



Komunikasi Krisis Polri dalam Meningkatkan Reputasi dan Kepercayaan Masyarakat Pascatragedi Sepak Bola di Kanjuruhan, Malang

Ahmad Rofiki Rahman^{1*}, Arnia Astriani²

¹ Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Jl. Babarsari No.2, Janti, Caturtunggal, Sleman, DIY 55281

² Universitas Ahmad Dahlan, Jl. Ringroad Selatan, Kragilan, Tamanan, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, DIY 55191

* Email Korespondensi: Ahmadrofikirahman@gmail.com

ABSTRAK

Kata kunci:
Kanjuruhan
Kepercayaan
Krisis
Polri
Reputasi

Polri menghadapi krisis kepercayaan setelah tragedi sepak bola di Stadion Kanjuruhan, Malang, Jawa Timur. Masyarakat menilai Polri merupakan instansi pertama yang harus bertanggung jawab atas tragedi kemanusiaan tersebut, karena polisi sengaja menembakkan gas air mata ke tribun penonton yang tengah menonton pertandingan dengan tenang. Sejak itu, Lembaga Survei Indonesia (LSI) mencatat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri mengalami penurunan drastis hingga 19%. Padahal sebelumnya tingkat kepercayaan mencapai 72% pada Agustus 2022 dan turun menjadi 53% pada Oktober 2022. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tindakan komunikasi krisis oleh Polri dalam meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat pascatragedi sepak bola Kanjuruhan. Peneliti menggunakan teori komunikasi krisis situasional dan teori restorasi citra. Pendekatan penelitian adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi literatur dan sumber data primer dari situs web resmi Polri, www.humas.polri.co.id. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tragedi Kanjuruhan, Malang termasuk kategori *intentional cluster* atau kelompok kesengajaan. Masyarakat menilai bahwa penonton tidak melakukan tindakan anarkis, namun polisi sengaja menembakkan gas air mata ke arah penonton tersebut. Menghadapi krisis kepercayaan ini, Polri berusaha mengembalikan kepercayaan masyarakat yang menurun drastis dengan menggunakan strategi restorasi imej.

ABSTRACT

Keyword:
Crisis,
Kanjuruhan,
Polri
Reputation,
Trust

The Indonesian National Police (Polri) is facing a crisis of confidence after the football tragedy at the Kanjuruhan Stadium, Malang, East Java. The public considers that the Polri is the first agency to be held responsible for this human tragedy because the police deliberately fired tear gas into the spectator's stands who were watching the match quietly. Since then, the Indonesian Survey Institute (LSI) has noted that the level of public trust in the Police has dropped drastically to 19 %. Whereas previously the level of trust reached 72% in August 2022 and fell to 53% in October 2022. This study aims to identify crisis communication actions by the Polri in increasing the reputation and trust of the public after the Kanjuruhan football tragedy. Researchers used situational crisis communication theory and image restoration theory. The research approach is qualitative. Data collection techniques were carried out through literature studies and primary data sources from the official website of the National Police, www.humas.polri.co.id. The results of the study show that the Kanjuruhan tragedy, Malang, is included in the intentional cluster category. The community considered that the spectators did not act anarchically, but the police deliberately fired tear gas at the spectators. Facing this crisis of trust, Polri is trying to restore public trust which has decreased drastically by using an image restoration strategy.

PENDAHULUAN

Pertandingan sepak bola BRI Liga 1 antara Persebaya melawan Arema FC pada 1 Oktober 2022 meninggalkan kabar duka yang mendalam bagi para pencinta sepak bola Indonesia. Pertandingan yang diadakan di Stadion

Kanjuruhan, Malang, Jawa Timur ini bukan sembarang pertandingan. Kedua persatuan sepak bola berlaga memperebutkan kedudukan sebagai klub terbaik di Jawa Timur. Kedua klub ini pun mempunyai basis *supporter* yang kuat dan banyak serta menjadi subkultur di kota masing-masing,

dengan panggilan Aremania untuk pendukung setia klub Arema FC yang berada di Malang dan Bonek untuk panggilan pendukung setia klub Persebaya di Surabaya.

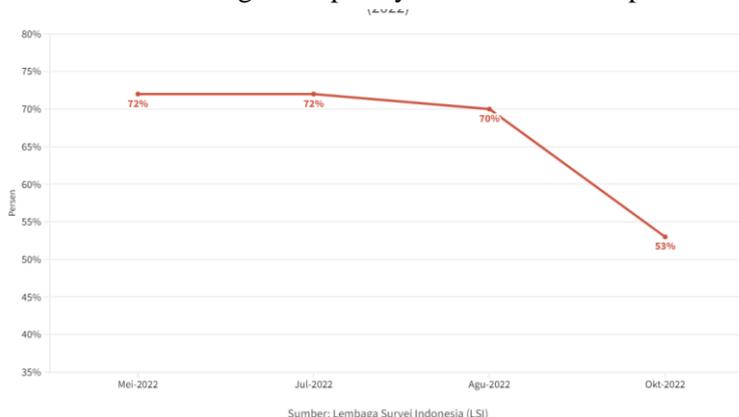
Setelah peluit tanda pertandingan berakhir ditiupkan oleh wasit, sebelas pemain Arema FC tertunduk lesu. Arema FC kalah atas Persebaya dengan skor 2-3. Aremania menyanyikan yel-yel dengan nada menyemangati dan juga mengkritik, “*Maine kurang sangar, maine kurang sangar*”, artinya mainnya kurang hebat. Dalam pertandingan tersebut *bonek* atau supporter Persebaya tidak diperbolehkan datang ke stadion, demi menghindari terjadinya keributan antar *supporter*.

Pemain Arema FC beserta para official berkumpul di tengah lapangan dan menghadap ke arah penonton di tribun dengan gestur meminta maaf. Tak lama setelah itu, satu-dua *supporter* turun dari tribun dan memasuki lapangan. Salah satu dari mereka memeluk pemain Arema. Tiba-tiba, di luar dugaan, banyak *supporter* lainnya turun dan ada yang memukul salah satu pemain

(KumparanNEWS 2022). Suasana berubah tidak kondusif. Polisi pun menembakkan gas air mata ke arah keramaian. Setelah penembakan gas air mata ini, para *supporter* di tribun panik dan bergegas mencari jalan keluar. Mereka berdesak-desakan menuju pintu keluar stadion. Mereka mengalami sesak nafas, akibat menghirup asap gas air mata. Kekacauan mengakibatkan meninggalnya 132 orang penonton dan korban luka sebanyak 583 orang.

Polri sebagai penanggung jawab keamanan serta merta menghadapi krisis kepercayaan. Masyarakat menuding instansi yang paling bertanggung jawab atas tragedi ini adalah pihak kepolisian yang sengaja menembakkan gas air mata ke tribun penonton yang sedang duduk tenang. Pascakejadian tersebut, Lembaga Survei Indonesia (LSI) mencatat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri turun drastis menjadi 19%. Padahal tingkat kepercayaan pada Agustus 2022 masih 72% pada bulan Agustus 2022 dan pada Oktober 2022 menurun menjadi 53%.

Gambar 1 Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Polri



Sumber: Rizaty, 2022.

Djayadi Hanan (dalam Rizaty 2022) memaparkan bahwa secara sosial demografi masyarakat dengan tingkat pendidikan lebih tinggi dan memiliki pendapatan lebih tinggi tingkat kepercayaannya terhadap polisi lebih rendah. Menyadari fakta bahwa Polri sebagai alat negara menjadi lembaga yang paling tidak dipercaya oleh masyarakat, Presiden Joko Widodo memanggil para petinggi Polri hingga Kapolres pada 14 Oktober 2022 ke Istana Negara (Pebrianto 2022). Dalam pertemuan tersebut, Presiden meminta Polri berkerja keras untuk mengembalikan tingkat kepercayaan masyarakat (Evandio 2022).

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian, Pasal 13 menyebutkan tugas

pokok polisi adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum; dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Sayangnya, banyak peristiwa yang melibatkan polisi, seperti kasus penembakan Brigadir Joshua oleh mantan Kadivpropam Irjen Pol. Ferdy Sambo dan puncaknya tragedi sepak bola di Kanjuruhan, Malang, sehingga menyebabkan citra polisi menurun drastis.

Penelitian ini mengkaji tentang strategi komunikasi krisis Polri dalam meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat pascatragedi sepak bola di

Kanjuruhan, Malang. Dalam menghadapi situasi krisis ini, Polri harus menyusun rencana strategis untuk mencegah terjadinya krisis yang lebih besar. Liu (dalam Putri, JK, and Rahmanto 2019) mengatakan, terdapat 3 aspek krisis yang sering dialami oleh lembaga atau instansi pemerintah, yaitu krisis sistemik (krisis yang berhubungan dengan aktivitas operasional); krisis adversial (krisis yang berkaitan dengan pihak yang berlawanan); dan krisis reputasi. Helm, Liehr-Gobbers, dan Storck (2011) menyatakan, reputasi merupakan persepsi yang mendeskripsikan secara umum perilaku organisasi dan hubungannya dengan para pemangku kepentingan yang terbentuk seiring dengan berjalannya waktu, sama halnya dengan kepercayaan.

Ketika suatu lembaga atau instansi memiliki krisis dan sedang berusaha untuk membangun kepercayaan kembali, hakikatnya yang diuji adalah kesesuaian antara kinerja, perilaku, dan komunikasi. *Situational Crisis Communication Theory* yang digagas oleh Timothy W. Coombs (1995) dapat menjadi panduan untuk membantu Humas Polri dalam menyusun rencana strategis guna meningkatkan kembali reputasi dan kepercayaan masyarakat.

Pada penelitian sebelumnya, Muhyidin (2022) menggunakan *Situational Communication Crisis Theory* (SCCT) dan *Image Restoration Theory* untuk menganalisis krisis dalam organisasi. Penelitiannya berjudul strategi Polri merespon komunikasi krisis setelah muncul #PercumaLaporPolisi menemukan bahwa komunikasi krisis yang dilakukan oleh Polri belum sesuai dengan SCCT, sehingga Polri masih sering dicitrakan buruk oleh masyarakat. Peneliti menyarankan agar Polri lebih terbuka menerima kritik dan menunjukkan kinerja sebagai institusi yang menjalankan amanat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan studi literatur untuk menjelaskan dan memahami makna yang dianggap berasal dari permasalahan sosial maupun kemanusiaan (Moleong 2017).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan, studi pustaka, dan wawancara (Sugiyono and Lestari 2021). Data penelitian ini merupakan data primer yang berasal dari situs web resmi Polri, www.humas.polri.co.id. Situs web ini

merupakan media paling aktif milik Polri yang digunakan dalam menyampaikan siaran pers secara lengkap dibandingkan dengan media lainnya, seperti Instagram dan Facebook. Sumber data lainnya adalah penelitian terdahulu, buku, jurnal, artikel daring, dan berita yang relevan dengan topik penelitian. Studi pustaka bertujuan untuk memperkuat dasar teori yang berhubungan dengan usaha Polri dalam meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat setelah tragedi sepak bola di Kanjuruhan, Malang.

Teknik analisis data dilakukan dengan analisis komunikasi krisis teori *Situational Communication Crisis Theory* dan *Image Restoration Theory*. Efendi dan Chris (1989: 263) mengatakan, analisis data merupakan suatu proses pemilahan data ke dalam bentuk yang lebih sederhana, sehingga mudah dibaca dan ditafsirkan. Analisis data dimulai dengan menganalisis seluruh data yang diperoleh dari berbagai sumber. Peneliti menggunakan langkah seperti yang dianjurkan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono and Lestari 2021), yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi krisis (*crisis communication*) merupakan salah satu jenis komunikasi. Krisis, menurut Cutlip, Center, and Broom (2016) merupakan isu yang dihadapi perusahaan dan telah mencapai tahap kritis. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) daring menyebut krisis sebagai keadaan yang berbahaya; genting; keadaan suram, baik secara ekonomi, moral, ataupun lainnya.

Dalam meneliti komunikasi krisis, peneliti perlu menetapkan definisi krisis yang dimaksud. Sebagian besar definisi secara eksplisit menyebut krisis terfokus pada organisasi dan didefinisikan sebagai peristiwa yang spesifik, tidak terduga, dan menciptakan ketidakpastian yang tinggi yang memiliki potensi menghancurkan organisasi (Jungblut, Kumpel, and Steer 2022).

Pearson (dalam Cutlip et al. 2016) mengatakan bahwa krisis merupakan kejadian berprobabilitas rendah tetapi berdampak besar yang mengancam keberadaan organisasi. Sebab, akibat, dan cara penyelesaian krisis biasanya tidak jelas, dan terdapat keyakinan bahwa keputusan harus dibuat dengan segera. Krisis melibatkan *stakeholders*, seperti *customers*, karyawan, dan investor. Dalam situasi ini, organisasi perlu menguraikan siapa yang bertanggung jawab atas krisis dan bagaimana krisis tersebut mempengaruhi hubungan dalam organisasi.

Ketika organisasi mengalami suatu krisis, maka prosedur normal dalam organisasi akan berhenti dan tidak dapat berjalan dengan baik. Hal ini karena organisasi mengalami situasi dan kondisi yang berbeda, sehingga menyebabkan perubahan secara spontan. Jika situasi seperti ini tidak segera direspon dengan cepat dan tepat, maka dapat memberikan dampak negatif yang lebih besar lagi terhadap organisasi.

Suprpto (dalam Pertiwi, Jusnita, and Maela 2019) menyatakan, komunikasi efektif ialah apabila lawan bicaranya (komunikator) bisa menerima pesan, pengertian dan lain-lain persis sama seperti apa yang diinginkan oleh penyampainya (komunikator).

Situational Crisis Communication Theory dapat digunakan organisasi mengidentifikasi krisis dalam membuat rencana strategis untuk menangani krisis yang terjadi. Identifikasi ini didasarkan pada siapa yang bertanggung jawab, yang menyebabkan krisis serta seberapa besar peluang ancaman terhadap reputasi organisasi. SCCT tidak hanya didasarkan pada pemahaman organisasi tentang krisis, akan tetapi pada praduga tentang bagaimana stakeholder akan merespon krisis (Maulida 2021).

SCCT yang ditemukan oleh Timothy W. Coombs dan Sherry J. Holladay pada 1995, memberikan penjelasan mengenai reaksi publik terhadap suatu krisis dan cara mengatasi krisis tersebut dengan strategi yang dibuat oleh praktisi *Public Relations* (Mason et al. 2019). Dalam teori ini pada dasarnya publik memiliki pemahaman

sendiri mengenai krisis. Pemahaman ini yang menentukan tentang reputasi dan kepercayaan publik terhadap lembaga ataupun instansi.

Terjadinya krisis biasanya dipengaruhi oleh tiga faktor: (a) *Initial crisis responsibility* atau tanggung jawab krisis awal, (b) *Crisis History* atau sejarah krisis, dan (c) *Prior relational reputation* atau reputasi relasional sebelumnya.

- a. *Initial crisis responsibility* atau tanggung jawab krisis awal

Tingkat tinggi rendahnya atribusi publik terhadap tanggung jawab organisasi atau seberapa besar kepercayaan publik bahwa krisis terjadi karena perilaku organisasi. Termasuk di sini adalah persepsi tentang siapa aktor yang harus bertanggung jawab dalam krisis. Penembakan gas air mata ke tribun penonton yang tidak melakukan kerusuhan mendapat sorotan luar biasa dari publik yang mempertanyakan tugas pokok Polri yang tercantum dalam UU No 2 Tahun 2002 pasal 13 yang melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat. Ini merupakan fase awal krisis muncul setelah terjadinya tragedi. Merespon krisis ini dan sebagai bentuk rasa tanggung jawab pada krisis awal Kapolri menanggapi desakan publik dengan menurunkan Tim DVI (*Desaster Victim Identification*) untuk mengidentifikasi korban.

Gambar 2 Mabes Polri Turunkan TIM DVI ke Malang

Identifikasi Korban Tragedi Kanjuruhan, Mabes Polri Turunkan Tim DVI ke Malang

© HUMAS POLRI 02/10/2022 11:53 59



Sumber : (Polri 2022)

b. *Crisis History* atau sejarah krisis

Setiap organisasi tentu memiliki masa jaya maupun masa krisis. Kepercayaan masyarakat terhadap Polri kadang naik kadang turun. Sebelum tragedi Kanjuruhan Malang terdapat banyak peristiwa yang menyebabkan kepercayaan masyarakat rendah terhadap Polri, seperti kasus yang viral pada tahun 2021 yaitu kasus oknum polisi melakukan pemerkosaan terhadap tiga anak dan setelah ibu korban melaporkan ke polisi, namun polisi menghentikan penyidikan (Fajar 2021). Setelah kasus ini viral, muncul tagar #PercumaLaporPolisi dan trending di media sosial. Kasus seperti ini merupakan oknum namun dapat merusak reputasi Polri secara kelembagaan.

Selain itu, pada tahun 2021 juga terdapat kasus oknum polisi yang menghamili pacarnya dan memaksa pacarnya untuk melakukan aborsi, akibat paksaan dari oknum polisi tersebut pacarnya ini ditemukan bunuh diri. Kasus ini juga sempat viral dan oknum tersebut telah dinyatakan bersalah dan dipecat dari Kepolisian (Ernes 2022).

c. *Prior relational reputation* atau reputasi relasional sebelumnya

Pandangan publik tentang bagaimana perlakuan organisasi terhadap publik pada situasi-situasi sebelumnya, apakah organisasi memberikan perhatian yang besar kepada publik atau tidak merupakan hal yang

menentukan reputasi relasional organisasi tersebut. Menurut SCCT, jika organisasi tidak memperlakukan publik dengan baik, dapat dipastikan bahwa organisasi tersebut mempunyai reputasi organisasi sebelumnya buruk.

Berdasarkan survei kolaborasi Politica Research and Consulting (PRC) dan Parameter Politik Indonesia (PPI) pada 12 November 2021 sampai 4 Desember 2021 ditemukan bahwa institusi TNI menempati posisi pertama dengan angka 75,4%. Polri berada di urutan kedua dengan tingkat kepercayaan mencapai 67,8%. Tingkat kepercayaan terhadap Polri lebih tinggi dari 8 lembaga lainnya seperti KPK, MA, MK, DPD, MPR, dan DPR (Dewangga 2021). Hal ini membuktikan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri pada 2021 atau sebelum tragedi Kanjuruhan ini sangat baik.

Selain itu, dalam SCCT terdapat tiga kelompok yang bertanggung jawab terdapat krisis yaitu (1) *victim cluster* atau kelompok korban, (2) *accidental cluster* atau kelompok kecelakaan tanpa kesengajaan, (3) *intentional cluster* atau kelompok kesengajaan (Putri et al. 2019).

1. *Victim cluster* atau kelompok korban. Organisasi dikategorikan ke dalam kluster korban jika publik meyakini bahwa organisasi bukan penyebab terjadinya krisis. Dengan kata lain, organisasi dipercaya sebagai korban dari krisis.

Dalam hal ini, Polri tidak dapat diklasifikasikan dalam kategori ini.

2. *Accidental cluster* atau kelompok kecelakaan tanpa kesengajaan. Hal ini muncul ketika publik meyakini bahwa peristiwa yang terjadi tidak ada unsur kesengajaan yang dilakukan oleh organisasi. Dengan kata lain, organisasi juga tidak mengharapkan peristiwa tersebut terjadi.
3. *Intentional cluster* atau kelompok kesengajaan terjadi jika organisasi diatribusi sebagai penyebab terjadinya krisis. Artinya, krisis ini terjadi akibat dari kesalahan strategis yang dilakukan oleh organisasi. Dalam hal ini, Polri masuk dalam ketegori ini karena dinilai oleh masyarakat melakukan menembakan gas air mata dengan sengaja ke arah tribun penonton yang tidak anarkis.

Ketiga kelompok atau *cluster* tersebut dapat dikatakan sebagai tipe dalam krisis, yaitu sebuah *frame* yang mengindikasikan bagaimana menginterpretasi situasi krisis. Coombs dalam (Almarshoodi 2020) menyimpulkan bahwa atribusi tentang *responsibility* atas krisis pada *victim cluster* berada pada level yang sangat rendah atau paling rendah dan *intentional cluster* berada pada level yang paling tinggi.

Pada kasus tragedi Kanjuruhan Malang, Polri masuk dalam kategori *intentional cluster* atau kelompok kesengajaan, artinya krisis yang terjadi akibat dari kesalahan yang dilakukan oleh anggota Polri yang menjadikan reputasi Polri secara institusi semakin buruk. Tingkat kepercayaan publik terhadap Polri menjadi menurun drastis menjadi 53% (Rizaty 2022). Dengan rendahnya kepercayaan publik terhadap Polri dan hancurnya reputasi Polri di mata masyarakat, Presiden Joko Widodo meminta Polri berkerja keras untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat yang telah rusak dan peka terhadap *sense of crisis*. Oleh karena itu, Polri harus berkerja lebih keras untuk merestorasi nama baiknya, terlebih hal tersebut perintah langsung dari Presiden.

Image Restoration Theory atau teori restorasi citra dapat digunakan dalam konteks individu maupun organisasi yaitu membahas

6.

respon organisasi saat citra positif dan repuasinya terancam. William L. Benoit sebagai pencetus teori ini memberikan asumsi pada teorinya bahwa seorang komunikator yang sedang mengalami citra yang buruk akan berusaha untuk mengembalikan nama baik citranya. Dalam teori ini terdapat tiga konsep utama dalam penanganan krisis perusahaan yaitu (1) pra krisis, yang berkaitan dengan tindakan yang dilakukan sebelum terjadinya krisis, (2) saat terjadinya krisis, tahap ini di tandai dengan mulai munculnya hal pemicu terjadinya krisis dan berakhir ketika terdapat penyelesaian masalah untuk mengatasi krisis tersebut, (3) pasca krisis, yaitu ketika perusahaan mengambil pelajaran dari krisis yang telah terjadi dan memperbaiki tindakan-tindakan yang bisa memicu terjadinya krisis kembali (Corazza et al. 2020).

Teori ini tidak fokus terhadap deskripsi tahapan krisis, namun fokus pada pilihan pesan komunikasi untuk memperbaiki citra. Benoit (dalam Andresta, Yogatama, and Hadi 2021) mengungkapkan bahwa teori ini mendeskripsikan lima penggambaran secara tipologi komunikasi dalam merestorasi citra yang dibangun berdasarkan pendekatan retrotika yaitu:

1. *Denial* atau menyangkal. organisasi menyangkal dan menyatakan bahwa organisasi tidak terlibat sebagai orang yang menyebabkan krisis terjadi.
2. *Evasion of Responsibility* atau teknik menghindari tanggung jawab, dalam teknik ini organisasi berupaya membatasi tanggung jawab pada krisis yang telah terjadi.
3. *Reducing the Offensiveness* atau strategi mengurangi serangan, organisasi meminta maaf kepada publik atas kesalahan yang dilakukan oleh organisasi.
4. *Corrective Action* atau tindakan kolektif, organisasi berupaya memperbaiki kerusakan yang telah terjadi dan berjanji untuk mencegah terjadinya krisis terulang kembali.
5. *Mortification* atau menanggung akibat krisis, organisasi menyatakan kesediaan bertanggung jawab penuh terhadap akibat krisis.

No	Date	Strategy	Explanation
----	------	----------	-------------

<p>1</p>	<p>11:53 2/10/22</p>	<p><i>Denial</i></p>	<p>Identifikasi Korban Tragedi Kanjuruhan, Mabes Polri Turunkan Tim DVI ke Malang</p> <p>© HUMAS POLRI 02/10/2022 11:53 59</p> 
<p>2</p>	<p>01:34 3/10/22</p>	<p><i>Corrective Action</i></p>	<p>Kapolri : Usut Tuntas Tragedi Stadion Kanjuruhan</p> <p>© HUMAS POLRI 03/10/2022 01:34 57</p> 
<p>3</p>	<p>01:37 3/10/22</p>	<p><i>Reducing the Offensiveness</i></p>	<p>Kapolri Jenguk Korban Luka Tragedi Stadion Kanjuruhan</p> <p>© HUMAS POLRI 03/10/2022 01:37 75</p> 

4	13:53 3/10/22	<i>Evasion of Responsibility</i>	<p>Bareskrim Segera Periksa Direktur PT LIB – Panpel Arema Terkait Insiden Kanjuruhan</p> <p>© HUMAS POLRI 📅 03/10/2022 ⌚ 13:53 👁 359</p> 
5	19:32 3/10/22	<i>Corrective Action</i>	<p>Polri Datangkan Langsung Kompolnas Usut Tuntas Tragedi Kanjuruhan</p> <p>© HUMAS POLRI 📅 03/10/2022 ⌚ 19:32 👁 221</p> 
6	22:37 10/10/22	<i>Denial</i>	<p>Terbitkan Telegram, Kapolri Mutasi Kapolda Jatim Hingga Angkat Wakabareskrim Baru</p> <p>© HUMAS POLRI 📅 10/10/2022 ⌚ 22:37 👁 81</p> 

7	16:44 14/10/22	<i>Corrective Action</i>	<p>Kapolri Ungkap Arahan Presiden Untuk Jajaran Polri</p> <p>© HUMAS POLRI 📅 14/10/2022 ⌚ 16:44 👁 65</p> 
8	22:28 17/10/22	<i>Mortification</i>	<p>Biddokkes Polda Jatim Gelar Self Healing Untuk Korban Kanjuruhan</p> <p>© HUMAS POLRI 📅 17/10/2022 ⌚ 22:28 👁 45</p>  <p>Di Peringatan Maulid Nabi, Kapolri Ajak Jajaran Terapkan Sifat Kebaikan Hingga Doakan Bangsa</p> <p>© HUMAS POLRI 📅 18/10/2022 ⌚ 14:04 👁 63</p> 
9	14:04 18/10/22	<i>Mortification</i>	

10	20:57 31/10/22	<i>Reducing the Offensiveness</i>	<p>Didaulat Jadi Polisi Terbaik Kelima di Dunia, Polri: Terima Kasih, Polri Milik Masyarakat</p> <p>© HUMAS POLRI 31/10/2022 20:57 59</p> 
----	----------------	-----------------------------------	---

Data di atas dikumpulkan dari pemberitaan mulai pada tanggal 2 Oktober 2022 sampai dengan 31 Oktober 2022 pada website resmi Polri yaitu <https://humas.polri.go.id/>. Selama satu bulan Polri terjadi krisis terdapat 10 berita yang berkaitan mengenai tragedi Kanjuruhan Malang. Dalam 10 berita tersebut Polri melakukan strategi komunikasi krisis untuk mengembalikan reputasinya sejalan dengan *Image Restoration Theory*. Hal ini dapat di deskripsikan bahwa pada awal terjadinya krisis Polri melakukan *Denial*. Polri melakukan strategi denial sebanyak dua kali, *evasion of responsibility* sebanyak satu kali, *reducing the offensiveness* sebanyak dua kali, *corrective action* sebanyak tiga kali, dan *mortification* sebanyak dua kali.

Kesimpulan

Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap Polri dipengaruhi oleh tragedi Kanjuruhan Malang dan beberapa kasus sebelumnya. Berdasarkan *Situasional Crisis Communication Theory*, tragedi Kanjuruhan, Malang termasuk dalam kategori *intentional cluster* atau kelompok kesengajaan. Hal ini karena masyarakat menilai bahwa penembakan gas air mata ke arah tribun penonton yang tidak melakukan tindakan anarkis merupakan tindak kesengajaan Polri. Karena itu, Polri harus berusaha mengembalikan reputasi dan kepercayaan masyarakat yang menurun drastis dengan menggunakan *Image Restoration Theory*.

References

Almarshoodi, Tariq Saeed Khalfan Barshoud. (2020). "The Crisis Management and the Reputation of UAE Police: An Application Situational Crisis Communication Theory." *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems* 12(SP8): 677-686. doi:

10.5373/jardcs/v12sp8/20202570.

Andresta, Dandy, Astri Yogatama, and Ido Prijana Hadi. (2021). "Restorasi Citra Kobe Bryant Di Pemberitaan Espn.Com Dan Nytimes Pada Tahun 2003 – 2004." 9(2).

Corazza, Laura, Elisa Truant, Simone Domenico Scagnelli, and Chiara Mio. (2020). "Sustainability Reporting after the Costa Concordia Disaster: A Multi-Theory Study on Legitimacy, Impression Management and Image Restoration." *Accounting, Auditing and Accountability Journal* 33(8):1909–41. doi: 10.1108/AAAJ-05-2018-3488.

Cutlip, Scott M., Allen H. Center, and Glen M. Broom. (2016). *Effective Public Relations*. sembilan. Jakarta: Prenadamedia group.

Dewangga, Oktavian Surya. (2021). *Survei PRC-PPI: Tingkat Kepercayaan Publik Terhadap Polri Lebih Tinggi Dari 8 Lembaga Lainnya*.

Ernes, Yogi. (2022). *Kasus Hamili Pacar Bikin Polisi Di Kepulauan Seribu Kena Patusus*. Jakarta.

Evandio, Akbar. (2022). *Tegas! Jokowi Minta Kapolri Kembalikan Kepercayaan Masyarakat*.

Fajar, Ihwan. (2021). *AJI Kecam Polres Luwu Timur Labeli Berita "Tiga Anak Saya Diperkosa" Hoaks*.

Helm, Sabrina, Kerstin Liehr-Gobbers, and Christopher Storck. (2011). *Reputation Management*. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.

Jungblut, Marc, Anna Sophie Kumpel, and Ramona Steer. (2022). "Social Media Use of the Police in Crisis Situations: A Mixed-Method Study on Communication Practices of the German Police." *New Media and Society*. doi: 10.1177/14614448221127899.

KumparanNEWS. (2022). *Investigasi Kumparan: 11 Menit Mencekam Di Kanjuruhan*.

Mason, A., L. Flores, P. Liu, K. Tims, E. Spencer, and T. G. Gire. (2019). "Disaster Communication: An Analysis of the Digital Communication Strategies Used by the Medical Tourism Industry during the 2017 Caribbean Hurricane Season."

- Journal of Hospitality and Tourism Insights*.
- Maulida, Rizkiya Ayu. (2021). "Implementation of Situational Crisis Communication Theory on the Case of Covid-19 by the Government of West Jawa through @pikobar_jabar." *Jurnal Pekommas* 6(1):83–93.
- Moleong, Lexi. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhyiddin, Andi. (2022). "Strategi Polri Merespon Komunikasi Krisis Setelah Muncul #PercumaLaporPolisi." 6:9179–89.
- Pebrianto, Fajar. (2022). *Hari Ini, Presiden Jokowi Akan Panggil Petinggi Polri, Kapolda Hingga Kapolres*. Jakarta.
- Pertiwi, Amalia, Raden Ayu Erni Jusnita, and Nurannafi Farni Syam Maela. (2019). "Ramadan Dan Promosional: Strategi Komunikasi Pemasaran PT Unilever Indonesia Tbk." *Jurnal Komunikasi Profesional* 3(1):1–11. doi: 10.25139/jkp.v3i1.1699.
- Polri, Humas. (2022). "Identifikasi Korban Tragedi Kanjuruhan, Mabes Polri Turunkan Tim DVI Ke Malang." *Humas.Polri.Go.Id*. Retrieved November 27, 2022 (<https://humas.polri.go.id/2022/10/02/identifikasi-korban-tragedi-kanjuruhan-mabes-polri-turunkan-tim-dvi-ke-malang/>).
- Putri, Astri Wibawanti, Sutopo JK, and Andre N. Rahmanto. (2019). "KOMUNIKASI KRISIS KEMENTERIAN PERTANIAN PADA KASUS PENGGEREBEKAN GUDANG BERAS PT IBU (Analisis Isi Kualitatif Menggunakan Situational Crisis Communication Theory)." *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media* 23(1):53. doi: 10.31445/jskm.2019.1765.
- Rizaty, Monavia Ayu. (2022). "Survei LSI: Kepercayaan Publik Kepada Polri Anjlok Menjadi 53%." *DataIndonesia.Id*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, and Puji Lestari. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: CV Alfabeta.



© 2023 Oleh authors. Lisensi KOMUNIKA: Jurnal Ilmu Komunikasi, Uhamka, Jakarta. Artikel ini bersifat open access yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan Creative Commons Attribution (CC-BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).