

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri penerbangan merupakan salah satu sektor strategis yang berperan penting dalam mendukung konektivitas global, pertumbuhan ekonomi, dan sektor pariwisata suatu negara. Dalam hubungan internasional, maskapai penerbangan merupakan aktor non-negara yang berkontribusi pada pembentukan citra dan persepsi suatu negara di mata publik internasional. Menurut Kobierecki (2020) krisis yang melibatkan maskapai berpotensi menjadi isu transnasional karena mempengaruhi berbagai kepentingan nasional, seperti kesejahteraan nasional, perhatian media global, pemerintah, dan organisasi internasional.

Dalam konteks Malaysia, Malaysia Airlines berperan tidak hanya sebagai penerbangan domestik, tetapi juga sebagai simbol identitas dan citra negara di tingkat internasional. Malaysia Airlines terkenal karena rekam jejak keselamatannya yang baik dan telah menerima sejumlah penghargaan untuk kualitas layanannya (Reuters, 2014). Namun, pada tahun 2014 setelah kejadian jatuhnya dua pesawat penumpang, tingkat kepercayaan dari pelanggan, menyebabkan banyak dari mereka beralih ke maskapai yang berbeda dan sejumlah penerbangan jarak jauh mengalami penurunan dalam jumlah penumpang yang terdaftar (Muhaimin, 2024).

Malaysia Airlines mengalami dua insiden besar yang mempengaruhi reputasi perusahaan dan pandangan dunia terhadap Malaysia. Insiden pertama terjadi pada 8 Maret 2014, ketika *Malaysia Airlines* Penerbangan MH370 berangkat

dari Bandara Internasional Kuala Lumpur menuju Beijing, Tiongkok. Pesawat jenis Boeing 777-200ER kehilangan hubungan dengan radar sipil dan militer sekitar 40 menit pasca lepas landas, yang membawa 227 penumpang dan 15 anggota awak. Kehilangan MH370 menjadi salah satu misteri penerbangan paling besar dalam sejarah modern karena hingga saat ini lokasi pesawat belum berhasil ditemukan. Kejadian tersebut memicu pencarian internasional yang melibatkan banyak negara, termasuk Malaysia, Australia, dan Tiongkok (BBC News, 2024).

Ketidakjelasan informasi tentang nasib pesawat itu memberikan beban berat bagi Malaysia Airlines, khususnya dalam hal kejelasan komunikasi dan kemampuan perusahaan dalam menangani situasi krisis yang berskala global. Selain menarik perhatian media internasional, peristiwa tragis ini juga menimbulkan sejumlah kritik atas cara Malaysia mengatasi krisis, khususnya mengenai kejelasan situasi informasi dan pengaturan komunikasi kepada keluarga para korban serta masyarakat global (Azmi et al., 2016).



Gambar 1. 1 Garis waktu kehilangan MH370 rute Kuala Lumpur - Beijing

Sumber: news.com.au

Peristiwa itu menarik perhatian media global dan mengundang beragam spekulasi mengenai alasan menghilangnya pesawat. Tanggapan awal dari pemerintah Malaysia menuai banyak kritik, terutama disebabkan oleh metode komunikasi yang dianggap lambat, tidak pasti, serta kurang menunjukkan rasa empati. Juru bicara utama pemerintah pada saat itu, yang juga menjabat sebagai Menteri Pertahanan dan Pejabat Menteri Transportasi, Hishammuddin Hussein, menjadi sorotan dunia karena cara komunikasinya dianggap defensif, menghindari pertanyaan penting, serta keterlambatan dalam memberikan informasi yang jelas dan dapat menipu (Reuters, 2014). Hal ini memperparah ketegangan antara keadaan pemerintah dan keluarga para korban yang menuntut kepastian dan keterbukaan.

Dampak dari hilangnya MH370 tidak hanya dialami oleh keluarga para korban, namun juga memberikan pengaruh besar terhadap citra Malaysia Airlines. Berdasarkan penelitian Pandey dan Singh (2015), setelah kejadian MH370, Malaysia Airlines mengalami penurunan dalam jumlah pemesanan tiket, peningkatan dalam izin penerbangan, dan juga penurunan nilai saham perusahaan. Bahkan, sejumlah agen perjalanan di Tiongkok memutuskan untuk memboikot Malaysia Airlines akibat berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap maskapai tersebut.

Belum sepenuhnya pulih dari efek MH370, Malaysia Airlines kembali terjebak dalam bencana besar ketika pesawat MH17 yang sedang terbang dari Amsterdam ke Kuala Lumpur ditembak di area konflik Ukraina Timur pada 17 Juli 2014. Semua 298 orang yang ada di pesawat, termasuk penumpang dan kru, kehilangan nyawa dalam kejadian ini. Penyelidikan internasional yang dilakukan

oleh *Joint Investigation Team* (JIT) menemukan bahwa pesawat tersebut yang ditembak jatuh menggunakan rudal Buk berasal dari zona yang dikuasai oleh kelompok separatistis yang pro-Rusia (Dutch Safety Board, 2015). Insiden MH17 bukan hanya masalah keamanan penerbangan, tetapi juga telah berkembang menjadi masalah hukum dan politik internasional karena melibatkan berbagai negara dan terjadi di kawasan yang tengah berkecamuk dalam konflik bersenjata.

Tragedi MH17 menambah beban berat bagi Malaysia Airlines yang sebelumnya sudah mempengaruhi hilangnya MH370. Nilai saham Malaysia Airlines kembali turun sekitar 13 persen, dan tingkat pembatalan tiket menunjukkan peningkatan yang signifikan. Di sisi lain, banyak calon penumpang mulai merasa ragu terhadap keamanan dan kriteria maskapai ini, yang kemudian berkontribusi pada turunnya kepercayaan masyarakat internasional terhadap Malaysia Airlines (Pandey & Singh, 2015).

Lebih dari satu tahun pasca hilangnya MH370, perhatian terhadap Pemerintah Malaysia masih terus berdatangan, mencakup bukan hanya cara mereka menangani krisis tetapi juga masalah keamanan penerbangan dan konsekuensi ekonomi yang terjadi. Tanggapan pihak pemerintah terhadap kejadian MH370 serta kejadian penembakan MH17 semakin meningkatkan reputasi Malaysia di opini publik global, yang terlihat dari berkurangnya kepercayaan wisatawan asing dan tekanan terhadap industri penerbangan domestik (BBC News, 2024).

Dokumen dari *Parliamentary Assembly of the Council of Europe* (PACE) menekankan bahwa kejadian MH17 bukan sekedar kecelakaan pesawat biasa, melainkan peristiwa yang memiliki aspek keamanan global, hukum internasional,

dan tanggung jawab negara. Laporan tersebut betapa pentingnya penegakan tanggung jawab atas serangan terhadap pesawat sipil, yang mencakup tuntutan akan transparansi, keadilan bagi para korban, serta partisipasi komunitas internasional dalam proses penyelidikan. Selain itu, peristiwa MH17 menunjukkan bagaimana sebuah tragedi penerbangan dapat berubah menjadi persoalan politik internasional yang melibatkan banyak negara, lembaga internasional, serta desakan dari masyarakat global untuk memastikan keadilan dan akuntabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan krisis bukan hanya soal teknis, tetapi juga sangat terkait dengan aspek diplomasi, komunikasi global, dan pengelolaan persepsi di tingkat internasional (Parliamentary Assembly of the Council of Europe, 2022).

Pengalaman terkait penanganan krisis MH370 dan MH17 diumumkan dalam sebuah video yang diunggah ke saluran YouTube *Sustainable Aviation Futures* berjudul “*Crisis Management of MH370 and MH17*”. Video ini merupakan wawancara eksklusif dengan Fuad Sharuji, Direktur Krisis MH370 dan MH17 dari Malaysia Airlines. Dalam wawancara itu, Fuad Sharuji mengungkapkan bahwa kedua tragedi penerbangan yang dialami Malaysia Airlines pada tahun 2014 membawa tantangan krisis yang berbeda meskipun keduanya memiliki dampak yang sangat signifikan secara internasional.

Dalam situasi MH370, tidak dapat dipastikan mengenai lokasi pesawat dan kurangnya informasi awal mengakibatkan proses pengambilan keputusan serta komunikasi dalam krisis berlangsung dengan tingkat tekanan yang tinggi, baik untuk perusahaan penerbangan maupun pemerintah. Di sisi lain, insiden MH17 yang terjadi pada 17 Juli 2014 di zona konflik Ukraina Timur menambah lapisan

kompleksitas karena melibatkan aspek geopolitik dan keamanan global. Dalam wawancara tersebut dijelaskan bahwa penanganan MH17 jauh lebih sistematis dibandingkan MH370, terutama disebabkan oleh kejelasan yang lebih baik mengenai penyebab kejadian serta partisipasi proaktif dari pemerintah dan lembaga internasional, termasuk pemerintah Belanda.

Pengalaman dari kejadian kedua tragedi ini mendorong perlunya peninjauan dan pembaruan langkah-langkah penanganan darurat, peningkatan kerjasama antara perusahaan maskapai dan pemerintah, serta penyesuaian pendekatan komunikasi antarbudaya untuk merespons tekanan dari media dan masyarakat internasional. Hal ini mengindikasikan bahwa krisis MH370 dan MH17 bukan hanya merupakan ujian dari segi operasional, tetapi juga merupakan tantangan yang signifikan dalam pengelolaan komunikasi dan citra di kancah global (MY DAAI Chanel, 2021).

Menghadapi keadaan tersebut, Pemerintah Malaysia beranggapan bahwa penyelamatan Malaysia Airlines adalah suatu keperluan strategis bagi negara. Pada bulan Agustus 2014, Khazanah Nasional Berhad, yang merupakan lembaga investasi milik pemerintah Malaysia, mengumumkan rencana pemulihan *12-Point MAS Recovery plan* yang bertujuan untuk memperbaiki keadaan keuangan, menyusun ulang struktur organisasi, meningkatkan efektivitas operasional, serta memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap Malaysia Airlines (Khazanah Nasional Berhad, 2014). Melalui rencana tersebut, pemerintah mengambil alih sepenuhnya kepemilikan Malaysia Airlines dan melakukan restrukturisasi secara

menyeluruh untuk memastikan kelangsungan maskapai sebagai lambang nasional Malaysia.

Selain melakukan rekonstruksi perusahaan, Pemerintah Malaysia pun mendukung berbagai inisiatif untuk memperbaiki citra melalui kampanye komunikasi, penggantian nama perusahaan menjadi Malaysia Airlines Berhad (MAB), peningkatan standar keselamatan penerbangan, dan penyampaian informasi kepada publik global tentang transformasi yang diterapkan oleh maskapai penerbangan tersebut (Time, 2015). Berbagai tindakan ini menunjukkan bahwa upaya pemulihan Malaysia Airlines tidak hanya dilakukan melalui aspek ekonomi dan bisnis, tetapi juga melalui strategi komunikasi dan diplomasi publik untuk memulihkan kepercayaan masyarakat internasional.

Inisiatif Pemerintah Malaysia dalam mendukung pemulihan Malaysia Airlines sangat menarik untuk dianalisis lebih dalam. Ini dikarenakan pemulihan kepercayaan masyarakat internasional tidak hanya bergantung pada perbaikan kinerja perusahaan, tetapi juga pada keterampilan pemerintah dalam mengatur citra, menyampaikan komitmen, serta membangun kembali pandangan positif terhadap Malaysia Airlines.

Diplomasi publik, menurut *SAGE Handbook of Diplomacy*, “menyentuh aspek komunikasi wawasan antara entitas politik dan individu yang biasanya berada di negara lain” (Huijgh, 2016). Keterlibatan dalam diplomasi semacam ini pada dasarnya dipengaruhi oleh demokrasi, globalisasi, dan revolusi dalam bidang komunikasi, serta faktor-faktor lain yang dapat mendorong perubahan tersebut. Sedangkan, menurut Edmund A. Guillon dari Fletcher School Universitas Tufts

(1965) mengartikan diplomasi publik sebagai “aliran informasi dan ide yang melampaui batas negara”. Perdebatan mengenai definisi istilah ini menunjukkan bahwa ada tuntutan untuk menjalankan kebijakan pemerintah bagi publik atau memperbaiki citra negara di luar negeri (Roberts, 2007).

Diplomasi publik adalah sebuah metode diplomasi yang mengedepankan komunikasi nyata antara pemerintah dan audiens internasional demi menciptakan pemahaman, mengikat ikatan, serta memajukan kepentingan nasional melalui dialog terbuka maupun agenda yang bersifat publik (Basnur, 2018). Sementara itu, menurut Cull (2008), diplomasi publik adalah langkah aktor baik negara maupun non-negara untuk mempengaruhi opini publik lewat komunikasi, penyaluran nilai, serta penciptaan kesan baik. Pada kasus Malaysia Airlines, taktik komunikasi krisis dan perbaikan citra yang dilakukan setelah MH370 dan MH17 menggambarkan praktik diplomasi publik, di mana korporasi berusaha menjaga pandangan internasional guna memelihara legitimasi serta keyakinan global. Melalui hal itu, reaksi Malaysia Airlines terhadap dua tragedi tersebut tidak hanya penting dalam ranah krisis manajemen, tetapi juga esensial dalam bidang Hubungan Internasional.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji peristiwa MH370 dan MH17 melalui sudut pandang internasional, meskipun dengan teknik yang berbeda-beda. Pertama, “Manajemen krisis dalam komunikasi: Sebuah kajian tentang tragedi penerbangan MH370, MH17, dan QZ8501” oleh Nazri dkk. (2016) meneliti kejadian MH370 dan MH17 sebagai konteks krisis komunikasi global yang melibatkan banyak aktor di berbagai negara, termasuk maskapai penerbangan, media internasional, serta pemerintah. Riset menyatakan bahwa gaya penerbit

dalam menangani kondisi krisis tidak hanya berdampak pada reputasi perusahaan, melainkan juga mempengaruhi persepsi publik internasional terhadap negara asal maskapai itu.

Kedua, “Manajemen Krisis Penerbangan: Studi Kasus Tindakan Malaysia Airlines pada Tragedi MH370” oleh An Nirma Minkasar, dkk (2024) penelitian ini menilai bahwa usaha perbaikan reputasi Malaysia Airlines tidak bisa hanya ditinjau melalui manajemen krisis internal, melainkan juga melalui sudut pandang diplomasi publik, terutama dalam cakupan peran maskapai sebagai aktor non-negara yang berinteraksi bersama publik internasional krisis pasca MH370.

Ketiga, “Peran *International Civil Aviation Organization* (ICAO) dalam penanganan kasus penembakan penerbangan sipil internasional: Studi kasus MH17” oleh Yoga (2018) mengkaji kasus MH17 dari sudut pandang Hubungan Internasional dengan tekanan peran organisasi internasional serta dampak peristiwa itu bagi sistem penerbangan sipil global. Karya ilmiah ini menyatakan bahwa tragedi MH17 memang tidak terlepas dari dinamika hubungan internasional serta menampilkan bagaimana masalah penerbangan sipil mampu menjadi isu global. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, studi ini secara spesifik menyoroti upaya Malaysia Airlines sebagai aktor non-negara dalam melakukan diplomasi publik guna memperbaiki reputasi internasional setelah MH370 dan MH17, sekaligus menutup celah literatur dalam bidang Hubungan Internasional.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian berikut “Bagaimana upaya Pemerintah Malaysia melalui

diplomasi publik dalam memulihkan kepercayaan publik internasional terhadap *Malaysia Airlines* pasca tragedi MH370 dan MH17 tahun 2014–2025?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Secara Umum

Penelitian ini dilakukan demi memenuhi mata kuliah skripsi yang menjadi ketentuan dalam memperoleh gelar Strata 1 pada Program Studi Hubungan Internasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

1.3.2 Secara Khusus

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis upaya diplomasi publik Pemerintah Malaysia dalam memulihkan kepercayaan publik internasional terhadap *Malaysia Airlines* pasca tragedi MH370 dan MH17 tahun 2014–2025.

1.4 Kerangka Pemikiran

1.4.1 Diplomasi Publik

Perangkat diplomasi merupakan hal penting dalam hubungan internasional yang dipakai oleh suatu negara untuk mengatur hubungan dengan aktor internasional lainnya demi meraih kepentingan nasional. Secara umum, diplomasi diartikan sebagai metode komunikasi dan negosiasi yang dijalankan oleh perwakilan resmi negara untuk menjaga stabilitas hubungan internasional, menuntaskan konflik, serta membentuk kerja sama antarnegara (Satow, 1979; Morgenthau, 1985). Sejalan dengan kemajuan globalisasi dan berkembangnya

peran masyarakat internasional, praktik diplomasi kini tidak hanya terbatas pada interaksi antar pemerintah, melainkan juga mencakup komunikasi yang lebih luas dengan masyarakat asing.

Kemajuan ini memunculkan ide diplomasi publik sebagai model diplomasi kontemporer yang menonjolkan komunikasi langsung antara negara dan masyarakat internasional. Joseph S. Nye menerangkan bahwa diplomasi publik termasuk kategori *soft power*, yaitu kapasitas negara untuk mempengaruhi pihak lain melalui daya tarik, legitimasi, dan kepercayaan, bukan melalui paksaan atau kekuatan militer (Nye, 2004). Dalam konteks ini, diplomasi publik berperan sebagai instrumen untuk membentuk citra positif dan memperkuat posisi negara di ranah internasional.

Nicholas J. Cull memandang diplomasi publik sebagai metode komunikasi yang teratur dan konsisten antara negara dan publik tunggal. Diplomasi publik dimaknai sebagai wujud hubungan antara pemerintah suatu negara dengan masyarakat negara lain yang tidak selalu dilakukan melalui kontak langsung. Dalam jurnal "*Public Diplomacy: Taxonomies and Histories*", Nicholas J. Cull memaparkan bahwa diplomasi publik memuat lima elemen utama, yaitu *listening*, *advocacy*, *cultural diplomacy*, *exchange diplomacy*, dan *international news broadcasting*. Semuanya bertujuan menyusun persepsi dan opini publik internasional secara strategis (Cull, 2008).

TABLE 1
BASIC TAXONOMY OF PUBLIC DIPLOMACY

Type of Public Diplomacy	Sample Activities	State in Which This Form of Public Diplomacy Has Been Salient
1. Listening	Targeted polling	Switzerland
2. Advocacy	Embassy press relations	United States
3. Cultural diplomacy	State-funded international art tour	France
4. Exchange diplomacy	Two-way academic exchange	Japan
5. International broadcasting	Foreign-language short-wave radio broadcasting	Britain

Gambar 1. 2 *Basic Taxonomy of Public Diplomacy*

Sumber: Cull, Public Diplomacy: Taxonomies and Histories, 2008

1. *Listening*

Listening merupakan instrumen paling mendasar dalam diplomasi publik karena menjadi syarat bagi keberhasilan strategi diplomasi lainnya. Mendengarkan dipahami sebagai usaha aktor internasional untuk mengelola lingkungan internasional dengan cara mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data mengenai opini serta sikap publik asing, yang kemudian digunakan sebagai dasar penyesuaian kebijakan dan strategi diplomasi publik. Praktik mendengarkan secara tradisional telah menjadi bagian dari berbagai instrumen diplomasi publik, seperti *advocacy*, *cultural diplomacy*, *exchange diplomacy*, dan *international news broadcasting*, serta juga melekat dalam diplomasi konvensional dan kerja intelijen. Namun, meskipun respons terhadap perubahan opini internasional sering terjadi, kasus dimana hasil pendengaran secara sistematis mempengaruhi pengambilan kebijakan pada tingkat tertinggi masih relatif terbatas. Oleh karena itu, mendengarkan sering dianggap sebagai

tujuan diplomasi publik yang ideal, yakni memungkinkan aktor negara terlibat sejak tahap penyusunan kebijakan, bukan hanya menanggapi dampak kebijakan yang telah terjadi.

2. *Advocacy*

Advocacy merupakan langkah aktor internasional untuk mengatur lingkungan internasional melalui proses komunikasi lintas negara yang bermaksud menyebarkan kebijakan, gagasan, atau kepentingan khusus kepada masyarakat asing. Praktik advokasi meliputi hubungan pers kedutaan serta kegiatan informasi resmi yang secara nyata mewakili posisi dan kepentingan negara. Karena manfaatnya yang bersifat jangka pendek dan langsung, advokasi kerap diletakkan sebagai pusat dalam struktur diplomasi publik dan tampak lebih dominan dibandingkan elemen diplomasi publik lainnya. Namun, kedekatannya dengan kebijakan kepentingan pemerintah juga memicu tantangan, karena bentuk diplomasi publik lain sering berusaha menjaga jarak dari *advocacy* agar tidak dianggap semata-mata sebagai propaganda kebijakan.

3. *Cultural Diplomacy*

Cultural Diplomacy merupakan proses para aktor internasional untuk mengelola lingkungan internasional melalui pengenalan, penyebaran, dan fasilitasi pertukaran sumber daya serta pencapaian budaya di luar negeri. Secara historis, diplomasi budaya dilakukan melalui kebijakan negara yang mendukung seni, bahasa, pendidikan, dan nilai budaya untuk menciptakan efek yang bertahan lama. Kontemporer, lembaga tertentu menangani diplomasi budaya, yang bertujuan untuk meningkatkan reputasi dan citra negara melalui

hubungan kebudayaan. Diplomati budaya biasanya menghindari advokasi kebijakan langsung, yang membuatnya lebih mudah diterima oleh publik internasional karena dianggap tidak politis. Namun, para akademisi tidak setuju tentang posisinya: beberapa membedakan diplomasi budaya dari diplomasi publik, sementara yang lain menganggapnya sebagai bagian penting dari diplomasi publik.

4. *Exchange Diplomacy*

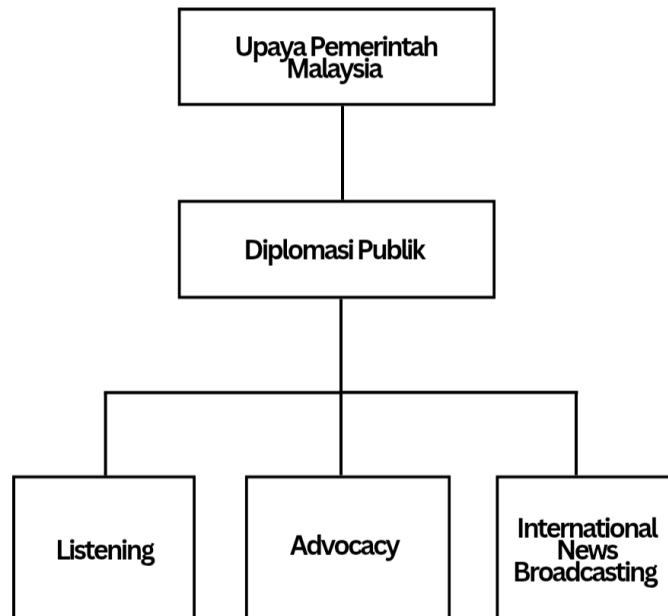
Exchange Diplomacy merupakan pertukaran warga negaranya ke luar negeri dan penerimaan warga negara asing untuk tujuan pendidikan, pelatihan, atau akulturasi dalam jangka waktu tertentu. Prinsip keseimbangan, yang berarti bahwa ada hubungan yang saling menguntungkan yang memungkinkan kedua belah pihak untuk belajar dan berubah, adalah dasar diplomasi pertukaran. Meskipun diplomasi pertukaran sering dikaitkan dengan diplomasi budaya, instrumen ini juga dapat digunakan untuk mendukung tujuan kebijakan tertentu, seperti peningkatan kapasitas atau meningkatkan kerja sama strategis. Dalam praktiknya, diplomasi pertukaran memiliki makna yang berbeda antarnegara; beberapa negara melihatnya sebagai alat untuk mendukung kampanye, sementara negara lain melihatnya sebagai dasar diplomasi publik yang menekankan hubungan dan komunikasi dua arah.

5. *International News Broadcasting*

International News Broadcasting merupakan upaya pihak-pihak internasional untuk mengendalikan situasi internasional dengan menggunakan media radio, televisi, dan internet untuk menjangkau masyarakat asing. Praktik

ini dapat berhubungan dengan komponen lainnya dari diplomasi publik, seperti mendengarkan melalui penelitian audiens, mendukung kebijakan melalui pemaparan, diplomasi budaya melalui konten budaya, dan diplomasi pertukaran melalui kerja sama penyiar dan pertukaran program. Penyiaran internasional memiliki ciri-ciri tertentu yang didasarkan pada etika jurnalistik, meskipun secara kelembagaan sering terpisah dari metode diplomasi publik lainnya karena kebutuhan teknologi dan profesionalisme media. Pemberitaan yang objektif menentukan kredibilitas penyiaran internasional, yang membangun kepercayaan publik internasional. Oleh karena itu, penyiaran berita internasional memainkan peran penting dalam mengubah persepsi dan citra negara di seluruh dunia.

1.5 Sintesa Pemikiran



Bagan 1. 1 Sintesa Pemikiran

Dalam penelitian ini, peneliti tidak menggunakan semua alat diplomasi publik yang dipaparkan oleh Cull; sebaliknya, mereka berkonsentrasi pada *listening*, *advocacy*, dan *international news broadcasting*. Ketiga instrumen tersebut dipilih karena sesuai dengan topik penelitian tentang upaya Pemerintah Malaysia untuk memulihkan kepercayaan masyarakat internasional terhadap Malaysia Airlines setelah tragedi MH370 dan MH17. Sementara itu, instrumen *cultural diplomacy* dan *exchange diplomacy* tidak digunakan karena lebih berfokus pada promosi budaya dan program pertukaran masyarakat. Ini tidak menjadi strategi utama Pemerintah Malaysia untuk menangani dampak dari dua tragedi tersebut. Oleh karena itu, ketiga alat yang dipilih dianggap paling relevan untuk menjawab masalah penelitian yang dirumuskan.

1.6 Argumen Utama

Penelitian ini berargumen bahwa Pemerintah Malaysia memanfaatkan instrumen *listening*, *advocacy*, dan *international news broadcasting* untuk memperbaiki kembali kepercayaan publik global terhadap Malaysia Airlines setelah insiden MH370 dan MH17. Dalam konteks MH370, pemerintah Malaysia merespons berbagai tuntutan dengan melakukan beberapa evaluasi area pencarian dan setuju untuk bekerja sama dengan perusahaan *Ocean Infinity* untuk melanjutkan pencarian MH370 demi memberikan kepastian kepada keluarga yang terkena dampak. Selain itu, Malaysia Airlines juga menyelesaikan kompensasi untuk sejumlah keluarga korban melalui kesepakatan di luar jalur hukum maupun proses yang berjalan di Beijing sebagai bentuk tanggung jawab terhadap para

korban dan keluarganya. Sementara terkait dengan MH17, pemerintah mengambil langkah untuk memenuhi tuntutan internasional mengenai penyelidikan yang independen dan keadilan bagi para korban melalui keikutsertaannya dalam *Joint Investigation Team* (JIT).

Selain itu, pemerintah Malaysia berusaha membangun kembali kepercayaan masyarakat internasional terhadap Malaysia Airlines dengan menggunakan instrumen advocacy. Mereka secara aktif menyatakan komitmen mereka dan tindakan mereka untuk memperbaiki kerusakan pesawat MH370 dan MH17. Mengumumkan *12-Point MAS Recovery Plan*, merestrukturisasi perusahaan menjadi Malaysia Airlines Berhad, dan mendukung transformasi dan rebranding Malaysia Airlines untuk meningkatkan persepsi publik di seluruh dunia, adalah semua langkah yang diambil untuk mencapai tujuan tersebut. Selain itu, melalui peluncuran kampanye "*Malaysian Hospitality Begins With Us*" pada tahun 2018, Malaysia Airlines menegaskan kembali posisinya sebagai ikon nasional yang mewakili keramahan Malaysia dan melakukan restrukturisasi operasional sebagai bagian dari rencana pemulihan lima tahun yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan membantu proses pemulihan perusahaan.

Adapun melalui instrumen *international news broadcasting*, Pemerintah Malaysia berusaha menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk menyebarkan informasi tentang penanganan krisis pesawat MH370 dan MH17 kepada masyarakat global. Sekitar 300 reporter dari media internasional dan lokal seperti CNN, BBC, dan Reuters turut meliput perkembangan kasus tersebut saat pemerintah secara rutin mengadakan konferensi pers untuk menyampaikan

perkembangan pencarian dan investigasi. Pemerintah Malaysia membuat pemberitaan yang luas di berbagai media di seluruh dunia untuk meningkatkan transparansi informasi dan memperkuat kepercayaan publik internasional terhadap penanganan krisis yang dilakukan.

Oleh karena itu, penelitian ini mencoba menunjukkan bahwa rekonstruksi maskapai Malaysia Airlines dan strategi diplomasi publik pemerintah Malaysia berkontribusi pada pemulihan kepercayaan publik internasional.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami secara menyeluruh upaya diplomasi publik Pemerintah Malaysia dalam menangani krisis transnasional MH370 dan MH17, serta bagaimana hal itu berdampak pada citra internasional. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara sistematis strategi, kebijakan, dan praktik diplomasi publik yang digunakan pemerintah, sekaligus menganali

Penelitian kualitatif, menurut Bogdan dan Taylor dalam (Nugrahani, 2008), adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk uraian kata-kata tertulis dan lisan dari subjek penelitian serta perilaku yang mereka amati. Creswell dalam (Murdiyanto, 2020) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan memahami masalah dan fenomena sosial secara menyeluruh.

1.7.2 Jangkauan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada tahun 2014–2025. Tahun 2014 dipilih sebagai titik awal karena tahun itu tragedi MH370 dan MH17 berdampak besar pada reputasi dan kepercayaan publik internasional terhadap Malaysia Airlines. Tahun 2025 dipilih sebagai batas akhir karena mencakup upaya pemulihan yang dilakukan Pemerintah Malaysia dan Malaysia Airlines untuk mendapatkan kembali kepercayaan publik internasional. Terdapat cukup waktu untuk menilai upaya diplomasi publik yang dilakukan pemerintah Malaysia untuk membantu memperbaiki reputasi dan citra Malaysia Airlines setelah dua tragedi tersebut.

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi untuk tujuan penelitian adalah studi dokumentasi, yang menggunakan data sekunder. Studi dokumentasi mengumpulkan informasi dari berbagai dokumen, arsip, dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan subjek penelitian. Laporan, catatan, surat, buku, dan dokumen resmi lainnya dapat digunakan. Studi dokumentasi membantu peneliti memahami konteks historis, kebijakan, peristiwa, dan dinamika perkembangan fenomena yang diteliti (Creswell, 2014).

Data sekunder berasal dari dokumen resmi pemerintah, pernyataan pihak berwenang, laporan lembaga internasional, artikel media internasional, dan hasil penelitian sebelumnya. Dokumentasi, menurut Sugiyono (2019), adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan atau dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian.

1.7.4 Teknik Analisis Data

Untuk menjawab rumusan masalah penelitian, teknik analisis data digunakan dalam penelitian ini untuk mengolah dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan. Analisis data dilakukan secara kualitatif dalam tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang relevan dengan penelitian. Untuk membuat pola dan hubungan antar data lebih mudah dipahami, penyajian data diberikan dalam bentuk narasi atau tabel. Tahap terakhir, penarikan kesimpulan, adalah proses interpretasi data untuk menghasilkan temuan penting dan memenuhi tujuan penelitian (Miles & Huberman, 2014).

1.7.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I berisi penjelasan mengenai latar belakang, tinjauan pustaka, rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka pemikiran, sintesa pemikiran, argumen utama, serta metodologi penelitian.

BAB II membahas penerapan elemen *listening* dalam diplomasi publik Pemerintah Malaysia sebagai upaya memahami, merespons, dan mengakomodasi opini serta persepsi publik internasional yang berkembang terhadap *Malaysia Airlines* pasca tragedi MH370 dan MH17.

BAB III membahas penerapan elemen *advocacy* dan *international news broadcasting* dalam diplomasi publik Pemerintah Malaysia sebagai upaya membangun kembali kepercayaan publik internasional terhadap *Malaysia Airlines*.

BAB IV berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran terkait penelitian yang dibahas.