

LAMPIRAN 3
TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 2

Nama : Patricia Nozleina
Jabatan : Public Relations Officer Lion Group
Hari/Tanggal : Selasa, 20 Desember 2016
Waktu : 16.00 - 17.00 WIB
Tempat : Lion Group Office Park
B Building, 1st Floor
Telaga Bestari, Jl Harmony Blok GK No.6
Kondisi : Proses wawancara dilakukan ketika ketika informan sudah menyelesaikan tugas dan pekerjaannya dan bersedia untuk diwawancarai. Namun proses wawancara berlangsung singkat karena informan harus terburu-buru karena ada kesibukan lain.

DAFTAR PERTANYAAN

1. Bagaimana tanggapan anda mengenai “krisis” di suatu perusahaan?

Menurut saya, krisis merupakan sesuatu yang paling ditakuti oleh perusahaan, karena bisa menghancurkan reputasi perusahaan. krisis ini datangnya tidak dapat diketahui, melainkan secara tiba-tiba. Tetapi krisis tidak semuanya mendatangkan bahaya, sebaliknya krisis dapat mendatangkan peluang untuk memajukan perusahaan. Ini semua tergantung dengan bagaimana cara menanganainya.

2. Bagaimana tanggapan anda terhadap pemberitaan negatif yang menimpa Lion Air di tahun 2015-2016?

Menurut saya hal itu wajar karena Lion Air melayani lebih dari 600 penerbangan setiap harinya dengan lebih dari 120.000 penumpang, dan terus bertambah dari waktu ke waktu, dari sekian banyak pengguna pasti

ada saja yang tidak puas dengan pelayanan Lion Air, namun hal ini tidak menutupi sisi positif Lion Air.

3. Apakah dengan adanya pemberitaan negatif terhadap Lion Air berdampak pada jumlah penumpang di tahun 2015-2015?

Tidak

4. Apakah Lion Air mempunyai strategi dalam menyikapi pemberitaan negatif yang menyimpannya?

Ya

Kalau ada bagaimana strateginya?

Dengan meningkatkan pelayanan seperti menambah rute penerbangan dan variasi jadwal keberangkatan, memperbaiki kualitas pekerja di lapangan, membuka akses yang menanggapi semua keluhan pelanggan seperti melalui media social maupun customer care, serta melakukan berbagai kegiatan CSR. Selain itu kami juga menghimbau kepada seluruh station manager untuk melaporkan semua irregularity case yang terjadi setiap harinya langsung kepada PR, sehingga PR langsung dapat mengantisipasi semua kemungkinan isu yang tersebar.

Siapa pihak yang merancangnya?

Management dan PR

5. Apakah ada kendala untuk menggunakan strategi tersebut? ada

Kalau ada apa saja kendalanya?

Contohnya dalam strategi tanggapan kepada keluhan2 pelanggan, mengingat Lion Air tersebar diseluruh Indonesia, maka keluhan ataupun berita negative yg datang pun berasal dari berbagai penjuru, untuk itu penanganannya pun harus melalui proses yang memerlukan waktu agak panjang mulai dari klarifikasi ke station terkait hingga penyelesaian karena harus dikordinasikan ke setiap bagian yang terkait.

Apakah kendala tersebut sudah bisa diatasi atau belum?

Sampai saat ini kami selalu berusaha meminimalisasi kendala dalam penelusuran keluhan pelanggan di seluruh station dengan menggunakan komunikasi yang sebaik-baiknya.

6. Bagaimana prosedur/ tahapan dasar dalam mengelola “krisis”?

Mengidentifikasi dan analisis jenis krisis yang terjadi sebagai acuan untuk penanganan yang tepat, Isolasi untuk mencegah krisis ini menyebar luas dan Pemilihan strategi yang akan digunakan untuk mengatasi krisis tersebut

7. Apakah ada penunjukan “unofficial spoke person” saat terjadinya krisis?

Tidak

8. Bagaimana strategi yang dilakukan pasca krisis?

Meleparkan isu baru untuk mengalihkan perhatian masyarakat dari berita mengenai krisis, misalnya mengadakan program kerjasama dengan suatu lembaga, meluncurkan program baru untuk pelanggan, mengadakan program CSR bagi masyarakat dan sebagainya.

Patricia Nozleina

Public Relations Officer

Lion Air Group

Management Office :

Lion Group Office Park

B Building, 1st Floor

Telaga Bestari, Jl Harmony Blok GK No.6

Tangerang, Banten 15560

Phone: 08111629913

E-mail: patricia.pr@lionair.co.id