

ANALISIS MEDIA STATEMENT KASUS LION AIR PENERBANGAN JT-610 BOEING 737 MAX 8 DENGAN PENDEKATAN STORYTELLING MICHAEL L. KENT

MEDIA STATEMENT ANALYSIS OF LION AIR FLIGHT JT-610 BOEING 737 MAX 8 CASE WITH STORYTELLING APPROACH MICHAEL L. KENT

Danang Mandala Prihantoro^{1*}, Maulina Pia Wulandari², Zulkarnain Nasution³

¹²³Magister Ilmu Komunikasi Konsentrasi Komunikasi Strategik (Public Relations) Universitas Brawijaya
Malang

*Korespondensi: danangmandala@student.ub.ac.id

(Diterima oleh Dewan Redaksi: 06-03-2024)
(Ditelaah oleh Dewan Redaksi: 02-08-2024)
(Dipublikasikan oleh Dewan Redaksi: 07-10-2024)

ABSTRACT

The focus of this study is on how Lion Air managed crisis communication following the Boeing 737 MAX 8 crash of Flight JT-610. The research delves into the use of storytelling in media statements as a strategy for crisis communication during the aftermath of the crash. It outlines Lion Air's goals in sharing information and engaging with the public and media in the midst of this crisis. The study utilizes a qualitative text analysis to scrutinize three specific media statements released during the crisis. By applying Michael L. Kent's storytelling elements, the analysis of the media statements concentrates on factors like emplotment, narrative theory, identification, form, and masterplots. The selected statements cover the immediate aftermath of the crash on October 29, 2018; a subsequent statement on March 13, 2019, addressing broader safety concerns surrounding the Boeing 737 MAX 8; and a final statement on October 26, 2019, summarizing findings from the National Transportation Safety Committee's investigation. The research findings suggest that employing storytelling through straightforward text in media statements, incorporating credible character depiction, structured narrative, empathy, and compelling storytelling, can notably influence an organization's reputation recovery and improvement. Well-crafted and timely media releases are essential as primary information sources for the media, especially in crisis scenarios where prompt and precise information dissemination is critical. This method ensures that information, though disseminated quickly, maintains relevant and impactful storytelling aspects. The study concludes that storytelling, characterized by humanistic, empathetic, and coherent narratives across media statements, can be effectively utilized by Lion Air to uphold consistent and narrative-focused communication with the public through the media.

Keywords: Airplane accident; Crisis communication; Media statement; Storytelling.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas manajemen komunikasi krisis dalam konteks kecelakaan Lion Air Penerbangan JT-610 Boeing 737 MAX 8. Fokus penelitian adalah mengeksplorasi penggunaan storytelling dalam media statement sebagai strategi komunikasi krisis oleh Lion Air. Penelitian ini memberikan gambaran tentang tujuan perusahaan dalam menyampaikan informasi dan respons kepada publik dan media selama krisis terjadi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis teks kualitatif mendalam terhadap tiga media statement yang dikeluarkan selama kejadian krisis. Penelitian ini melibatkan konsep storytelling dalam analisis media statement yang disusun dengan elemen cerita yang dipandang baik oleh Michael L. Kent. Fokus analisis meliputi aspek-aspek seperti emplotment, teori naratif, identifikasi karakter, bentuk narasi, dan masterplots. Tiga media statement yang dianalisis meliputi pernyataan pertama yang dirilis segera setelah kecelakaan pada 29 Oktober 2018, pernyataan kedua yang diterbitkan pada 13 Maret 2019, dan pernyataan ketiga pada 26 Oktober 2019 yang merangkum hasil investigasi dari Komite Nasional Keselamatan Transportasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan storytelling melalui pendekatan penulisan straight text dalam media statement mampu memiliki dampak besar terhadap pemulihan dan reputasi organisasi saat menghadapi krisis. Media statement yang dirancang dengan baik dan diterbitkan tepat waktu berperan penting sebagai sumber informasi resmi bagi media, terutama dalam situasi krisis di mana informasi harus disebarluaskan dengan cepat dan akurat. Pendekatan ini memastikan bahwa informasi yang disampaikan dengan cepat tetap memiliki unsur storytelling yang relevan dan

berdampak. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa *storytelling* dapat diaplikasikan secara efektif dalam konteks Lion Air, dengan menekankan narasi yang manusiawi, berempati, dan jelas dalam setiap media statement, untuk memastikan konsistensi komunikasi dan naratif kepada publik melalui media.

Keywords: Bercerita; Kecelakaan pesawat; Krisis komunikasi; Pernyataan media.

Danang Mandala Prihantoro, Maulina Pia Wulandari, Zulkarnain Nasution. 2024. Analisis Media Statement Kasus Lion Air Penerbangan JT-610 Boeing 737 MAX 8 dengan Pendekatan *Storytelling* Michael L. Kent.

PENDAHULUAN

Menurut Kent (2015), *storytelling* telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan manusia. Dalam kasus kecelakaan pesawat, komunikasi memegang peran krusial dalam menjaga keselamatan serta menginformasikan informasi yang akurat kepada masyarakat.

Menurut Langer dan Thorup (2006), proses perubahan organisasi dalam perusahaan kasus menunjukkan bahwa penerapan pendekatan komunikasi perubahan organisasi dan *storytelling*, penyelidikan apresiatif, dan tim komunikasi strategis dapat menciptakan keterlibatan dan realisasi perubahan organisasi berdasarkan nilai dan cerita karyawan dalam perusahaan tersebut. Oleh karena itu, penting bagi industri penerbangan untuk terus mengembangkan strategi komunikasi yang lebih baik dan efektif dalam menghadapi situasi krisis.

Otoritas penerbangan, seperti Badan Nasional Keselamatan Transportasi (NTSB), mempunyai tanggung jawab untuk menyelidiki penyebab kecelakaan dan menyampaikan laporan yang jelas serta obyektif kepada masyarakat. Selain itu, maskapai penerbangan, contohnya Lion Air dalam insiden kecelakaan Boeing 737 MAX 8 Penerbangan JT-610, turut bertanggung jawab untuk berkomunikasi dengan masyarakat mengenai kejadian tersebut (Amali, 2019).

Dalam domain komunikasi krisis terkait studi kasus kecelakaan pesawat Boeing 737 MAX 8 Lion Air Penerbangan JT-610, penting bagi perusahaan untuk bersikap jujur mengenai insiden tersebut. Berdasarkan penelitian Kim (2015), terdapat unsur-unsur krusial yang perlu

dipertimbangkan dalam melakukan komunikasi krisis secara etis dan efektif, termasuk informasi yang harus disampaikan, cara penyampaian yang tepat, dan waktu yang sesuai untuk berkomunikasi. Meskipun perusahaan mungkin mengalami tekanan untuk menghindari tanggung jawab atau menyalahkan pihak lain, prinsip kejujuran menjadi kunci dalam menjalankan komunikasi krisis yang efektif. Dengan berani menyatakan bahwa kecelakaan tidak sepenuhnya disebabkan oleh maskapai, perusahaan dapat mengonfrontir atau membantah tuduhan yang mungkin timbul.

MATERI DAN METODE

Storytelling dalam Manajemen Krisis

Dalam analisis komunikasi pesan yang kompleks, Kent (2015) menyebut bahwa *storytelling* dapat menjadi sarana yang sangat efektif untuk mengkomunikasikan ide-ide yang lebih abstrak menjadi lebih mudah dipahami dan relevan bagi audiens. Dengan cara ini, *storytelling* membantu terjalinnya hubungan yang lebih dekat antara pembicara dengan audiens, serta meningkatkan kemungkinan respons positif dan pemahaman yang akurat terhadap pesan yang disampaikan. Walaupun *storytelling* memiliki keunggulan yang luar biasa dalam komunikasi, penggunaannya juga perlu dilakukan dengan bijaksana.

Terkadang, cerita yang disampaikan bisa bersifat subjektif atau mengandung bias tertentu, sehingga penting untuk diingat bahwa *storytelling* harus didasari oleh kebenaran dan integritas. Selain itu, penggunaan *storytelling* juga harus mempertimbangkan konteks dan audiens yang dituju agar pesan yang disampaikan relevan dan bermanfaat. Penelitian ini

sangat sesuai dan layak didukung oleh pendekatan-pendekatan *storytelling* yang telah dijelaskan sebelumnya.

Memanfaatkan keunggulan *storytelling* dalam komunikasi dan mengintegrasikannya dengan analisis strategi komunikasi Lion Air dalam menghadapi krisis akibat kecelakaan pesawat JT-610, tesis ini akan dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang efektivitas dan dampak penggunaan *storytelling* dalam konteks krisis komunikasi. Cerita terdiri dari tiga bagian utama, yaitu awal, tengah, dan akhir. Untuk menciptakan cerita yang menarik, diperlukan alur yang baik, cara penyampaian yang menarik, identifikasi karakter yang dapat terhubung dengan pembaca, serta klimaks dan kesimpulan atau kelanjutan. Selain itu, terdapat empat komponen kunci dalam cerita yang menarik, yaitu alur, cara *storytelling*, identifikasi karakter, dan bentuk cerita (Kent, 2015).

Penggunaan *Media Statement (Press release)* dan *Straight text* sebagai Konten dalam Manajemen Krisis

Pemanfaatan *Media statement* (Rilis Pers) sebagai konten dalam manajemen krisis merupakan salah satu strategi komunikasi yang vital dan efektif saat menghadapi situasi krisis. *Media statement* didefinisikan sebagai metode utama komunikasi organisasi dengan media, serta interaksi dengan publik melalui media berita ("*Media statement*," 2017). Dalam *press release*, organisasi mengeluarkan pemberitahuan resmi atau informasi mengenai peristiwa, kegiatan, atau isu tertentu kepada media dan masyarakat luas. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi yang akurat dan terkini kepada publik serta memancing minat media untuk memberitakan berita tersebut.

Dalam konteks komunikasi massa, *media statement* atau siaran pers adalah instrumen penting yang digunakan oleh organisasi, perusahaan, atau individu untuk menyampaikan informasi krusial kepada

media dan publik. Tujuannya bervariasi, mulai dari mengumumkan produk baru, merespons krisis, hingga mempromosikan acara tertentu. Dalam pernyataan media, gaya penelitian biasanya menggunakan *straight text* yang berdasarkan prinsip-prinsip dasar jurnalisme objektif yang menekankan kejelasan, ketepatan, dan keterbukaan informasi (Nolan & Waller, 2021).

Melalui pendekatan ini, pernyataan media disampaikan dengan cara yang mudah dipahami oleh audiens, disusun secara singkat tanpa informasi yang berlebihan, dan disajikan secara transparan sehingga dapat diverifikasi. Prinsip-prinsip ini sangat relevan dalam konteks penelitian pernyataan media atau siaran pers.

Alur Utama dalam Cerita (*Master Plots in the Story*)

Alur naratif dalam sebuah cerita merujuk pada rangkaian peristiwa atau kejadian yang membentuk struktur narasi cerita tersebut (Kent, 2015). Meskipun beberapa cerita mungkin memuat beragam jenis alur, setiap alur naratif memiliki ciri khasnya sendiri yang berperan penting dalam menyampaikan pesan dan menciptakan pengalaman bagi para pendengar. Dalam konteks penggunaan *storytelling* oleh organisasi, alur naratif memegang peran yang signifikan. Alur utama yang diusung dalam cerita-cerita organisasi bertujuan untuk memperkuat hubungan dan identifikasi antara organisasi dan audiensnya. Dengan mengimplementasikan alur cerita yang unik, organisasi dapat menciptakan pengalaman yang menghadirkan pesan perusahaan secara menarik dan relevan.

Meskipun beberapa cerita mungkin memiliki beragam jenis alur, setiap alur naratif memiliki keunikan tersendiri. Alur utama yang disajikan dalam cerita-cerita organisasi berperan sendiri dalam membentuk hubungan dan identifikasi (Kent, 2015).

Penerapan paradigma penelitian konstruktivis dan menggunakan pendekatan analisis teks kualitatif mendalam pada *media statement* atau press release, penelitian ini bertujuan untuk menyediakan wawasan mendalam tentang narasi kecelakaan Lion Air JT-610 dibentuk dan disampaikan. Pendekatan ini memungkinkan untuk memahami dinamika di balik pembentukan narasi publik dan narasi tersebut dapat mempengaruhi persepsi dan tanggapan terhadap kejadian tersebut (Kamal, 2019).

Alasan Penggunaan Metode Pengumpulan Data Terbatas Hanya pada 3 *Statement Media* saat Krisis Komunikasi Akibat Kecelakaan Lion Air JT-610, terdiri **Pertama** 29 Oktober 2018

1. Diterbitkan secara cepat setelah kecelakaan Lion Air JT-610 terjadi.
2. Memuat informasi penting seputar urutan kejadian, respons awal dari maskapai, dan respons dari masyarakat.
3. Menandai tahap awal dalam proses dokumentasi dan analisis peristiwa krisis dengan rinci.

Kedua 13 Maret 2019

1. Dirilis bersamaan dengan berita terbaru tentang kecelakaan Lion Air JT-610.
2. Terfokus pada isu keamanan pesawat Boeing 737 MAX 8 (terkait penanggulangan penerbangan pesawat Boeing 737 MAX 8).
3. Pemberitaan menggambarkan potensi masalah produk atau isu keamanan pesawat secara menyeluruh.

Ketiga 26 Oktober 2019

1. Diterbitkan setelah pengumuman hasil penyelidikan oleh Komite Nasional Keselamatan Transportasi.
2. Menandakan tahap akhir yang merangkum kesimpulan dari investigasi kecelakaan tersebut.
3. Memberikan gambaran menyeluruh tentang konsekuensi jangka panjang dari krisis tersebut dan respons dari berbagai pihak.

Penelitian dapat menginvestigasi unsur-unsur cerita yang berbeda dan penerapan master plot dalam praktek bercerita dalam pernyataan media, sejalan dengan konsep-konsep yang diajukan oleh (Kent, 2015).

Saat menganalisis unsur-unsur terpilih dan master plot, digunakan kerangka analisis sebelumnya yang didasarkan pada pendekatan sebelumnya dengan memanfaatkan konsep (Kent, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertama di Dunia: Lion Air Pemesan Boeing 737 Terbesar dan Pengguna Pertama

Lion Air menegaskan peranan signifikan perusahaan ini dalam industri penerbangan. Perusahaan penerbangan Indonesia ini, yang didirikan pada tahun 1999, telah mencatat sejarah panjang dalam pengembangan armada pesawatnya (Devilia et al., 2023). Berbasis di Jakarta, Indonesia, Lion Air telah menggunakan armada eksklusif Boeing sejak diluncurkan pada bulan Juni 2000, dan dalam waktu lima tahun berhasil menjadi pemimpin pasar. Pesanan baru oleh Lion untuk hingga 60 unit 737-900ER akan lebih lanjut memperluas strategi ekspansinya, memperkuat layanan pada pasar yang sudah ada, serta membuka rute-rute baru (Cockburn, 2007). Sukses dan pertumbuhan pesatnya di sektor ini tercermin dalam posisinya sebagai pembeli terbesar pesawat Boeing 737 di dunia.

Pesanan besar ini tidak hanya mencerminkan ambisi perusahaan untuk memperluas jangkauan penerbangannya, tetapi juga meninggalkan jejak dalam sejarah industri penerbangan global.

Lion Air, perusahaan penerbangan swasta terbesar di Indonesia, kini mengoperasikan total 178 pesawat Next-Generation 737 (Hilotin, 2023). Pada 14 Februari 2012, sesuai dengan (CFM Aero Enginers, 2012), Boeing (NYSE: BA) dan Lion Air yang bermarkas di Jakarta mengonfirmasi pemesanan pesawat

sebanyak 201 unit 737 MAX dan 29 unit Next-Generation 737-900ER (extended range). Perjanjian tersebut, yang pertama kali diumumkan pada November tahun sebelumnya di Indonesia, melibatkan juga opsi untuk membeli tambahan 150 pesawat.

Kisah persaingan bisa menjadi penuh kompetisi, dengan karakter yang berusaha menjadi yang terdepan dalam mencapai tujuan tertentu. Kisah-kisah persaingan juga bisa memiliki sifat sejarah, membagikan kisah kehidupan masing-masing pesaing serta memaparkan pencapaian dan kegagalan mereka (Kent, 2015). Penggunaan strategi *storytelling* dalam komunikasi korporat, terutama dengan mengedepankan alur naratif yang menyoroti pencapaian, inovasi, dan tonggak sejarah perusahaan, secara signifikan mengubah pemahaman sebelumnya mengenai dampak *storytelling* terhadap pembentukan reputasi korporat di industri penerbangan.

Pertama di Dunia: Kecelakaan Boeing 737 MAX 8 Penerbangan Lion Air JT-610

Fenomena krisis komunikasi terjadi dalam maskapai penerbangan terbesar di dunia dengan pesawat baru. Pada 29 Oktober 2018, dunia menyaksikan peristiwa tragis melalui kecelakaan pesawat Boeing 737 MAX 8 dalam Penerbangan Lion Air JT-610. Tragedi ini bukan hanya menjadi fokus perhatian di dalam negeri, tetapi juga menarik perhatian global karena Lion Air merupakan maskapai pertama di dunia yang menggunakan model pesawat baru tersebut. Kecelakaan ini menjadi perhatian utama karena menimbulkan pertanyaan serius tentang keselamatan penerbangan dan turut berkontribusi pada eskalasi krisis komunikasi yang merugikan (Kahfie et al., 2019).

Lion Air, sebagai perusahaan penerbangan pertama di dunia yang mengoperasikan pesawat Boeing 737 MAX 8, mengalami insiden pada Senin, 29 Oktober 2018. Pesawat dengan registrasi PK-LQP tersebut adalah pesawat kesepuluh dari model Boeing 737 MAX yang

dioperasikan oleh Lion Air. Lion Air menjadi maskapai pertama yang mengalami salah satu dari dua kecelakaan fatal yang menyebabkan penangguhan operasi pesawat Boeing 737 MAX (Fitrianto, 2018). Pada 29 Oktober 2018, Penerbangan Lion Air 610 mengalami kecelakaan di Laut Jawa akibat masalah pada sistem MCAS (Maneuvering Characteristics Augmentation System) dari pesawat MAX, yang kemudian diikuti oleh insiden serupa yang melibatkan Ethiopian Airlines pada bulan Maret 2019.

Penerbangan 302 Ethiopian Airlines, sebuah penerbangan internasional yang berjadwal dari Ethiopia ke Kenya, mengalami musibah sesaat setelah lepas landas dari Addis Ababa. Pesawat yang terlibat adalah Boeing 737 MAX 8, sejenis dengan pesawat Lion Air. Kecelakaan tersebut menelan korban jiwa dari seluruh 157 penumpang dan awak pesawat di dalamnya. Investigasi mengenai insiden tersebut, seperti yang disebutkan oleh Ricardianto et al., (2020), menunjukkan bahwa kondisinya serupa dengan insiden Lion Air, dengan keterlibatan kembali sistem MCAS. Data dari perekam data penerbangan dan perekam suara kokpit menunjukkan bahwa kerusakan sensor sudut serang memicu aksi dari MCAS, yang kemudian mengakibatkan pesawat terjun bebas yang tidak dapat diatasi oleh awak kokpit.

Diskusi mengenai krisis komunikasi yang dihadapi Boeing dan Lion Air setelah kecelakaan pesawat Boeing 737 MAX 8, khususnya penerbangan JT-610 oleh Lion Air, merupakan fenomena yang mendapat perhatian global (Pangarkar, 2016). Respons terhadap krisis ini menjadi fokus utama dengan penekanan pada pentingnya respon yang berbasis budaya. Penelitian yang dilakukan oleh Jong & Broekman (2021b) mengevaluasi dampak sejarah krisis dari dua kecelakaan tersebut, menyoroti pentingnya respon krisis yang hati-hati dan antisipasi terhadap perkembangan selanjutnya. Lebih lanjut, (Lee & Kim, 2016) menegaskan signifikansi

peran industri dalam mengevaluasi sejarah krisis, dengan mempertimbangkan tanggung jawab bersama antara produsen, maskapai, dan otoritas regulasi. Pada awalnya, Boeing menunjukkan keyakinan pada pesawat 737 MAX dan menyalahkan faktor lain seperti kesalahan pilot dalam respons awal mereka. Namun, seiring berjalannya penyelidikan dan bertambahnya bukti, Boeing kemudian mengubah sikapnya dengan menerima tanggung jawab penuh atas kecelakaan tersebut. CEO Boeing, David Muilenburg, meminta maaf melalui video monolog.

Kecelakaan Lion Air menjadi sorotan utama, terutama dalam laporan penyelidikan yang menyoroti kontribusi desain pesawat, tindakan maskapai, dan peran pilot (Kahfie et al., 2019). Perangkat lunak anti-stall, MCAS, diidentifikasi sebagai penyebab dalam laporan awalnya. Lion Air, sebagai pengguna pertama global 737 MAX, menjadi pusat perbincangan mengenai pelatihan awak pesawat, pemahaman sistem baru, dan kesiapan menghadapi situasi darurat.

Isu-isu utama yang terkait dengan minimnya informasi mengenai sensor AoA dan kurangnya pelatihan terkait MCAS telah menciptakan konflik antara Boeing dan Lion Air. Sikap Boeing yang beralih dari fase penyangkalan ke akhirnya menerima tanggung jawab menandai puncak ketegangan dalam narasi ini. Permintaan maaf dari CEO Boeing menjadi titik penyelesaian yang menunjukkan arah pemulihan serta komitmen terhadap keselamatan.

Dampak Krisis Komunikasi Kecelakaan Boeing 737 MAX 8 Penerbangan Lion Air JT-610

Kecelakaan fatal Lion Air JT-610 pada 29 Oktober 2018, yang melibatkan pesawat Boeing 737 MAX 8, berdampak besar dan signifikan dalam berbagai aspek, terutama dalam konteks krisis komunikasi dan reputasi Lion Air sebagai maskapai penerbangan. Sebagai maskapai pertama di dunia yang mengoperasikan jenis pesawat

ini, kejadian tersebut menempatkan Lion Air dalam sorotan global, menguji kemampuan perusahaan dalam mengelola krisis dan berkomunikasi dengan publik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Priscilla et al., (2019), media cenderung lebih memfokuskan pembahasannya pada kecelakaan pesawat JT 610 daripada pada kebijakan perusahaan dan individu yang terlibat dalam perusahaan.

Pendekatan ini merupakan strategi media untuk menarik perhatian pembaca dengan cara menyoroti produk perusahaan yang terlibat dalam kecelakaan tersebut, yang pada akhirnya memunculkan krisis bagi perusahaan. Dengan memberikan perhatian lebih pada insiden kecelakaan, media berharap dapat memengaruhi pandangan publik terhadap perusahaan tersebut. Strategi media ini berdasarkan kecenderungan media untuk memperoleh simpati pembaca dengan fokus pada korban kecelakaan. Fokus pemberitaan dengan menekankan dampak tragis dari kecelakaan, media berusaha membangun narasi yang menggerakkan emosi publik. Pemusatannya pada korban seringkali lebih menarik dan menimbulkan respons emosional yang kuat dari pembaca, daripada membahas kebijakan perusahaan atau tindakan individu yang mungkin kurang menarik.

Selain itu, media sering menggambarkan perusahaan sebagai sumber krisis utama. Akibatnya, liputan cenderung bersifat kritis terhadap perusahaan dan produk Lion Air daripada menyelidiki faktor-faktor lain yang berpotensi berperan dalam kecelakaan tersebut. Pendekatan ini tidak hanya memenuhi ekspektasi pembaca yang mencari informasi sensasional, namun juga memperkuat naratif bahwa perusahaan bertanggung jawab atas kejadian tersebut. Dengan demikian, hal ini mendorong perusahaan untuk lebih proaktif dalam menangani situasi krisis dan transparan dalam berkomunikasi dengan Lion Air. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Zen (2019) menunjukkan bahwa dampak

liputan tersebut terhadap citra Lion Air tergolong rendah. Meskipun terdapat korelasi yang signifikan antara liputan kecelakaan dan persepsi terhadap Lion Air, efeknya dianggap lemah, seperti yang terlihat dari hasil uji determinasi tersebut.

Hal ini menandakan bahwa meskipun berita mengenai kecelakaan Lion Air JT-610 tersebar luas dan cepat di internet, dampaknya terhadap citra Lion Air di mata penumpang atau masyarakat di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru tidak begitu signifikan. Beberapa faktor mungkin dapat menjelaskan mengapa pengaruhnya dinilai lemah. Pertama, masyarakat mungkin sudah memiliki pandangan atau penilaian sendiri terhadap Lion Air yang sulit diubah hanya oleh satu insiden, walaupun kejadian tersebut sangat serius. Kedua, kemungkinan ada faktor lain yang lebih dominan dalam mempengaruhi citra Lion Air, seperti pengalaman pribadi penumpang, harga tiket, atau frekuensi penerbangan.

Kecelakaan tersebut menimbulkan gelombang kritik dari masyarakat dan media yang sering kali menghubungkan insiden itu dengan sejarah keselamatan Lion Air yang dianggap kurang memuaskan (Kahfie et al., 2019). Media internasional membahas sejarah insiden dan masalah teknis yang pernah dialami oleh Lion Air, yang semakin menguatkan citra negatif maskapai tersebut. Berita global tentang kecelakaan ini tidak hanya menyoroti peristiwa itu sendiri, tetapi juga mengulas riwayat keselamatan dan operasional Lion Air. Sorotan intensif dari media ini mendorong Lion Air untuk menghadapi tekanan publik dan pertanyaan yang terus menerus terkait langkah-langkah yang diambil untuk menjamin keselamatan penumpang.

Storytelling dalam Media Statement Lion Air JT-610

Krisis komunikasi yang dihadapi oleh Lion Air setelah insiden penerbangan JT-610 pada 29 Oktober 2018 merupakan salah satu contoh yang sangat tragis dalam sejarah penerbangan Indonesia dan dunia. Sebagai respon terhadap krisis tersebut, Lion Air merilis pernyataan media untuk menginformasikan publik mengenai perkembangan situasi dan tindakan yang diambil oleh perusahaan. Konten *Public relations* (PR) yang dapat dipercaya sangat bergantung pada prinsip retorika yang halus untuk membangkitkan identifikasi, empati, serta situasi dan pengalaman yang mudah diingat (Kent, 2015).

Lion Air menggunakan pernyataan media dengan pendekatan *straight text* sebagai respons terhadap krisis kecelakaan Boeing 737 MAX 8 Penerbangan JT-610 dengan tujuan menyampaikan informasi secara humanis, data-data penerbangan, menggambarkan empati, serta menjelaskan langkah-langkah konkret yang telah diambil beserta komitmen perusahaan terhadap keselamatan penumpang. Dalam menyusun pernyataan media tersebut, Lion Air menggunakan pendekatan *storytelling* yang dikembangkan oleh Michael L. Kent dan penelitian secara *straight text* untuk memastikan informasi disampaikan dengan jelas dan efektif. Pendekatan *storytelling* Michael L. Kent membantu dalam menyampaikan narasi krisis secara efektif melalui pernyataan media yang dikeluarkan oleh Lion Air.

Pendekatan *storytelling* berperan penting dalam membangun cerita yang resonan dengan audiens, membentuk argumen moral, dan menciptakan identifikasi yang kuat antara maskapai penerbangan dengan publik. Sementara itu, penelitian *straight text* memastikan informasi disampaikan dengan jelas, faktual, dan langsung sehingga mudah dipahami oleh audiens. Kombinasi kedua pendekatan tersebut, *storytelling* bertujuan untuk membangun narasi yang emosional dan simbolis, sementara *straight text* untuk

kejelasan dan akurasi dalam menciptakan komunikasi krisis yang efektif dan terpercaya.

Pada 29 Oktober 2018, Lion Air merilis pernyataan media pertamanya pasca kecelakaan pesawat JT-610. Pernyataan tersebut mendeskripsikan kronologi kejadian serta respon awal maskapai terhadap insiden tersebut, terutama pada tahapan awal penanganan krisis. Lion Air berusaha memberikan dokumentasi yang terperinci dan analisis awal mengenai peristiwa tersebut kepada publik. Pendekatan ini krusial untuk mengelola harapan masyarakat serta memberikan transparansi yang diperlukan dalam situasi krisis semacam itu.

Pada 13 Maret 2019, Lion Air mengeluarkan pernyataan media yang menyoroti isu keselamatan Boeing 737 MAX 8, pesawat yang tengah dilarang terbang di seluruh dunia setelah kecelakaan yang terjadi. Pernyataan tersebut mencakup pembahasan mengenai kegagalan produk dan isu keselamatan pesawat secara lebih luas, bukan hanya terbatas pada insiden khusus JT-610. Strategi ini mencerminkan upaya Lion Air dalam menangani dampak tidak hanya dari kecelakaan itu sendiri, tetapi juga dalam merespons isu-isu yang lebih besar yang mempengaruhi industri penerbangan secara menyeluruh.

Pada 26 Oktober 2019, Lion Air merilis pernyataan media yang memaparkan hasil investigasi dari Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) dan dampak jangka panjang dari krisis tersebut. Pernyataan tersebut menjadi penanda akhir dari penanganan krisis, dimana Lion Air menyajikan simpulan dari hasil investigasi serta gambaran yang jelas mengenai dampak jangka panjang yang kemungkinan akan timbul dari peristiwa JT-610. Respons terhadap berbagai pihak, termasuk keluarga korban, regulator, dan masyarakat umum, menjadi fokus utama dalam pernyataan ini untuk menegaskan komitmen Lion Air dalam mengemban

tanggung jawab penuh atas insiden yang terjadi.

Penggunaan *Storytelling* dalam Mengelola Krisis Komunikasi

Konsep *storytelling* telah menjadi bagian integral dari berbagai bidang komunikasi sosial, mulai dari cerita anak-anak hingga layanan keagamaan dan mitos lokal (Kent, 2015). Terdapat beberapa karakteristik kunci yang menjadikan *storytelling* sebagai sarana komunikasi yang efektif. Pemanfaatan *storytelling* dalam menghadapi krisis komunikasi menjadi salah satu strategi krusial bagi organisasi, khususnya dalam kasus seperti kecelakaan Lion Air penerbangan JT-610 dan penangguhan pengoperasian Boeing 737 MAX 8. Pendekatan ini bertujuan untuk menyampaikan kronologi kejadian secara faktual, membangun empati, serta memperkuat citra perusahaan di mata masyarakat.

Dalam konteks ini, *storytelling* berhasil merangsang emosi dan empati penonton dengan membawakan cerita yang mencakup tidak hanya dampak teknis dari kejadian, namun juga dampak emosional dan nilai kemanusiaan yang terkait. Ini memungkinkan perusahaan untuk menjalin hubungan yang lebih dalam dan berarti dengan penonton yang terdampak langsung atau terlibat secara emosional.

Ringkasan Analisis Isi *Pernyataan Media* Lion Air JT-610 dengan Pendekatan *Storytelling* oleh Kent (2015)

Pengelompokan Cerita (*Emplotment*) 29 Oktober 2018

Dimulainya kehilangan kontak pesawat JT-610, narasi memberikan urgensi pada situasi yang terjadi. Detail kronologis seperti waktu lepas landas dan jadwal kedatangan disajikan secara berurutan untuk memudahkan pemahaman para pendengar terhadap alur cerita.

Memberikan bantuan kepada pendengar dalam memahami urutan cerita melalui kronologi peristiwa yang jelas dan terstruktur.

13 Maret 2019

Plot utama mengenai penghentian operasional Boeing 737 MAX 8 di Indonesia disertai dengan keputusan FAA dan langkah konkret yang diambil oleh Lion Air. Detail kronologis dan tindakan rotasi jadwal pesawat memberikan informasi yang tersusun dengan baik.

Komunikasi informasi secara rinci dan teratur mengenai langkah-langkah yang diambil dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan dari para pendengar.

26 Oktober 2019

Pernyataan diawali dengan penunjukan apresiasi terhadap hasil investigasi, menunjukkan empati dan penghargaan. Narasi dilanjutkan dengan tindakan konkret yang diambil Lion Air untuk meningkatkan standar keselamatan.

Menjelaskan tindakan proaktif yang diambil, meningkatkan kesan empati dan tanggung jawab perusahaan.

Pendekatan Naratif (*Teori Naratif*)

29 Oktober 2018

Bahasa simbolis digunakan untuk menekankan komitmen Lion Air terhadap keselamatan, khususnya dalam SOP yang ketat. Narasi moral menyoroti tanggung jawab perusahaan terhadap keselamatan penumpang.

Penyisipan simbolisme untuk meningkatkan pesan keselamatan dan tanggung jawab moral, dapat mempengaruhi persepsi dari para pendengar.

13 Maret 2019

Bahasa simbolis menegaskan komitmen terhadap keselamatan dan kepatuhan terhadap regulator, memperkuat narasi moral. Penggunaan bahasa ini memengaruhi persepsi pendengar

terhadap langkah keselamatan yang diambil.

Mendukung narasi moral dengan menegaskan komitmen terhadap keselamatan dan kepatuhan, dapat meningkatkan kepercayaan dari para pendengar.

26 Oktober 2019

Penggunaan bahasa simbolis menunjukkan prioritas keselamatan, memperkuat narasi moral perusahaan. Narasi moral difokuskan pada tindakan proaktif meningkatkan keselamatan.

Terpusat pada tindakan proaktif untuk meningkatkan keselamatan, memperkuat pesan moral, dan mendapatkan kepercayaan publik.

Identification (*Identifikasi*)

29 Oktober 2018

Empati dan simpati terhadap korban dan keluarga ditunjukkan dengan ajakan untuk mengikuti informasi resmi. Kepatuhan terhadap SOP menekankan kesamaan kepentingan antara perusahaan dan audiens.

Membina koneksi emosional dengan pemirsa melalui empati dan kesesuaian kepentingan, menggenjot partisipasi dan kepercayaan.

Once Upon a Time*Sekali Waktu*

29 Oktober 2018

Lion Air menggunakan cerita kronologis untuk menjelaskan rangkaian kejadian, memastikan pemahaman audiens dari awal hingga akhir. Untuk memastikan pemahaman audiens terhadap situasi, penjelasan kronologi cerita dimulai dari awal hingga akhir diberikan dengan jelas, sambil menciptakan konteks yang terang benderang.

13 Maret 2019

Penerapan pendekatan naratif untuk menjelaskan penghentian operasional Boeing 737 MAX 8 menghadirkan konteks dan alasan di balik keputusan tersebut.

Penyediaan informasi latar belakang dan alasan suatu keputusan memainkan peran penting dalam mendorong audiens memahami dan merespons tindakan yang diambil.

26 Oktober 2019

Pendekatan kisah dalam mengungkapkan apresiasi dan langkah konkret menunjukkan keseriusan Lion Air terhadap keselamatan serta sikap proaktif menghadapi krisis.

Menunjukkan komitmen dan responsif aktif terhadap situasi krisis, yang pada gilirannya akan memperkuat citra positif perusahaan.

Plot Utama (Masterplots)

29 Oktober 2018

Kemauan yang tinggi untuk menyelesaikan masalah, yang tercermin dalam tema "The Quest," menunjukkan upaya Lion Air dalam berkolaborasi dengan pihak terkait saat menghadapi krisis.

Penggarisbawahan usaha perusahaan dalam mencari penyelesaian bersama dan bekerja sama secara aktif untuk memperkuat narasi positif.

13 Maret 2019

Upaya Lion Air dalam menemukan solusi dan memastikan keselamatan penumpang setelah keputusan FAA mencerminkan tematik "The Quest."

Penunjukkan dedikasi dalam mengatasi masalah dan meningkatkan standar keamanan, secara signifikan memperkuat kepercayaan audiens.

26 Oktober 2019

Komitmen Lion Air dalam meningkatkan keselamatan melalui tindakan nyata setelah investigasi berujung pada visualisasi tema "The Quest".

Perusahaan secara jelas menegaskan komitmennya untuk memperbaiki keselamatan dan belajar dari kejadian, sembari menguatkan narasi moral perusahaan.

Analisis Statement Lion Air JT-610 Tanggal 29 Oktober 2018, 13 Maret 2019, dan 26 Oktober 2019: Studi tentang Penggunaan *Storytelling* menurut Kent (2015)

29 Oktober 2018

Peristiwa/kecelakaan Penerbangan JT-610

Rangkaian cerita dibentuk dengan langkah pengenalan, puncak cerita, dan penyelesaian. Penekanan *storytelling* bertujuan untuk membangkitkan keterlibatan emosional dan kesadaran terhadap peristiwa tragis.

Mempengaruhi persepsi dan emosi pendengar melalui *storytelling* terlihat dari kelangsungan struktur cerita, keterlibatan emosional, dan kesadaran tentang kejadian tersebut.

13 Maret 2019

Pengumuman penghentian operasi Boeing 737 MAX 8

Plot disusun dengan pengenalan, puncak cerita, dan penyelesaian melalui *storytelling*. Informasi disampaikan secara terstruktur.

Menciptakan keterlibatan emosional dan persepsi positif melalui penggunaan *storytelling* yang efektif. Struktur cerita membantu pendengar memahami konteks dan merespons keputusan perusahaan.

26 Oktober 2019

Pengumuman hasil investigasi kecelakaan Penerbangan JT-610

Penggunaan *storytelling* untuk memberikan konteks dan makna. Penyusunan struktur cerita dengan langkah pengenalan, puncak cerita, dan penyelesaian. Berdampak pada persepsi dan emosi pendengar dengan menciptakan kedekatan dan keterlibatan langsung.

Menciptakan keterlibatan emosional dan persepsi positif. Struktur cerita yang kokoh, konsistensi dengan komitmen keselamatan, dan penanganan yang sensitif terhadap informasi penting membantu

membentuk pemahaman yang mendalam dan mendukung rencana perbaikan.

Analisis Isi Pernyataan Media sebagai Respons Krisis Komunikasi Lion Air JT-

610

29 Oktober 2018

Tragedi Kecelakaan Penerbangan JT-

610

Penggunaan teknik *storytelling* sebagai metode pembangunan struktur cerita (pengenalan, puncak cerita, resolusi) yang membangkitkan keterlibatan emosional dan kesadaran akan tragedi. Terkait dengan pendekatan Pola Cerita Quest oleh Kent (2015), yang menunjukkan bahwa naratif pencarian hadir dalam upaya untuk mencari informasi terkait peristiwa tragis.

13 Maret 2019

Pengumuman Penghentian

Pengoperasional Pesawat Boeing 737

MAX 8

Pemanfaatan *storytelling* dalam merancang plot dengan pengenalan, puncak cerita, dan resolusi untuk menghadirkan informasi secara terstruktur. Berkaitan dengan pendekatan Pola Cerita Quest yang menunjukkan bahwa penjelasan seputar penghentian operasional membentuk naratif pencarian solusi (Kent, 2015).

26 Oktober 2019

Pengumuman Hasil Investigasi

Kecelakaan Penerbangan Pesawat JT-

610

Penerapan *storytelling* untuk memberikan konteks dan makna. Struktur cerita yang mengikuti pola pengenalan, puncak cerita, dan resolusi. Dampaknya pada persepsi dan emosi penonton dengan menciptakan kedekatan dan keterlibatan langsung. Berkaitan dengan pendekatan Pola Cerita Quest yang menggarisbawahi bahwa usaha mencari kebenaran melalui investigasi membentuk naratif pencarian jawaban (Kent, 2015).

Melalui *storytelling* dan teks yang digunakan, Lion Air berusaha menyampaikan pesan mengenai usaha

perbaikan, komitmen terhadap keselamatan, serta empati terhadap korban dan keluarganya. Dengan menggunakan struktur naratif, Lion Air bertujuan untuk membangun hubungan emosional dengan masyarakat, menunjukkan tanggung jawab serta usaha memperbaiki diri sebagai respons terhadap tragedi yang terjadi.

Penggunaan *storytelling* melalui konten *media statement* terhadap reputasi Lion Air, penanganan krisis, serta tingkat kepercayaan publik terhadap kualitas dan keselamatan Lion Air dalam konteks kecelakaan penerbangan JT-610 Boeing 737 MAX 8 dapat dikembangkan dengan mengaitkan pendekatan penggunaan *media statement* dalam manajemen krisis dan pendekatan komunikasi krisis serta manajemen reputasi. *Media statement* yang disusun dengan baik dan dirilis secara cepat setelah kecelakaan dapat membantu dalam mengontrol narasi yang beredar di media dan publik. Keith (2024) menekankan pentingnya menyampaikan informasi yang akurat dan terkini kepada publik untuk membangun transparansi. Narasi yang dibangun melalui *media statement* dapat menggambarkan Lion Air sebagai organisasi yang responsif, bertanggung jawab, dan serius dalam menangani krisis. Transparansi dan responsivitas yang ditunjukkan melalui *media statement* dapat membantu dalam meminimalisir kerusakan pada reputasi Lion Air. Clementson & Beatty (2021) menggambarkan publikasi informasi yang relevan dan tepat waktu dapat mempengaruhi persepsi publik secara positif.

Temuan ini menantang asumsi tradisional dalam manajemen krisis yang cenderung fokus pada langkah-langkah tanggap darurat dan komunikasi faktual, dengan menunjukkan bahwa aspek naratif dan emosional memiliki peran yang sangat penting dalam merekonstruksi persepsi publik terhadap organisasi.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Penggunaan *storytelling* merupakan metode komunikasi yang digunakan untuk memperbaiki reputasi Lion Air selama masa krisis. Pentingnya *media statement* sesuai dengan analisis isi konten *media statement* dalam kasus Lion Air Penerbangan JT-610 Boeing 737 MAX 8 dengan implikasi dari pendekatan *storytelling* oleh Michael L. Kent (2015), yaitu dalam penanganan krisis korporat dapat ditekan melalui rilis pers, sebagai pedoman bagi media dalam menyampaikan informasi resmi dari Lion Air. Informasi yang disampaikan melalui *media statement* harus jelas dan tidak mengandung bias. Hal ini penting untuk mencegah penyebaran informasi yang tidak akurat ataupun menyimpang.

Media statement tetap menjadi sumber utama informasi dari perusahaan dalam situasi krisis. Meskipun tekanan waktu dalam penulisan terkadang membuat informasi pertama yang dirilis terkesan fakta. Namun kaidah narasi yang digunakan tetap diintegrasikan ke dalam penyusunan *media statement* agar memiliki struktur komponen cerita yang baik sebagaimana *storytelling* yang dijelaskan oleh Kent (2015).

Evaluasi mendalam terhadap keselamatan dan regulasi sangatlah penting untuk menjaga integritas dan kepercayaan publik terhadap industri penerbangan. Insiden kecelakaan pesawat yang melibatkan Boeing dan Lion Air menyoroti perlunya perusahaan penerbangan untuk secara teratur melakukan peninjauan menyeluruh terhadap prosedur keselamatan dan kepatuhan regulasi. Prioritas utama harus diberikan pada keselamatan penumpang dan awak pesawat, sementara perusahaan juga perlu secara cermat mengidentifikasi serta mengatasi potensi risiko.

Rekomendasi untuk perusahaan dalam menangani krisis komunikasi di industri penerbangan menjadi sangat vital. Kemampuan untuk memberikan respons yang cepat, transparan, dan empatik

menjadi kunci penting dalam membangun serta menjaga kepercayaan publik. Perusahaan harus menggunakan strategi *storytelling* yang mempertimbangkan sensitivitas serta kompleksitas situasi krisis. Dalam hal ini, meningkatkan pelatihan kru dalam komunikasi krisis, memastikan pesan yang disampaikan mencerminkan komitmen terhadap keselamatan, dan rutin menguji serta memperbarui protokol tanggap darurat merupakan langkah yang perlu diambil.

Implikasi dari analisis ini menegaskan bahwa kesuksesan industri penerbangan tidak hanya bergantung pada kehandalan teknis pesawat, tetapi juga pada kemampuan perusahaan dalam beradaptasi serta berkomunikasi secara efektif saat dihadapkan pada krisis. Rekomendasi praktis untuk perusahaan, seperti memperkuat pelatihan kru dan memperbarui protokol tanggap darurat, dapat meningkatkan kemampuan dalam menanggapi krisis. Dengan mengintegrasikan *storytelling* secara bijak dalam komunikasi krisis, perusahaan penerbangan dapat menciptakan naratif yang informatif sekaligus memberikan kepastian dan keterlibatan emosional kepada publik. Hal ini akan membantu membentuk persepsi positif serta membangun fondasi kepercayaan yang kuat yang menjadi kunci penting bagi kelangsungan dan reputasi industri penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amali, M. T. (2019). Crisis Communication Strategy Public Relations Pt. Lion Mentari Airlines in Responding to the Lion Air Jt610 Airplane Accident Case. *Jurnal Audience*, 2(2).
- CFM Aero Engines. (2012). *BOEING, LION AIR FINALIZE HISTORIC ORDER FOR UP TO 380 737S*. CFM Newswire. <https://www.cfmaeroengines.com/press-articles/boeing-lion-air-finalize-historic-order-for-up-to-380-737s/>

- Clementson, D. E., & Beatty, M. J. (2021). Narratives as Viable Crisis Response Strategies: Attribution of Crisis Responsibility, Organizational Attitudes, Reputation, and Storytelling. *Communication Studies*, 72(1). <https://doi.org/10.1080/10510974.2020.1807378>
- Cockburn, B. (2007). *Launch customer Lion Air takes delivery of Boeing 737-900ER*. FlightGlobal.Com. <https://www.flightglobal.com/launch-customer-lion-air-takes-delivery-of-boeing-737-900er/74229.article>
- Devilia, M., Mnuro, G., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., Puspa, A., Sekolah, T., & Kedirgantaraan, T. T. (2023). Analisis Faktor-Faktor Lion Air Sebagai Maskapai Dengan Pangsa Pasar Terbesar Di Tahun 2021. *Jurnal Mahasiswa*, 5(3).
- Fitrianto, D. (2018). *Behind the Crash of a New Aircraft*. Kompas.Id. <https://www.kompas.id/baca/english/2018/10/30/behind-the-crash-of-a-new-aircraft>
- Hilotin, J. (2023). *Paris Air Show: These are the 12 biggest aircraft orders so far*. Gulf News. <https://gulfnews.com/business/aviation/paris-air-show-these-are-the-12-biggest-aircraft-orders-so-far-1.1687272520051?slide=8>
- Jong, W., & Broekman, P. (2021). Crisis history and hindsight: A stakeholder perspective on the case of Boeing 737-Max. *Public Relations Inquiry*, 10(2), 185–196. <https://doi.org/10.1177/2046147X2111001350>
- Kahfie, I., Ramadan, M. C., Rafi, S., & Perawati, D. (2019). The Crash of Boeing 737 Max 8 and It's Affect on Costumer Trust: Case on Lion Air Passenger. *Global Research on Sustainable Transport and Logistic 2019 in Institut Transportasi Dan Logistik Trisakti*, 1.
- Kamal, S. S. L. A. (2019). Research Paradigm and the Philosophical Foundations. *International Journal of Social Sciences*, 4(3).
- Keith, A. (2024). The Power of Storytelling in Public Relations. *Journal of Public Relations*, 2(1), 50–61. <https://doi.org/10.47941/jpr.1698>
- Kent, M. L. (2015). The power of storytelling in public relations: Introducing the 20 master plots. *Public Relations Review*, 41(4), 480–489. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.05.011>
- Kim, Y. (2015). Toward an ethical model of effective crisis communication. *Business and Society Review*, 120(1). <https://doi.org/10.1111/basr.12048>
- Langer, R., & Thorup, S. (2006). Building trust in times of crisis: Storytelling and change communication in an airline company. *Corporate Communications*, 11(4). <https://doi.org/10.1108/13563280610713851>
- Lee, S., & Kim, S. (2016). The buffering effect of industry-wide crisis history during crisis. *Journal of Communication Management*, 20(4). <https://doi.org/10.1108/JCOM-11-2014-0073>
- Marx, J., Mirbabaie, M., Czonstke, C., & Stieglitz, S. (2021). Social Media Analytics and Corporate Crises - a Case Study of Boeing'S 737 Max Crashes. *ECIS 2021 Research-in-Progress Papers*.
- Media Statement. (2017). In *Culture and Crisis Communication*. <https://doi.org/10.1002/9781119081708.app9>
- Nolan, D., & Waller, L. (2021). Analysing Innovation in Indigenous News: Deaths Inside. *Journalism Studies*, 22(11). <https://doi.org/10.1080/1461670X.2021.1944278>

- Pangarkar, N. (2016). A framework for effective crisis response. *Journal of Organizational Change Management*, 29(4).
<https://doi.org/10.1108/JOCM-04-2015-0063>
- Priscilla, G. M., Vidyarini, T. N., & Rusdianto, M. (2019). Citra Lion Air di media online Tribunnews.com pasca jatuhnya pesawat Lion Air JT 610. *Jurnal E-Komunikasi*, 7(2), 2–12.
- Ricardianto, P., Rizaldy, W., Ozali, I., & Firdiansyah Suryawan, R. (2020). The real reason boeing 737 max 8 as a new plane Crashed twice. *International Journal of Research in Business, Economics and Management*, 4(2).
- Zen, Y. F. (2019). Pengaruh Terpaan Berita Kecelakaan Pesawat Lion Air Jt 610 Di Media Internet Terhadap Citra Jasa Penerbangan Lion Air. *JOM FISIP*, 6.