

**DIPLOMASI PUBLIK PEMERINTAH MALAYSIA DALAM MEMULIHKAN
KEPERCAYAAN PUBLIK INTERNASIONAL TERHADAP MALAYSIA
AIRLINES PASCA TRAGEDI MH370 DAN MH17 TAHUN 2014–2025**

SKRIPSI



OLEH

NATASHA MARDIANI ALFONS HEYDEN

21044010027

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI HUBUNGAN INTERNASIONAL
SURABAYA
2026**

**DIPLOMASI PUBLIK PEMERINTAH MALAYSIA DALAM
MEMULIHKAN KEPERCAYAAN PUBLIK INTERNASIONAL
TERHADAP MALAYSIA AIRLINES PASCA TRAGEDI MH370 DAN
MH17 TAHUN 2014–2025**

SKRIPSI



OLEH

NATASHA MARDIANI ALFONS HEYDEN

21044010027

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI HUBUNGAN INTERNASIONAL
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI
DIPLOMASI PUBLIK PEMERINTAH MALAYSIA DALAM
MEMULIHKAN KEPERCAYAAN PUBLIK INTERNASIONAL
TERHADAP MALAYSIA AIRLINES PASCA TRAGEDI MH370 DAN
MH17 TAHUN 2014–2025

Disusun oleh:


Natasha Mardiani Alfons Heyden
NPM.21044010027

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Pembimbing Utama


Muhammad Indrawan Jatmika, S.IP., M.A.
NIP. 199511132024061001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI
DIPLOMASI PUBLIK PEMERINTAH MALAYSIA DALAM
MEMULIHKAN KEPERCAYAAN PUBLIK INTERNASIONAL
TERHADAP MALAYSIA AIRLINES PASCA TRAGEDI MH370 DAN
MH17 TAHUN 2014–2025

Disusun oleh:


Natasha Mardiani Alfons Heyden
NPM.21044010027

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 27 Agustus 2026

Menyetujui,

Pembimbing Utama


Muhammad Indrawan J. S.IP., M.A.
NIP. 199511132024061001

Tim Penguji


Dr. Afio Bimo Utomo, S.IP, MIR
NIP. 199308032025061002


Resa Rasvidah, S.Hub.Int, M.Hub.Int
NIP. 198610312021212001


Muhammad Indrawan J. S.IP., M.A.
NIP. 199511132024061001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik


Prof. Dr. Catur Suratnoaji. M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Natasha Mardiani Alfons Heyden
NPM : 21044010027
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Hubungan Internasional
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Juli 2026

Yang Membuat pernyataan



Natasha Mardiani Alfons Heyden
NPM.21044010027

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah membimbing, menyertai, dan menolong penulis melalui kasih dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"DIPLOMASI PUBLIK PEMERINTAH MALAYSIA DALAM MEMULIHKAN KEPERCAYAAN PUBLIK INTERNASIONAL TERHADAP MALAYSIA AIRLINES PASCA TRAGEDI MH370 DAN MH17 TAHUN 2014–2025"**.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung selama masa studi dan pengerjaan naskah skripsi yang meliputi:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN "Veteran" Jawa Timur.
3. Dr. Ario Bimo Utomo, S.I.P., MIR selaku Koordinator Program Studi Hubungan Internasional UPN "Veteran" Jawa Timur.
4. Muhammad Indrawan Jatmika S.I.P., M.A. selaku dosen pembimbing penulis. Resa Rasyidah, S.Hub.Int., M.Hub. Int. dan Dr. Ario Bimo Utomo, S.I.P., MIR. selaku dosen penguji penulis. Praja Firdaus Nuryananda, S.Hub.Int., M.Hub. Int. selaku dosen wali penulis, serta seluruh dosen program studi Hubungan Internasional di UPN "Veteran" Jawa Timur.
5. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Hubungan Internasional angkatan 21 yang menjadi rekan diskusi selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua penulis, Papa dan Mama. Titi dan Kukung serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, kasih sayang, dan motivasi tanpa henti kepada penulis.
7. Sembarang, grup yang beranggotakan saudara penulis, Aliya, Eca, dan Nahda. Terima kasih karena sudah hadir untuk menghibur, memberikan dukungan, semangat, dan menjadi pengingat bahwa skripsi ini harus cepat diselesaikan.
8. Sahabat saya Rissa, Asti, dan Fitria yang menemani perjalanan hidup penulis sejak masa SMP. Terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini, serta semangat yang selalu diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Adek atau Faridah, terimakasih untuk semua bantuan, dukungan, dan doanya. Semoga kita bisa menyelesaikan skripsi ini dan bisa wisuda bareng tahun ini.
10. Hakim Mahdi Zakariya yang selalu percaya bahwa penulis mampu menyelesaikan skripsi ini, terima kasih karena tetap hadir di tengah keraguan dan tantangan. Dukungan yang diberikan menjadi pengingat bagi penulis untuk terus berjuang menyelesaikan setiap proses yang ada.

11. Kepada Spotify Premium, terima kasih telah menemani penulis selama proses penyusunan skripsi ini tanpa gangguan iklan. Kontribusi tersebut sangat membantu menjaga fokus dan kewarasan penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Terakhir, kepada diri penulis sendiri, terima kasih atas segala usaha, pengorbanan, kesabaran, dan ketekunan selama menjalani proses pendidikan ini. Perjalanan ini tidak selalu mudah, namun setiap langkah yang diambil telah membawa penulis hingga sampai pada pencapaian ini. Semoga keberhasilan ini menjadi pengingat bahwa kerja keras dan doa tidak pernah mengkhianati hasil.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, pengembangan ilmu pengetahuan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI.....	3
LEMBAR PENGESAHAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI	4
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR BAGAN.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1 Secara Umum.....	10
1.3.2 Secara Khusus	10
1.4 Kerangka Pemikiran	10
1.4.1 Diplomasi Publik	10
1.5 Sintesa Pemikiran	15
1.6 Argumen Utama	16
1.7 Metode Penelitian.....	18
1.7.1 Tipe Penelitian.....	18
1.7.2 Jangkauan Penelitian	19
1.7.3 Teknik Pengumpulan Data.....	19
1.7.4 Teknik Analisis Data	20
1.7.5 Sistematika Penulisan	20
BAB II Penerapan Elemen Listening dalam Diplomasi Publik Pemerintah Malaysia Pasca Tragedi MH370 dan MH17.....	22
2.1 Tuntutan Publik Internasional Pasca Tragedi MH370	22
2.1.1 Tuntutan Awal Publik Internasional Pasca Hilangnya MH370	22
2.1.2 Reaksi Publik Internasional atas Pernyataan Resmi Pemerintah Malaysia	26
2.1.3 Penolakan terhadap Penghentian Pencarian MH370.....	27
2.1.4 Tuntutan Keberlanjutan Pencarian MH370	28

2.2 Tuntutan Publik Internasional Pasca Tragedi MH17	29
2.3 Respon Pemerintah Malaysia terhadap Tuntutan Publik Internasional	31
2.3.1 Respon Pemerintah Malaysia pada Tragedi MH370	31
2.3.2 Respon Pemerintah Malaysia pada Tragedi MH17	32
BAB III Penerapan Elemen <i>Advocacy</i> dan <i>International News Broadcasting</i> dalam Diplomasi Publik Pemerintah Malaysia Pasca Tragedi MH370 dan MH17.....	34
3.1 Strategi Advocacy Pemerintah Malaysia dalam Membangun Kembali Kepercayaan Publik Internasional terhadap Malaysia Airlines.....	34
3.1.1 Proses Pencarian MH370	34
3.1.2 Proses Pencarian MH17	37
3.1.3 Upaya Pemulihan Malaysia Airlines melalui <i>12-Point MAS Recovery Plan</i>	38
3.2 Penerapan International News Broadcasting Pemerintah Malaysia dalam Membangun Kembali Kepercayaan Publik Internasional terhadap Malaysia Airlines	41
3.2.1 Penyebarluasan Informasi Penanganan Krisis MH370 melalui Media Internasional	41
3.2.2 Penyampaian Informasi Resmi Pemerintah Malaysia pada Penanganan Krisis MH17 melalui Media Internasional	45
3.3 Indikasi Pemulihan Kepercayaan Publik Internasional terhadap Malaysia Airlines Pasca Strategi Diplomasi Publik Pemerintah Malaysia	49
BAB IV KESIMPULAN	52
4.1 Kesimpulan	52
4.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Sintesa Pemikiran.....	15
-----------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Garis waktu kehilangan MH370 rute Kuala Lumpur - Beijing.....	2
Gambar 1. 2 Basic Taxonomy of Public Diplomacy	12
Gambar 2. 1 Keluarga korban MH370 asal Tiongkok terlibat aksi dorong dengan aparat kepolisian Tiongkok di depan kedutaan besar Malaysia di Beijing.....	24
Gambar 2. 2 Rute Penerbangan dan Lokasi Jatuhnya Malaysia Airlines Penerbangan MH17.....	30
Gambar 3. 1 Siaran Langsung Konferensi Pers Perdana Menteri Malaysia mengenai MH370 melalui YouTube	44
Gambar 3. 2 Unggahan Press Briefing Pemerintah Malaysia melalui Facebook .	45
Gambar 3. 3 Artikel Berita Business Standard Memberitakan terkait Press Statement Pemerintah Malaysia	47
Gambar 3. 4 Siaran Konferensi Pers Pemerintah Malaysia mengenai Tragedi MH17 oleh Euronews melalui YouTube	48
Gambar 3. 5 Siaran Konferensi Pers Pemerintah Malaysia mengenai Investigasi MH17 oleh Telegraph melalui YouTube	49

ABSTRAK

Krisis hilangnya MH370 dan tragedi penembakan MH17 merupakan peristiwa transnasional yang berdampak signifikan terhadap citra Malaysia di tingkat internasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui langkah yang diambil Pemerintah Malaysia dalam menangani krisis melalui strategi komunikasi dan diplomasi publik guna mengelola persepsi serta kepercayaan publik global. Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Peneliti menganalisis dokumen resmi pemerintah, pernyataan pejabat negara, laporan media internasional, serta penelitian terdahulu di lingkup yang berkesinambungan. Dapat dilihat hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Malaysia mengutamakan strategi diplomasi publik yang berfokus pada penyampaian informasi resmi, pengelolaan komunikasi, dan koordinasi dengan aktor internasional. Meskipun Pemerintah Malaysia menghadapi berbagai tantangan seperti, transparansi, penyampaian pesan yang kurang konsisten, serta berbagai tuntutan dari publik internasional. Penelitian ini menegaskan peran pemerintah sebagai aktor utama dalam penanganan krisis transnasional dengan memanfaatkan diplomasi publik dalam membentuk dan memulihkan citra negara.

Kata kunci: Diplomasi publik, Krisis transnasional, Pemerintah Malaysia