

## **Manajemen Krisis Penerbangan: Studi Kasus Tindakan Malaysia Airlines pada Tragedi MH370**

**An Nirma Minkasari<sup>1</sup>✉, Maulana Muzaky<sup>2</sup>, Bima Adyatma<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Terbuka Surabaya

<sup>2</sup>Universitas Mercu Buana Yogyakarta

<sup>3</sup>Politeknik Penerbangan Surabaya

Alamat Email: [maulana.muzaky96@gmail.com](mailto:maulana.muzaky96@gmail.com)<sup>2</sup>, [bimaadvatmaf@gmail.com](mailto:bimaadvatmaf@gmail.com)<sup>3</sup>

✉ Email Korespondensi: [nirmalaminka123@gmail.com](mailto:nirmalaminka123@gmail.com)

---

### **Abstrak**

Penanganan krisis oleh Malaysia Airlines setelah kehilangan pesawat MH370 pada tahun 2014 telah menimbulkan banyak kritik dari berbagai pihak, terutama keluarga korban. Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana Malaysia Airlines mengelola krisis secara internal dan eksternal, serta bagaimana mereka berkomunikasi dengan keluarga penumpang dan awak pesawat. Penelitian ini juga menilai efektivitas kolaborasi maskapai dengan pemerintah dan badan internasional dalam upaya pencarian pesawat MH370, serta strategi yang digunakan untuk menjaga dan mengelola reputasi perusahaan di tengah sorotan media dan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Malaysia Airlines telah melakukan berbagai upaya untuk mengelola krisis dan menjaga reputasi, masih terdapat banyak kelemahan dalam transparansi, kecepatan, dan konsistensi komunikasi. Saran yang diberikan meliputi peningkatan transparansi informasi, kepemimpinan yang kuat, akuntabilitas, serta pengembangan budaya perusahaan yang lebih fokus pada keselamatan dan komunikasi terbuka. Studi ini memberikan wawasan berharga bagi perusahaan penerbangan dalam menghadapi krisis serupa di masa depan.

Kata Kunci: Manajemen Krisis, Malaysia Airlines, Penumpang

### **Abstract**

*The crisis management by Malaysia Airlines following the loss of flight MH370 in 2014 has drawn substantial criticism from various parties, particularly the families of the victims. This study explores how Malaysia Airlines managed the crisis both internally and externally, as well as how they communicated with the families of passengers and crew. The research also assesses the effectiveness of the airline's collaboration with the government and international bodies in the search efforts for flight MH370, along with the strategies used to maintain and manage the company's reputation amid intense media and public scrutiny. The findings indicate that despite Malaysia Airlines' various efforts to manage the crisis and uphold their reputation, there are significant shortcomings in transparency, speed, and consistency of communication. Recommendations include improving information transparency, strong leadership, accountability, and fostering a company culture focused more on safety and open communication. This study provides valuable insights for aviation companies in handling similar crises in the future.*

Keywords: Crisis Management, Malaysia Airlines, Passenger

## PENDAHULUAN

Industri penerbangan merupakan salah satu sektor yang paling rentan terhadap krisis. Kejadian tak terduga seperti kecelakaan pesawat, gangguan teknis, dan serangan teroris dapat menyebabkan dampak yang signifikan, baik bagi maskapai penerbangan maupun bagi penumpang dan keluarga (N. Fitri et al., 2021)(Afen Sena, 2024). Manajemen krisis yang efektif sangat penting untuk mengatasi situasi-situasi tersebut dan meminimalkan dampak negatif. Namun, tantangan utama dalam manajemen krisis di industri penerbangan terletak pada kompleksitas operasional dan tekanan publik yang tinggi (Sekarbuana et al., 2017). Ketika terjadi insiden, maskapai penerbangan harus dapat merespons dengan cepat dan tepat, memastikan keselamatan dan kesejahteraan penumpang, serta menjaga komunikasi yang transparan dengan pihak-pihak terkait (Handayani & Anom, 2010). Kegagalan dalam menangani krisis dengan baik tidak hanya dapat merusak reputasi perusahaan tetapi juga menurunkan kepercayaan publik terhadap industri penerbangan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perusahaan penerbangan harus terus mengembangkan dan menguji rencana manajemen krisis mereka, termasuk pelatihan intensif bagi staf dan pemanfaatan teknologi terkini untuk deteksi dini dan respons cepat terhadap situasi darurat.

Pada tanggal 8 Maret 2014, dunia penerbangan dikejutkan oleh hilangnya pesawat Malaysia Airlines dengan nomor penerbangan MH370. Pesawat Boeing 777 yang mengangkut 227 penumpang dan 12 awak tersebut berangkat dari Bandara Internasional Kuala Lumpur menuju Bandara Internasional Beijing Capital. Namun, sekitar satu jam setelah lepas landas dan sebelum memasuki wilayah udara Vietnam, pesawat tersebut hilang dari radar dan kehilangan kontak dengan pengendali lalu lintas udara (Al Jazeera Staff, 2024)(Eileen, 2024). Insiden ini memicu salah satu operasi pencarian dan penyelamatan terbesar dan paling kompleks dalam sejarah penerbangan, melibatkan berbagai negara dan menggunakan teknologi canggih. Hilangnya MH370 menyoroti berbagai kelemahan dalam sistem pelacakan penerbangan global dan koordinasi internasional dalam situasi krisis. Hingga kini, misteri hilangnya MH370 masih belum terpecahkan, meninggalkan banyak pertanyaan tentang manajemen krisis, transparansi informasi, dan kesiapan industri penerbangan dalam menghadapi kejadian serupa (Haley Ott, n.d.)(Taylor, 2024).

Tragedi MH370 tidak hanya mempengaruhi keluarga penumpang dan awak pesawat, tetapi juga memberikan dampak besar pada industri penerbangan, khususnya dalam hal manajemen krisis. Malaysia Airlines, sebagai operator penerbangan, harus menghadapi tekanan besar dalam menangani situasi darurat ini, termasuk dalam hal komunikasi dengan keluarga korban, media, dan publik internasional (Warsihantari & Putra, 2018). Krisis ini menyoroti betapa pentingnya transparansi dan kecepatan dalam menyampaikan informasi selama insiden besar, di mana kurangnya informasi yang jelas dapat memperburuk ketidakpastian dan kecemasan. Selain itu, tragedi ini juga menimbulkan pertanyaan tentang kesiapan dan kapasitas maskapai penerbangan serta regulator untuk merespons secara efektif terhadap kejadian serupa (Rizky, 2014). Malaysia Airlines harus beradaptasi dengan cepat, memperbaiki sistem komunikasi krisis, dan bekerja sama dengan pihak berwenang internasional untuk mengoordinasikan pencarian dan penyelidikan (A. N. Fitri et al., 2021). Pengalaman ini menunjukkan bahwa manajemen krisis yang lemah dapat berdampak luas pada reputasi perusahaan dan kepercayaan publik, menekankan perlunya perencanaan

dan latihan yang terus-menerus untuk meningkatkan respons terhadap krisis di masa depan.

Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana Malaysia Airlines mengelola krisis yang disebabkan oleh hilangnya MH370. Fokus utama penelitian ini adalah pada strategi dan tindakan yang diambil oleh perusahaan untuk menangani situasi darurat secara internal dan eksternal. Hal ini mencakup upaya Malaysia Airlines dalam mengkomunikasikan informasi kepada keluarga penumpang dan awak pesawat yang terkena dampak, serta kolaborasi dengan pemerintah dan badan-badan internasional dalam upaya pencarian pesawat yang hilang tersebut. Selain itu, penelitian ini akan memeriksa bagaimana Malaysia Airlines menjaga dan mengelola reputasinya di tengah sorotan media dan perhatian publik yang intens terhadap kasus ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kekuatan dan kelemahan dalam manajemen krisis yang diterapkan oleh Malaysia Airlines selama krisis MH370. Dengan mempertimbangkan pengalaman ini, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi praktik terbaik dalam penanganan krisis penerbangan, yang dapat dijadikan referensi bagi industri penerbangan dalam menghadapi krisis serupa di masa depan. Terakhir, penelitian ini akan menyusun rekomendasi konkret bagi industri penerbangan untuk meningkatkan kesiapan dan respons mereka terhadap situasi darurat yang tak terduga dan kompleks seperti hilangnya pesawat MH370.

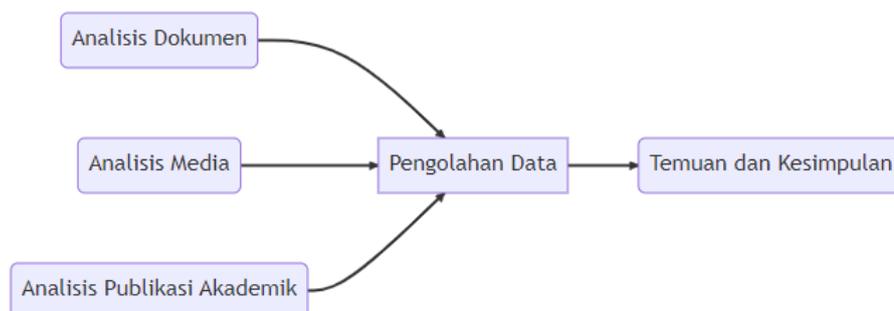
## **METODE**

Metode penelitian ini dirancang untuk mendalami manajemen krisis yang dihadapi Malaysia Airlines dalam kasus hilangnya MH370, tanpa melibatkan wawancara langsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai sumber sekunder yang relevan. Berikut adalah langkah-langkah yang akan diambil dalam penelitian ini:

### ***Desain Penelitian***

Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk mengeksplorasi strategi dan tindakan yang diambil oleh Malaysia Airlines dalam mengelola krisis yang disebabkan oleh hilangnya MH370. Pendekatan deskriptif ini digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendetail tentang bagaimana perusahaan menanggapi krisis ini.

### ***Teknik Pengumpulan Data***



Gambar 1. Flowchart Teknik Pengumpulan Data

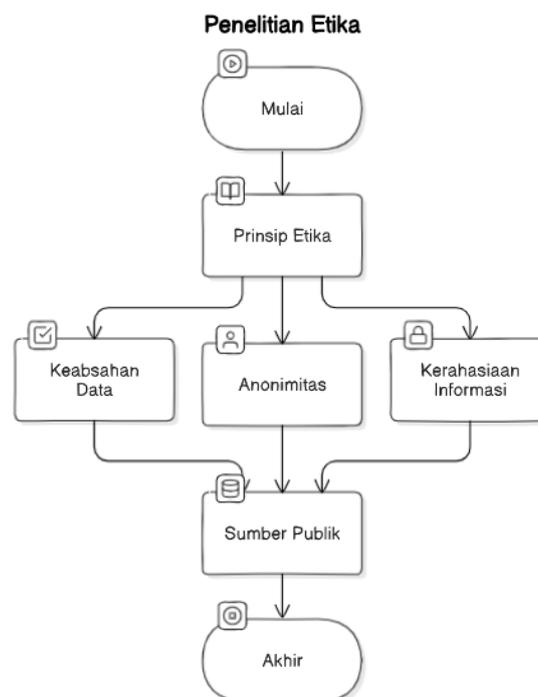
1. **Analisis Dokumen:** Data akan dikumpulkan dari dokumen-dokumen seperti laporan resmi Malaysia Airlines, laporan investigasi, artikel berita, dan publikasi terkait lainnya yang menyediakan informasi tentang respons perusahaan terhadap kejadian MH370.
2. **Analisis Media:** Informasi akan dianalisis dari berbagai sumber media yang meliputi liputan berita, siaran pers, dan publikasi media lainnya yang mencakup respons Malaysia Airlines dan reaksi publik terhadap krisis ini.
3. **Analisis Publikasi Akademik:** Penelitian akan mengacu pada artikel akademis yang membahas manajemen krisis dalam konteks industri penerbangan, serta studi kasus sebelumnya tentang krisis penerbangan.

### **Teknik Analisis Data**

Data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif. Pendekatan analisis konten akan digunakan untuk mengidentifikasi tema utama, pola perilaku, dan strategi yang digunakan oleh Malaysia Airlines dalam menanggapi krisis MH370. Analisis ini akan membantu dalam memahami kekuatan dan kelemahan dalam manajemen krisis perusahaan serta mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diadopsi oleh industri penerbangan.

### **Etika Penelitian**

Penelitian ini akan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian, termasuk keabsahan data, anonimitas, dan kerahasiaan informasi yang dikumpulkan dari sumber publik.



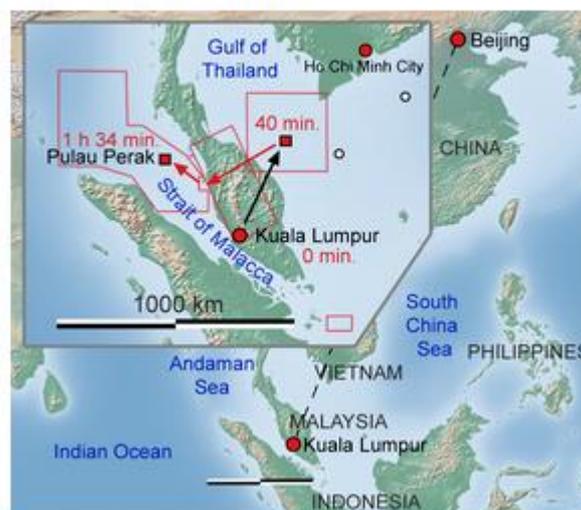
Gambar 2. Flowchart Etika Penelitian

## HASIL

Hilangnya Malaysia Airlines MH370 pada 8 Maret 2014 merupakan salah satu tragedi penerbangan terbesar dalam sejarah modern. Laporan awal yang diterbitkan oleh Kementerian Transportasi Malaysia pada tanggal 9 April 2014 memberikan wawasan penting tentang momen-momen awal setelah hilangnya pesawat (Rindi Salsabilla Putri, 2023). Laporan tersebut mengkonfirmasi bahwa MH370 terlacak oleh radar militer Malaysia saat berbelok ke arah barat dari jalur penerbangan yang direncanakan. Namun, operator radar tidak mengambil tindakan lebih lanjut karena tidak mengidentifikasi pesawat sebagai ancaman. Setelah menerima pemberitahuan bahwa MH370 mungkin telah berubah arah, data militer diputar ulang, memicu upaya pencarian di Selat Malaka. Laporan tersebut juga menyoroti kebingungan awal mengenai posisi pesawat, dengan komunikasi yang tidak jelas antara menara kontrol udara di berbagai wilayah. Dugaan awal para penyelidik adalah bahwa transponder radar pesawat dimatikan pada saat terdeteksi di titik navigasi BITOD (Tanti Yulianingsih, 2023).

Kesalahan informasi awal oleh Malaysia Airlines menyatakan bahwa pesawat telah melintasi Kamboja, namun informasi ini didasarkan pada perkiraan. Rekaman percakapan kokpit dan peta jalur penerbangan MH370 dipublikasikan untuk pertama kalinya. Kalimat terakhir yang terekam dari kokpit adalah "good night", sebelum pesawat menghilang dari radar di Selat Malaka dekat Penang. Analisis peta dalam laporan menunjukkan bahwa MH370 mengubah arahnya dari Laut Cina Selatan, melintasi Semenanjung Malaysia, dan kemudian berbelok ke barat di Selat Malaka sebelum menghilang dari cakupan radar militer Malaysia. Para peneliti kemudian menggunakan data "handshake" elektronik yang terdeteksi oleh satelit Inggris untuk memperkirakan jalur kemungkinan pesawat setelah melewati titik tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa MH370 kemungkinan besar terbang ke selatan dan berakhir di Samudera Hindia, di lepas pantai barat Australia. Hal ini semakin menyulitkan upaya pencarian dan memperkuat misteri seputar hilangnya pesawat ini.

### Garis waktu kehilangan



Gambar 3. Rute Kuala Lumpur – Beijing  
Sumber: Ensiklopedia Dunia

Kementerian Perhubungan Malaysia akan menindaklanjuti rekomendasi keselamatan yang terkandung dalam laporan investigasi setebal 449 halaman mengenai hilangnya Malaysia Airlines MH370. Laporan ini dirilis pada hari Senin, 30 Juli 2018. Menteri Perhubungan, Anthony Loke, menegaskan komitmen pemerintah untuk melakukan penyelidikan menyeluruh dan mengambil tindakan hukum sesuai dengan temuan tim penyelidik terhadap pihak-pihak yang terbukti bersalah (Haley Ott, n.d.). Laporan yang disusun oleh tim investigasi internasional yang terdiri dari 19 anggota ini menyimpulkan bahwa kemungkinan besar kontrol pesawat MH370 sengaja dimanipulasi untuk mengubah jalur penerbangan. Namun, laporan tersebut tidak dapat secara pasti menentukan siapa yang bertanggung jawab atas kejadian ini atau apa yang sebenarnya terjadi pada pesawat yang membawa 239 penumpang dalam penerbangan dari Kuala Lumpur menuju Beijing pada 8 Maret 2014 (Taylor, 2024).

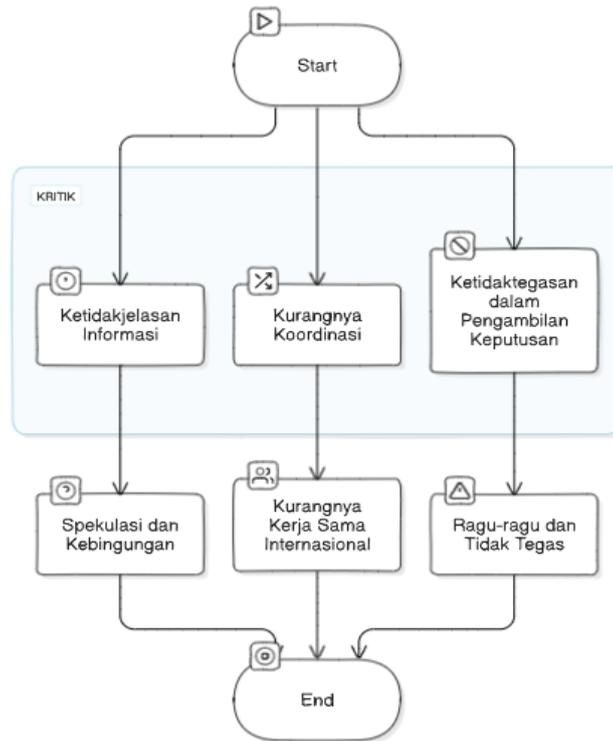
Di tengah upaya pencarian MH370, pemerintah Malaysia juga dihadapkan dengan kritik dan kekhawatiran terkait penanganan krisis. Kritik ini mencakup tuduhan bahwa pemerintah tidak mampu menangani krisis dengan baik dan memberikan informasi yang tidak jelas kepada publik, khususnya keluarga korban. Menanggapi kritikan tersebut, dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Malaysia telah mengungkapkan rencana baru untuk pencarian MH370. Upaya pencarian terus dilakukan dengan harapan dapat menemukan jawaban atas hilangnya pesawat tersebut. Namun, reaksi keluarga korban MH370 terhadap penanganan krisis oleh pemerintah Malaysia beragam, dengan kecenderungan sentimen negatif. Keluarga korban mengungkapkan frustrasi dan kekecewaannya terhadap laporan terbaru pemerintah Malaysia. Ia menilai bahwa laporan tersebut tidak memberikan jawaban baru dan tidak memenuhi harapan keluarga korban untuk mendapatkan kejelasan, ketidakpuasannya terhadap laporan pemerintah yang dianggapnya hanya formalitas tanpa informasi yang memadai.

Keluarga korban juga telah menuntut pemerintah Malaysia untuk mempertimbangkan tawaran dari perusahaan-perusahaan yang bersedia melakukan pencarian ulang dengan basis bayar jika berhasil. Menegaskan bahwa pencarian MH370 belum selesai dan harus terus dilakukan. Pada beberapa kesempatan, keluarga korban bahkan mengorganisir protes dan demonstrasi untuk mengekspresikan kemarahan dan kekecewaan terhadap pemerintah Malaysia, yang dianggap belum memberikan perhatian yang cukup terhadap tragedi ini. Belakangan ini, juga telah mendorong pemerintah Malaysia untuk mengizinkan Ocean Infinity, perusahaan eksplorasi dasar laut dari Amerika Serikat, untuk melakukan pencarian ulang terhadap bangkai pesawat yang hilang. Harapannya adalah agar perusahaan ini dapat memberikan kontribusi dalam menemukan pesawat dan memberikan jawaban yang akurat. Secara keseluruhan, reaksi keras dari keluarga korban MH370 dan masyarakat internasional menunjukkan bahwa masih ada ketidakpuasan yang signifikan terhadap penanganan krisis ini oleh pemerintah Malaysia dalam menyediakan jawaban yang memuaskan dan efektif mengelola proses pencarian.

Media internasional ternama seperti CNN, BBC, dan The New York Times tidak segan-segan menyuarakan frustrasi dan kekecewaan terhadap penanganan krisis MH370 oleh Malaysia. Kritik pedas mereka ditujukan kepada pemerintah Malaysia yang dianggap lamban dalam memberikan informasi yang jelas dan melakukan upaya pencarian yang efektif terhadap pesawat yang hilang tersebut. Keterlambatan dalam respons Malaysia dinilai sebagai faktor utama yang memperburuk situasi. Hal ini tidak hanya meningkatkan kekhawatiran dan kekecewaan bagi keluarga korban, tetapi juga bagi masyarakat

internasional yang mengikuti perkembangan tragedi ini dengan seksama. Media internasional menyoroti beberapa poin krusial dalam kritikan, di antaranya:

#### Kritik Media Internasional terhadap Pemerintah Malaysia



Gambar 4. Flowchart Kritikan Media Internasional

Media internasional tidak hanya mengkritik kelambatan respons Malaysia, tetapi juga menyoroti kesalahan dalam komunikasi yang dianggap tidak transparan. Informasi yang disampaikan oleh pemerintah Malaysia tidak selalu akurat dan sering kali tidak menjelaskan secara memadai proses investigasi yang sedang berlangsung. Hal ini menimbulkan kebingungan dan frustrasi di antara publik, baik keluarga korban maupun masyarakat internasional. Kurangnya transparansi ini semakin memperburuk citra Malaysia dalam penanganan krisis MH370 di mata dunia. Kepercayaan publik terhadap pemerintah Malaysia semakin terkikis, dan citra Malaysia sebagai negara yang bertanggung jawab dan mampu menangani krisis dengan baik menjadi tercoreng.

Selain itu, media internasional juga mendesak Malaysia untuk melakukan pencarian kembali terhadap bangkai pesawat yang hilang. Harapannya langkah ini dapat membantu menemukan jawaban atas misteri yang masih menyelimuti nasib MH370 dan memberikan kejelasan bagi keluarga korban. Kritik dan desakan dari media internasional ini mencerminkan tingkat kekhawatiran global yang masih tinggi terhadap kejadian tragis ini. Masyarakat internasional ingin mengetahui apa yang sebenarnya terjadi pada MH370 dan berharap Malaysia dapat melakukan upaya yang maksimal untuk menemukan jawabannya. Desakan untuk melakukan pencarian ulang menunjukkan bahwa masih ada harapan untuk menemukan bangkai pesawat dan memberikan closure bagi keluarga korban.

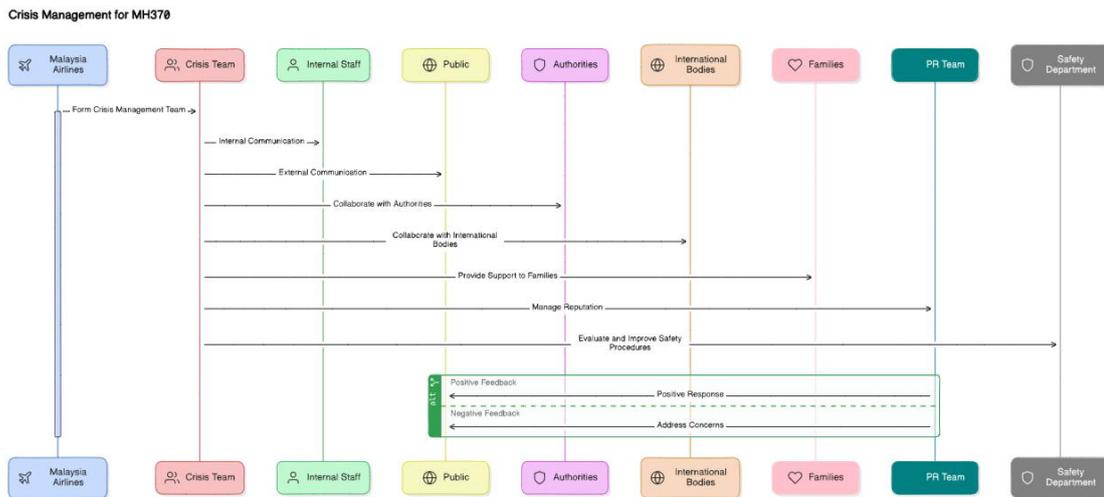
## PEMBAHASAN

Malaysia Airlines dihadapkan pada situasi krisis yang kompleks dan belum pernah terjadi sebelumnya ketika pesawat MH370 menghilang pada tanggal 8 Maret 2014. Upaya maskapai dalam mengelola krisis ini menjadi sorotan publik dan media, dan banyak pihak yang mempertanyakan efektivitas langkah-langkah yang diambil. Upaya pencarian pesawat MH370 yang hilang pada tahun 2014 merupakan salah satu operasi pencarian terbesar dan paling kompleks dalam sejarah. Malaysia Airlines bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah Malaysia dan badan-badan internasional seperti Interpol dan ICAO, dalam upaya pencarian ini (Othman & Yusoff, 2020). Efektivitas kolaborasi Malaysia Airlines dengan pihak-pihak tersebut menjadi sorotan publik dan media. Banyak pihak yang mempertanyakan apakah kolaborasi tersebut telah dilakukan secara efektif dan efisien (Zafra & Maydell, 2018).

Salah satu langkah awal yang diambil oleh tim krisis adalah mengaktifkan Pusat Operasi Darurat (EOC). EOC ini berfungsi sebagai pusat koordinasi utama untuk semua informasi dan aktivitas yang terkait dengan krisis (Mohamad Ashari et al., 2017). Malaysia Airlines juga bekerja sama dengan berbagai pihak terkait, seperti pemerintah Malaysia, militer, dan badan-badan internasional, untuk melakukan pencarian pesawat MH370. Namun, respons Malaysia Airlines terhadap krisis ini tidak luput dari kritik. Banyak pihak yang menilai bahwa Malaysia Airlines lamban dalam menyampaikan informasi kepada publik dan keluarga korban. Selain itu, koordinasi antara Malaysia Airlines dengan pihak-pihak terkait juga dinilai kurang efektif. Meskipun demikian, Malaysia Airlines terus berupaya untuk mengelola krisis dengan sebaik mungkin. Perusahaan maskapai melakukan berbagai langkah untuk meningkatkan komunikasi dengan publik dan keluarga korban, serta untuk mempercepat upaya pencarian pesawat MH370.

Malaysia Airlines menerapkan berbagai langkah strategis untuk menghadapi krisis pasca tragedi MH370, baik secara internal maupun eksternal. Secara internal, fokus utama adalah pada komunikasi dan dukungan bagi karyawan dan keluarga korban. Rapat internal diadakan secara berkala untuk menyampaikan informasi terbaru dan memberikan dukungan emosional. Layanan konseling dan pendampingan psikologis pun disediakan untuk membantu mereka yang terdampak secara emosional. Secara eksternal, Malaysia Airlines fokus pada komunikasi yang transparan dan informatif dengan media, keluarga korban, dan publik. Konferensi pers diadakan secara berkala untuk menyampaikan perkembangan pencarian dan investigasi. Pusat komunikasi didirikan di Kuala Lumpur dan Beijing untuk memberikan informasi terkini dan melayani keluarga korban. Penghubung khusus ditunjuk untuk setiap keluarga korban untuk memberikan dukungan moral dan emosional serta membantu mengurus berbagai keperluan administratif. Meskipun Malaysia Airlines telah berusaha keras untuk membangun komunikasi yang lebih baik dengan keluarga korban, namun masih terdapat beberapa kendala. Beberapa keluarga korban masih merasa bahwa informasi yang disampaikan belum lengkap dan memuaskan. Selain itu, Malaysia Airlines juga dikritik karena kurangnya empati dan kepedulian terhadap keluarga korban.

Kehilangan pesawat MH370 pada tahun 2014 menjadi titik balik signifikan bagi reputasi Malaysia Airlines. Tragedi ini tidak hanya mengundang sorotan tajam dari media dan publik global, tetapi juga menempatkan perusahaan ini di bawah tekanan besar terkait kredibilitas dan kemampuannya dalam mengelola keamanan penerbangan. Di tengah krisis yang penuh ketidakpastian dan kritik, Malaysia Airlines berupaya keras untuk menjaga dan memulihkan reputasinya. Salah satu pendekatan utama yang mereka lakukan adalah dengan menyampaikan informasi secara terbuka dan transparan kepada publik, meskipun tantangan dalam menghadapi ketidakpastian dari hilangnya pesawat. Kritik dan evaluasi dari berbagai pihak menjadi penting sebagai landasan untuk Malaysia Airlines memperbaiki kemampuan mereka dalam mengelola krisis dan memperkuat reputasi perusahaan untuk



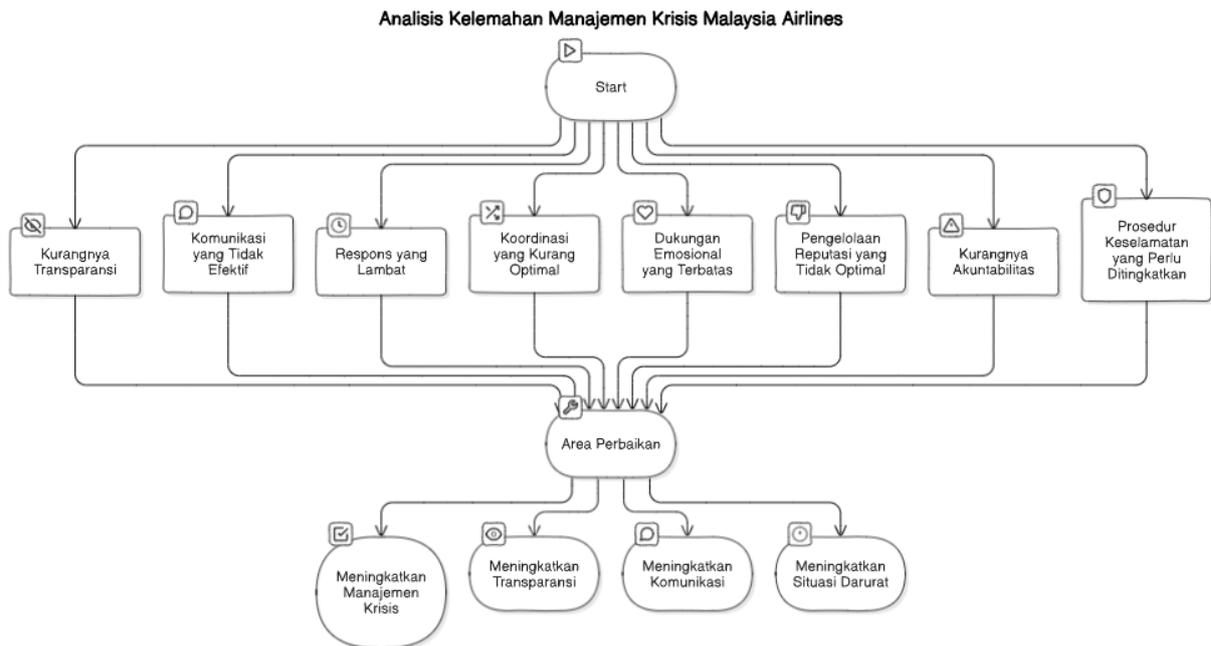
masa depan.

Gambar 5. Sequence Diagram Manajemen Krisis MH370

Manajemen krisis yang dilakukan oleh Malaysia Airlines dalam menghadapi hilangnya pesawat MH370 melibatkan beberapa langkah penting:

1. **Pembentukan Tim Manajemen Krisis:** Internal perusahaan segera membentuk tim khusus yang terdiri dari ahli-ahli terkait, termasuk manajemen senior dan ahli teknis penerbangan, untuk mengkoordinasikan respons internal perusahaan.
2. **Komunikasi Internal dan Eksternal:** Perusahaan berusaha menjaga komunikasi yang efektif dengan kru pesawat, keluarga korban, dan publik. Ini termasuk mengadakan konferensi pers, siaran pers, dan menyediakan portal informasi khusus untuk memberikan informasi terbaru dan akurat.
3. **Kolaborasi dengan Pihak Berwenang dan Badan Internasional:** Malaysia Airlines bekerja sama erat dengan otoritas penerbangan sipil Malaysia dan otoritas dari negara-negara terkait seperti Vietnam dan Tiongkok, serta badan internasional seperti ICAO dan NTSB, untuk memastikan koordinasi yang efektif dalam upaya pencarian dan penyelidikan.
4. **Dukungan kepada Keluarga Korban:** Memberikan dukungan emosional dan materiil kepada keluarga korban, termasuk menyediakan layanan konseling, bantuan psikologis, dan kompensasi yang adil.

5. **Manajemen Reputasi:** Mengelola reputasi perusahaan di tengah sorotan media dan publik dengan cara menyampaikan informasi secara transparan, bekerja sama dengan media untuk memberikan informasi yang akurat, dan menunjukkan komitmen dalam mencari jawaban atas hilangnya pesawat.
6. **Evaluasi dan Peningkatan Prosedur Keselamatan:** Melakukan analisis dan investigasi yang detail untuk menemukan penyebab kehilangan pesawat dan menerapkan langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan dan standar keselamatan penerbangan guna mencegah terulangnya tragedi serupa di masa depan.



Gambar 6. Flowchart Kelemahan Manajemen Krisis MH370

Analisis kelemahan dalam manajemen krisis yang diterapkan oleh Malaysia Airlines selama krisis MH370 menunjukkan beberapa area kritis yang perlu diperbaiki:

1. **Kurangnya Transparansi:** Salah satu kelemahan utama adalah kurangnya transparansi dalam memberikan informasi. Banyak keluarga korban dan pihak media merasa bahwa informasi yang diberikan sering kali tidak lengkap, tidak jelas, atau terlambat, yang meningkatkan ketidakpastian dan frustrasi.
2. **Komunikasi yang Tidak Efektif:** Komunikasi dengan keluarga korban dan publik tidak selalu efektif. Informasi yang disampaikan sering kali tidak konsisten dan terkadang ada kontradiksi antara pernyataan yang diberikan oleh berbagai pihak yang terlibat.
3. **Respons yang Lambat:** Dalam beberapa kasus, respons terhadap situasi darurat dan penyampaian informasi penting berjalan lambat. Kecepatan dalam memberikan update sangat penting dalam situasi krisis untuk mengurangi spekulasi dan kecemasan.
4. **Koordinasi yang Kurang Optimal:** Koordinasi antara Malaysia Airlines dengan pihak berwenang dan badan internasional tidak selalu berjalan mulus. Beberapa

laporan menunjukkan adanya kebingungan dan kurangnya koordinasi yang efektif dalam upaya pencarian dan penyelidikan.

5. **Dukungan Emosional yang Terbatas:** Meskipun ada upaya untuk memberikan dukungan kepada keluarga korban, banyak yang merasa bahwa dukungan emosional dan psikologis yang diberikan masih kurang memadai dan tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan keluarga yang berduka.
6. **Pengelolaan Reputasi yang Tidak Optimal:** Meski ada upaya untuk menjaga reputasi perusahaan, banyak kritik yang menyebutkan bahwa langkah-langkah yang diambil masih belum cukup kuat untuk mengatasi dampak negatif dari krisis ini. Beberapa tindakan dianggap lebih reaktif daripada proaktif.
7. **Kurangnya Akuntabilitas:** Ada persepsi bahwa Malaysia Airlines dan pemerintah Malaysia kurang menunjukkan akuntabilitas atas insiden ini. Pengakuan atas kesalahan atau kelalaian tidak selalu disampaikan dengan jelas, yang menambah rasa tidak percaya di kalangan keluarga korban dan publik.
8. **Prosedur Keselamatan yang Perlu Ditingkatkan:** Tragedi MH370 menunjukkan adanya kebutuhan untuk evaluasi menyeluruh terhadap prosedur dan protokol keselamatan penerbangan. Beberapa aspek keselamatan dan manajemen krisis perlu diperbaiki untuk mencegah kejadian serupa di masa depan.

Analisis ini menunjukkan bahwa meskipun ada berbagai upaya yang dilakukan oleh Malaysia Airlines, masih terdapat banyak area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan manajemen krisis, transparansi, dan komunikasi dalam menghadapi situasi darurat.

## KESIMPULAN

Dalam kesimpulan, kehilangan pesawat MH370 telah menjadi sebuah peristiwa tragis yang tidak hanya mengguncang Malaysia Airlines secara mendalam, tetapi juga menempatkan perusahaan ini di bawah sorotan internasional yang tajam. Tragedi ini menguji kemampuan perusahaan dalam mengelola krisis yang kompleks, sekaligus menunjukkan pentingnya transparansi, komunikasi yang efektif, dan respons cepat dalam situasi penuh ketidakpastian. Upaya yang dilakukan untuk menjaga dan memulihkan reputasi termasuk penyampaian informasi secara terbuka kepada publik, pemberian dukungan kepada keluarga korban, serta peningkatan kualitas layanan dan standar keselamatan penerbangan. Tantangan dan kritik yang dihadapi juga menunjukkan bahwa ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut dalam manajemen krisis dan membangun kembali kepercayaan publik. Evaluasi terus-menerus atas langkah-langkah yang diambil dapat menjadi landasan untuk memperbaiki respons perusahaan di masa depan, sambil tetap berkomitmen untuk menghadirkan solusi dan jawaban yang jelas atas peristiwa tragis yang masih menyisakan banyak tanda tanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afen Sena. (2024). *Safety-Economics Industri Penerbangan Global*. Geotimes. <https://geotimes.id/kolom/safety-economics-industri-penerbangan-global/>
- Al Jazeera Staff. (2024). *Ten years after MH370 disappeared, what do we know?* Al Jazeera Staff. <https://www.aljazeera.com/news/2024/3/8/ten-years-after-mh370-disappeared-what-do-we-know>
- Eileen. (2024). *MH370 disappeared a decade ago. Here's what we know about one of aviation's biggest mysteries*. World News. [https://apnews.com/article/karen-read-boston-police-officer-murder-7222b8d74b2fb2e757209f09c437a766?utm\\_source=RecoReel&utm\\_medium=articlePage&utm\\_id=Taboola](https://apnews.com/article/karen-read-boston-police-officer-murder-7222b8d74b2fb2e757209f09c437a766?utm_source=RecoReel&utm_medium=articlePage&utm_id=Taboola)
- Fitri, A. N., Fitri, F., Karim, A., & Rachmawati, F. (2021). Strategi Komunikasi Krisis Maskapai Penerbangan di Indonesia (Studi Analisis Komunikasi Krisis Adam Air, Air Asia dan Sriwijaya Air dalam Menghadapi Krisis Kecelakaan Pesawat melalui Prespektif Komunikasi Islam). *Jurnal Ilmiah Media, Public Relations, Dan Komunikasi (IMPRESI)*, 1(2), 89. <https://doi.org/10.20961/impresi.v1i2.49142>
- Fitri, N., Karim, A., & Rachmawati, F. (2021). *Strategi Komunikasi Krisis Maskapai Penerbangan di Indonesia ( Studi Analisis Komunikasi Krisis Adam Air , Air Asia dan Sriwijaya Air dalam Menghadapi Krisis Kecelakaan Pesawat melalui Prespektif Komunikasi Islam ) pesawat yang paling banyak menimbulkan k. 1, 89–104.*
- Haley Ott, J. F. (n.d.). *Malaysia Airlines flight MH370 vanished 10 years ago today. What have we learned about what happened?* CBS News. <https://www.cbsnews.com/news/malaysian-airlines-flight-mh370-what-do-we-know/>
- Handayani, K., & Anom, E. (2010). Peran PR Menerapkan Manajemen Krisis dalam Memulihkan Citra Pt . Garuda Indonesia Pasca Kecelakaan Pesawat Boeing G. 737/400 Di Yogyakarta. *Jurnal Komunikasi*, 7(1), 21–40.
- Mohamad Ashari, N., Abang Ahmad, D. A. M., & Samani, M. C. (2017). Crisis Response Strategy and Crisis Types Suitability: A Preliminary Study on MH370. *SHS Web of Conferences*, 33, 00037. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20173300037>
- Othman, A. F., & Yusoff, S. Z. (2020). Crisis Communication Management Strategies in MH370 Crisis with Special References to Situational Crisis Communication Theory. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(4), 172–182. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i4/7118>
- Rindi Salsabilla Putri. (2023). *9 Tahun Hilang, Pakar Siap Ungkap Misteri Pesawat MH370*. CNBC Indonesia.

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20230902205809-4-468504/9-tahun-hilang-pakar-siap-ungkap-misteri-pesawat-mh370>

Rizky, F. (2014). *Analisis Manajemen Isu Dan Krisis Pada Kasus Hilangnya Malaysia Airlines MH370*. 20392823.

Sekarbuana, M. W., Setyawati I Gusti Agung Alit, & Pascarani, ni N. D. (2017). Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT . Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam Menghadapi Dampak Erupsi Gunung Agung 2017. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana*, 1–12.

Tanti Yulianingsih. (2023). *8 Maret 2014: Pesawat Malaysia Airlines MH370 Raib 9 Tahun Lalu, Keberadaannya Masih Misteri*. Liputan 6. <https://www.liputan6.com/global/read/5226574/8-maret-2014-pesawat-malaysia-airlines-mh370-raib-9-tahun-lalu-keberadaannya-masih-misteri?page=2>

Taylor, M. (2024). *The people who are still looking for disappeared flight MH370 - and why the mystery is so hard to solve*. BBC. <https://www.bbc.com/future/article/20240308-the-10-year-mystery-of-missing-flight-mh370>

Warsihantari, N. K. D., & Putra, I. G. N. (2018). Air Asia Crisis Communications Strategies and Malaysia Airlines: A Content Analysis. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 3(1), 17–27. <https://doi.org/10.25008/jkiski.v3i1.145>

Zafra, N., & Maydell, E. (2018). Facing the information void: A case study of Malaysia Airlines' media relations and crisis communication during the MH370 disaster. *Asia Pacific Public Relations Journal*, 19, 41-65.