaan pada maskapai penerbangan lain
- Kecelakaan yang terjadi di maskapai lain lebih mengerikan dengan skala korban yang jatuh lebih besar
- Penanganan kecelakaan berskala besar yang dialami maskapai penerbangan lain tidak sebaik kami

d. Transcendence:

Kata kunci:

- Menempatkan perilaku pada konteks yang lebih menguntungkan
- Menempatkan kecelakaan dalam konteks yang lebih besar
- Memunculkan nilai-nilai penting atas kecelakaan yang terjadi

e. Attack accuser:

Kata kunci:

- Menantang pihak lain
- Menyatakan bahwa kecelakaan memberikan bukti yang kuat
- Menguji dan mengurangi kredibilitas pihak yang berseberangan dengan perusahaan

f. Compensation:

Kata kunci:

- Memberikan kompensasi uang atau barang
- Pemberian uang asuransi kecelakaan
- Pengembalian uang tiket

4. Corrective Action:

Kata kunci:

- Berupaya memperbaiki kerusakan
- Berjanji untuk mencegah agar kecelakaan tidak pernah terjadi lagi

5. Mortification:

Kata kunci:

- Kami siap bertanggung jawab
- Permohonan maaf atas tindakan, kesalahan, dan kecelakaan yang terjadi serta dampak yang dihasilkan
- Simpati
- Menyesal