

Examining Susi Air's Crisis Communication

Stakeholder Prioritization in Response to the Kidnapped Pilot Incident - A Qualitative

Content Analysis of CNN News Coverage, February-May 2023

Figso Maulana Said¹

¹Faculty of Social and Political Science, Universitas Gadjah Mada

Jl. Sosio Yustisia No. 1, Bulaksumur, Yogyakarta 55281, Indonesia

¹figso.maulana.s@mail.ugm.ac.id

ABSTRACT

Most crises occurred unexpectedly and caused a great deal of suffering to an organization. The purpose of this qualitative study is to critically examine Susi Air's crisis communication strategy following the high-profile kidnapping of Captain Philip Mark Mehrkens, utilizing an extensive Qualitative Content Analysis (QCA) on CNN Indonesia's intense online news coverage from February to May 2023. Susi Air faces a multifaceted challenge in identifying and navigating its diverse array of stakeholders in the wake of the kidnapping crisis involving their pilot. The research meticulously addresses a conspicuous void in the scholarly exploration of stakeholder evaluation within crisis communication, unraveling the intricate challenges presented by Susi Air's response to the complex crisis with a political context surrounding the incident. By adeptly applying crisis management theories and systematically prioritizing stakeholders, the study traverses the multifaceted dimensions of Susi Air's response, contributing significantly to the existing literature. A noteworthy facet is the scrutiny of Susi Air's stakeholder prioritization and crisis communication response framework, emphasizing a meticulous examination of the linkage model, stakeholders typology, situational theory of publics, and SCCT (Situational Crisis Communication Theory) in the crucible of real-world crisis management. The global implications of the incident underscore the paramount importance of media coverage, with CNN Indonesia emerging as a pivotal platform for unraveling Susi Air's dynamic response to stakeholders. In doing so, not only does this research elevate our understanding of stakeholder dynamics during crises but also advances theoretical frameworks, particularly the SCCT, and the efficacy of QCA towards media content.

Keywords: *Crisis Communication, SCCT, Stakeholders, Susi Air, and Qualitative Content Analysis*

ABSTRAK

Sebagian besar krisis terjadi secara tidak terduga dan menimbulkan penderitaan yang besar bagi sebuah organisasi. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk secara kritis meneliti strategi komunikasi krisis Susi Air setelah penculikan Kapten Philip Mark Mehrkens, dengan menggunakan Analisis Konten Kualitatif (QCA) yang intensif pada liputan berita daring CNN Indonesia dari Februari hingga Mei 2023. Susi Air menghadapi tantangan yang berlapis dalam mengidentifikasi dan menavigasi pemangku kepentingan yang berbagai jenis dalam sebuah krisis penculikan melibatkan pilotnya. Penelitian ini dengan cermat membahas kekosongan dalam eksplorasi ilmiah tentang evaluasi pemangku kepentingan dalam komunikasi krisis, mengurai tantangan rumit yang dihadirkan oleh respons Susi Air terhadap krisis yang kompleks, melibatkan unsur-unsur politik di dalam insiden tersebut. Dengan menerapkan teori-teori manajemen krisis dan memprioritaskan pemangku kepentingan secara sistematis, penelitian ini melintasi berbagai dimensi respon Susi Air, memberikan kontribusi yang signifikan terhadap

literatur yang ada. Aspek yang penting adalah peninjauan terhadap kerangka kerja dalam memprioritaskan pemangku kepentingan Susi Air, yang menekankan pada analisis menggunakan Sistem Model Hubungan, Tipologi Pemangku Kepentingan, Teori Publik Situasional, dan Teori Komunikasi Krisis Situasional (SCCT) dalam konteks manajemen krisis di dunia nyata. Implikasi global dari insiden ini menyeret pentingnya liputan media, dengan CNN Indonesia sebagai salah satu platform untuk mengungkap respons dinamis Susi Air terhadap para pemangku kepentingan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya meningkatkan pemahaman tentang dinamika pemangku kepentingan selama krisis, tetapi juga memadukan kerangka kerja teoritis, pada SCCT, dan kemampuan Analisis Isi Kualitatif pada pemberitaan di media.

Kata kunci: *Analisis Konten Kualitatif, Komunikasi Krisis, Pemangku Kepentingan, SCCT, Susi Air*