

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi selalu dilakukan pada kegiatan sehari-hari. Komunikasi didefinisikan sebagai proses penyampaian pesan oleh komunikator sehingga dapat diterima dan dimengerti oleh penerima (komunikan). Pada kenyataannya, penerapan komunikasi yang efektif sekalipun tidak dapat menghindarkan suatu organisasi maupun sebuah lembaga dari krisis. Krisis dapat menimpa siapapun, kapanpun dan dimanapun. Krisis bisa bermula dari lingkungan internal maupun eksternal suatu organisasi. Pada dasarnya krisis merupakan suatu kondisi yang tak terduga, artinya sebuah organisasi pada rata-rata tidak dapat memperkirakan bahwa akan muncul krisis yang dapat mengancam eksistensi organisasi itu sendiri. (Purwaningwulan:2011).

Dalam upaya penanganan suatu krisis yang terjadi pada organisasi, peran Humas sangat penting agar krisis tidak berlangsung berkepanjangan. Selain sebagai salah satu kegiatan komunikasi, Humas juga berperan menjadi jembatan dalam menciptakan suatu suasana atau kondisi yang lebih kondusif antara pihak organisasi dengan pihak internal maupun eksternal. Krisis juga dapat terjadi pada kesatuan Tentara Nasional Indonesia (TNI) yang ialah salah satu angkatan bersenjata di yang ada di negara Republik Indonesia. Saat ini, TNI memiliki tiga angkatan penting yang berperan dalam menjaga kesejahteraan bangsa, yaitu terdiri dari TNI Angkatan Darat (TNI AD), TNI Angkatan Laut (TNI AL) dan TNI Angkatan Udara (TNI AU). TNI dipimpin oleh seorang Panglima TNI, sedangkan masing-masing angkatan dipimpin oleh seorang Kepala Staf Angkatan.

Pada zaman ini, setiap perusahaan-perusahaan besar maupun lembaga-lembaga besar akan beralih atau mencoba untuk memperdalam berbagai keahlian yang bisa melakukan suatu tindakan baik sebagai pembicara atau komunikator dan juga menjadi fasilitator yang mampu membantu setiap pihak supaya dapat mendengarkan permintaan atau aspirasi publik. Menurut Yosol Iriantara (2015;57), public relations dinilai sebagai suatu peran penting

yang mampu menjadi penasihat dalam pengambilan keputusan dan tindakan, yang berguna dalam pemecahan krisis permasalahan yang dihadapi secara masuk akal dan berdasarkan dengan porsinya tanpa adanya pengurangan eksistensi dari suatu perusahaan tersebut serta mempunyai strategi yang dapat berguna dalam penyelesaian masalah baik di dalam atau di luar dari perusahaan tersebut.

Dilansir dari situs cnbcindonesia.com pada Sabtu, 29 Agustus 2020 telah terjadi penyerangan di Polsek Ciracas yang berada di Jalan Bogor Raya, RT.7/RW.5, Rambutan, Kecamatan Ciracas, Kota Jakarta Timur, DKI Jakarta. Kejadian tersebut terjadi pukul 02.00 WIB dini hari. Penyerangan ini mengakibatkan kerusakan seperti kaca gedung pecah, kaca bus polisi pecah serta beberapa kendaraan rusak terbakar. Pada pagi hari polisi tampak berdatangan ke lokasi kejadian (cnbcindonesia.com. (2020, 29 Agustus). Ngeri! 100 Orang Lebih Sering Polsek Ciracas, Ada Apa?. Diakses pada 14 Oktober 2020, dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200829071139-4-182928/ngeri-100-orang-lebih-serang-polsek-ciracas-ada-apa>).

Keesokan harinya, pada tanggal 30 Agustus 2020 diberitakan oleh CNN Indonesia, kerusakan pasca penyerangan Polsek Ciracas sudah tidak terlihat, namun beberapa anggota TNI masih siaga menjaga lokasi kejadian. Dilansir dari situs cnnindonesia.com telah dilakukan penyelidikan terkait kasus penyerangan Polsek Ciracas oleh tim gabungan yang diantaranya terdiri dari Polda Metro Jaya, Polisi Militer dan Pomdam Jaya. (cnnindonesia.com. (2020, 30 Agustus). Dibuka Kembali Usai Serangan, Polsek Ciracas Masih Dijaga TNI. Diakses pada 14 Oktober 2020, dari www.cnnindonesia.com/nasional/20200830084433-20-540766/dibuka-kembali-usai-serangan-polsek-ciracas-masih-dijaga-tni).

Setelah dilakukan pemeriksaan dan pengumpulan laporan serta barang bukti, Panglima TNI Marsekal Hadi Tjahjanto bersama Kapolri Jenderal Idham Aziz menyampaikan perkembangan terkait penyerangan Polsek Ciracas kepada rekan-rekan media yang kemudian video penjelasan tersebut diunggah pada akun Youtube KOMPASTV (KompasTV. 2020, 30 Agustus. [FULL] Penjelasan Panglima TNI Soal Penyerangan Polsek Ciracas [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=e-l4HcD2jpM&t=66s>). Seperti yang disampaikan dalam video [FULL] Panglima TNI Soal Penyerangan Polsek Ciracas

(30 Agustus 2020) dalam konferensi pers di Makassar, Sulawesi Selatan, Panglima TNI Marsekal Hadi Tjahjanto menjelaskan, “Berdasarkan data dan fakta yang ditemukan di tempat lapangan kejadian bahwa yang telah terjadi seperti dikatakan bahwa Prajurit MI telah dikeroyok oleh orang tidak dikenal dan menyebabkan luka-luka, dari keterangan saksi dan rekaman CCTV bahwa luka yang ada di Prajurit MI bukan karena pengeroyokan, tapi akibat kecelakaan tunggal dan hal itulah yang dijadikan titik awal pendalaman oleh Komandan Garnizun untuk memanggil saksi-saksi...” (0:52).

Gambar 1. 1 Penjelasan Perkembangan Perihal Penyerangan Polsek Ciracas oleh Panglima TNI



(Sumber: Youtube, diakses pada 14/10/2020, pkl 11:25 WIB)

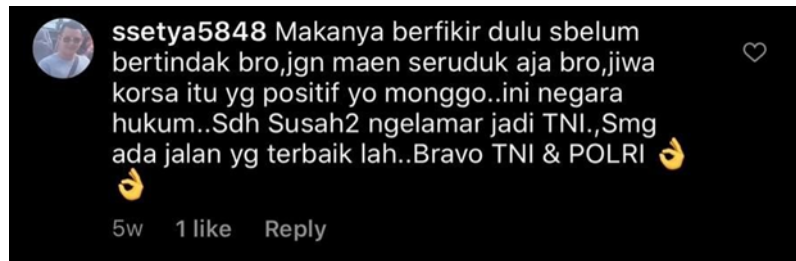
Penjelasan perkembangan perihal penyerangan Polsek Ciracas oleh Panglima TNI juga diunggah oleh akun Instagram Puspen TNI (@puspentni) pada 30 Agustus 2020. Pada caption tertulis bahwa Panglima TNI telah memberikan perintah kepada Komandan Garnizun Tetap I yakni Pangdam Jaya Mayjen TNI Dudung Abdurachman untuk mendalami kasus terkait penyerangan Polsek Ciracas dan menindak tegas oknum Prajurit TNI jika terbukti melakukan penyerangan Polsek Ciracas.



Gambar 1. 2 Tindakan Tegas Panglima TNI atas Penyerangan Polsek Ciracas

(Sumber: Instagram, diakses pada tanggal 14/10/2020)

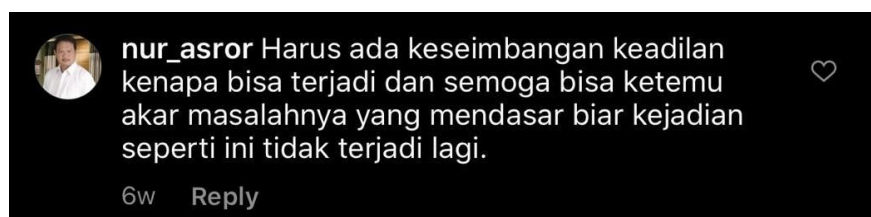
Kasus penyerangan Polsek Ciracas menjadi pemberitaan di berbagai media. Salah satunya pada akun Instagram media berita @tvonenews pada 3 September 2020 tentang perkembangan proses kasus tersebut yang telah memasuki tahap pemeriksaan hingga penahanan sejumlah personel. Tertulis pula hasil pemeriksaan sementara yang disampaikan Danpuspomad Letjen TNI Dodik Wijanarko, terkait motif penyerangan Polsek Ciracas, Jakarta Timur. Puspomad menyampaikan beberapa simpulan. Pertama, yakni melakukan suatu tindakan pembalasan terhadap pengeroyokan yang dilakukan terhadap Prada MI, meski kenyatannya dari hasil penyelidikan Prada MI menyampaikan berita bohong. Beliau meneruskan, “Kedua, merasa tak puas dan percaya atas keterangan pihak Polsek, bahwa Prada MI mengalami kecelakaan tunggal,” kata Danpuspomad Letjen TNI Dodik Wijanarko. Motif ketiga adalah adanya jiwa korsa terhadap Prada MI dan motif keempat adalah pelampiasan karena telah terhasut dari adanya pemberitaan yang disebar atau berita bohong atau hoax disebar Prada MI. Hal ini menuai berbagai bentuk opini masyarakat yang dituliskan pada kolom komentar unggahan Instagram tersebut, seperti berikut:



Gambar 1. 3 Opini Masyarakat Pada Kolom Komentar Instagram TV One News

(Sumber: www.instagram.com/tvonenews diakses pada tanggal 14/10/2020)

Salah satunya komentar oleh pemilik akun @ssetya5848 pada 3 September 2020 yang memberikan opininya melalui kolom komentar perihal kasus antara TNI dan Polri, “Makanya berfikir dulu sbelum bertindak bro, jgn maen seruduk aja bro, jiwa korsa itu yg positif yo monggo..ini negara hukum..Sdh Susah2 ngelamar jadi TNI. Smg ada jalan yg terbaik lah..Bravo TNI & POLRI.”.



Gambar 1. 4 Harapan Masyarakat Pada Kolom Komentar Instagram TV One News

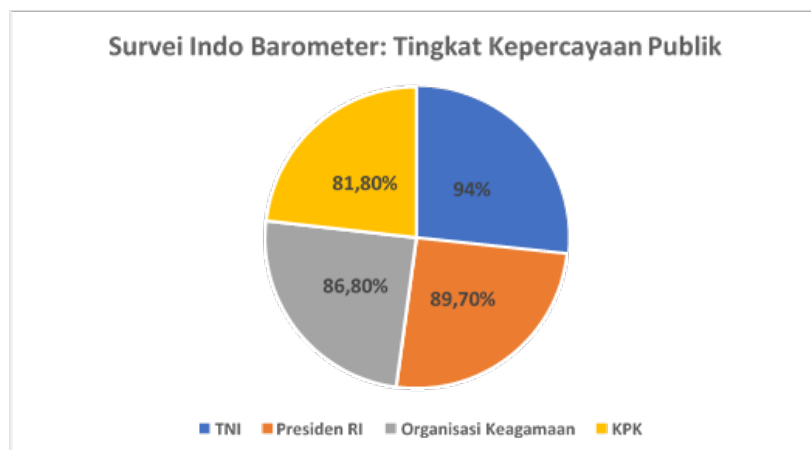
(Sumber: www.instagram.com/tvonenews diakses pada tanggal 14/10/2020)

Kemudian komentar lain dari pemilik akun @nur_asor yang menyayangkan kejadian penyerangan Polsek Ciracas oleh oknum TNI ini bisa terjadi dan mengharapkan kejadian semacam tidak terulang lagi, “Harus ada keseimbangan keadilan kenapa bisa terjadi dan semoga bisa ketemu akar masalahnya yang mendasar biar kejadian seperti ini tidak terulang lagi.”.

Dari kedua komentar pada postingan Instagram @tvonenews dapat dilihat bahwa masyarakat memiliki opini, harapan juga rasa percaya kepada TNI. Rasa percaya ini terdiri dari perasaan aman dan dilindungi, yang mana hal ini akan memengaruhi cara pandang masyarakat terhadap TNI. Apabila kemudian hari

terjadi permasalahan terlebih yang datang dari pihak TNI, maka bisa saja mengubah pandangan masyarakat dan berpengaruh pada citra TNI.

Dilansir dari situs nasional.republika.co.id pada Senin, 24 Februari 2020, Lembaga Survei Indo Barometer yang dipresentasikan oleh Direktur Eksekutif Indo barometer, M Qodari menunjukkan bahwa TNI merupakan lembaga negara yang paling dipercaya publik. “Terdapat empat lembaga negara yang memiliki tingkat kepercayaan publik tinggi yaitu TNI (94 persen), Presiden RI (89,7 persen), organisasi keagamaan seperti NU dan Muhammadiyah (86,8 persen), dan KPK (81,8 persen),” kata M. Qodari dalam konferensi pers di Jakarta, Minggu (23/2/2020) (republika.co.id. (2020, 24 Februari). Indo Barometer: TNI Lembaga yang Paling Dipercaya Publik. Diakses pada 14 Oktober 2020, dari <https://republika.co.id/berita/nasional/umum/20/02/24/q668q5354-indobarometer-tni-lembaga- yang-paling-dipercaya-publik>).



Gambar 1. 5 Survei Indo Barometer: Tingkat Kepercayaan Publik Pada Lembaga Negara

(Sumber: Olahan Peneliti)

Menurut hasil survei Indo Barometer yang menunjukkan bahwa TNI menempati peringkat pertama mendapatkan kepercayaan publik berkaitan erat dengan citra TNI yang sudah dibangun selama ini. Adanya kasus penyerangan Polsek Ciracas oleh oknum TNI menjadi salah satu bentuk krisis yang dihadapi oleh kesatuan TNI yang apabila tidak ada pengelolaan komunikasi krisis yang baik akan

memengaruhi citra TNI di mata publik. Munculnya berbagai komentar dan pemberitaan yang tersebar luas di masyarakat menuntut pihak kesatuan TNI untuk menentukan langkah yang tepat dalam menyikapi kasus terkait.

Adanya krisis tentu akan memengaruhi kinerja suatu organisasi. Kepercayaan publik merupakan sumber kekuatan bagi tiap organisasi. Opini publik menjadi tolak ukur juga evaluasi bagi kinerja organisasi dalam hal ini Tentara Nasional Indonesia dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Adanya pemberitaan negatif berpeluang menimbulkan krisis pada organisasi atau lembaga sehingga perlu adanya dilakukan manajemen krisis guna mengantisipasi dan menyelesaikan krisis yang terjadi.

Chatra dan Nasrullah (2008:26) mengungkapkan, kepercayaan publik adalah sumber kekuatan bagi organisasi dengan kata lain dapat disampaikan bahwa eksistensi sebuah organisasi atau lembaga bergantung pada adanya kepercayaan publik pada organisasi tersebut. Krisis tidak dapat dibiarkan begitu saja, pernyataan ini diperkuat dengan pernyataan (Meyerding, 2019) mengemukakan bahwa krisis memerlukan respons yang cepat termasuk menginformasikan perkembangan krisis kepada publik tentang tindakan yang diambil dalam menangani krisis tersebut. Adapun upaya-upaya yang dapat dilakukan organisasi adalah dengan melakukan upaya manajemen krisis.

Teori yang membahas mengenai manajemen krisis dikemukakan oleh Herrero dan Pratt (dalam Prayudi, 1998: 37) menjelaskan tentang konsep strategi manajemen krisis yang berdasarkan dari adanya tahapan krisis yang telah ada, diantaranya yaitu, pertama terdapat manajemen isu yang pada langkah ini, perusahaan ataupun lembaga mengambil strategi atau sebuah langkah-langkah yang berupaya dalam pengadaan rencana pencegahan agar isu yang terjadi tidak menyebabkan krisis yang nyata. Langkah-langkah yang dapat dilakukan yaitu seperti melakukan monitoring lingkungan sekitar yang berguna untuk melihat adanya suatu trend baru di lingkungan masyarakat yang dapat berpengaruh terhadap perusahaan di masa mendatang, mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan isu-isu yang memiliki potensi untuk menjadi krisis lalu melakukan evaluasinya, dan langkah terakhir dari tahapan ini yaitu mulai mengembangkan adanya strategi komunikasi dan fokus terhadap usaha pencegahan atas terjadinya suatu krisis. Salah

satu diantara cara-cara yang dapat diupayakan yaitu dengan mempelajari krisis atau persoalan yang sedang dihadapi oleh perusahaan atau lembaga lainnya yang memiliki kegiatan serupa dengan perusahaan ini, yang mana pada kasus ini merupakan kasus dari lembaga kepolisian.

Kedua, krisis terjadi, pada tahapan ini rencana pencegahan yang disusun oleh perusahaan atau lembaga tidak mampu berhasil sesuai dengan harapan, akibatnya terjadi suatu krisis. Dalam langkah-langkah yang dapat diambil yaitu dengan memperbaiki atau mencoba menggunakan suatu strategi perencanaan krisis dan diimplementasikan dengan mengkomunikasikan tindakan yang akan diambil untuk mengatasi krisis pada perusahaan, mencoba untuk menangani public yang terdampak, mencari support dari pihak ketiga atau para ahli, serta mencoba untuk mulai menerapkan adanya program komunikasi internal dan menjalankan semua program sebagaimana mestinya dalam sehari-hari secara normal.

Ketiga, pasca krisis, dalam tahapan ini perusahaan atau lembaga akan mengambil suatu langkah-langkah yang akan digunakan untuk dapat mencapai suatu perbaikan dalam menghadapi adanya krisis di masa depan, contohnya dengan tetap berupaya menjaga hubungan dengan perusahaan atau lembaga yang seperti di dalam penelitian ini, yakni dengan melakukan pemantauan tingkat kepercayaan terhadap lembaga negara dan memperbaiki citra di mata masyarakat, melakukan pemantauan terhadap isu atau krisis yang berbahaya, memberikan informasi dari media atau tindakan yang akan diambil, dianggap penting, dan adanya evaluasi atau strategi rencana krisis yang telah ada kemudian memberikan adanya feedback terhadap rencana krisis supaya kepercayaan masyarakat pada lembaga negara tetap terjaga.

Menurut Michael Regester dan Judy Larkin, suatu krisis terjadi karena adanya situasi yang membuat suatu perusahaan menjadi bahan pembicaraan dari kalangan luas, yang berpeluang untuk tidak disukai, atau mendapatkan perhatian dari berbagai media baik nasional atau internasional serta perhatian dari kelompok lain seperti pemegang saham, masyarakat, politisi, kelompok lingkungan hidup yang berlandaskan dari alasan tertentu terhadap ketertarikan dari segala kegiatan yang dilakukan oleh lembaga (Larkin, 2000). Menilik penjelasan mengenai krisis dari Michael Regester dan Judy Larkin, pemahaman krisis tersebut juga

menentukan bahwa adanya pemberitaan mengenai masalah kriminal yang dilakukan oleh pihak TNI pada tindak penyerangan kepada pihak Polsek Ciracas merupakan suatu krisis yang dialami oleh TNI.

Pada penelitian ini krisis yang terjadi adalah terkait dengan masalah kriminal yang dilakukan oleh pihak TNI. Krisis kriminal sering terjadi dan krisis ini merupakan ancaman besar untuk beberapa organisasi, perusahaan maupun lembaga. Krisis ini membutuhkan respon yang tepat karena menjadi magnet media terlebih pada kasus ini yang mengalami krisis adalah lembaga negara yang menjadi panutan rakyat. Menurut Rosady Ruslan yang mendefinisikan bahwa suatu permasalahan pemberitaan negatif mengenai kasus penyerangan Polsek Ciracas oleh Oknum TNI tersebut juga merupakan suatu krisis perusahaan. Dikarenakan di dalam situasi dan kondisi krisis perusahaan, pihak TNI berhadapan dengan sorotan yang menimbulkan perspektif negatif dari masyarakat, juga adanya bentuk berbagai liputan atau tayangan media dari pihak pers yang menampilkan pendapat secara subjektif (Ruslan, 2008). Maka dari itu, dari pihak TNI perlu melakukan pengelolaan krisis seperti yang dialami. Krisis yang dialami oleh lembaga negara TNI ini juga berimbas pada bentuk krisis public relations yang terjadi karena disebabkan pemberitaan negatif yang kemudian berimbas buruk pada lembaga tersebut dan berpotensi mempengaruhi citra lembaga tersebut. Strategi yang digunakan TNI pada krisis ini adalah Adaptive Strategy (Strategi Adaptif) dimana langkah- langkah yang diambil mencakup hal-hal yang lebih luas, seperti mengubah kebijakan, modifikasi operasional, kompromi, dan meluruskan citra lembaga.

Penelitian mengenai studi manajemen krisis telah banyak diteliti namun, penelitian ini akan lebih fokus terhadap aktivitas komunikasi krisis Tentara Nasional Indonesia perihal kasus penyerangan Polsek Ciracas pada Sabtu, 29 Agustus 2020. Maka dari itu, judul dari penelitian ini adalah **“Analisis Aktivitas Komunikasi Krisis TNI dalam Menyikapi Kasus Penyerangan Polsek Ciracas oleh Oknum TNI pada tanggal 29 Agustus 2020”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan pada latar belakang, maka fokus penelitian ini adalah mengenai **“Bagaimana Aktifitas Komunikasi Krisis TNI dalam Menyikapi Kasus Penyerangan Polsek Ciracas oleh Oknum TNI?”**.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan peneliti, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apa saja upaya yang dilakukan oleh TNI dalam menangani krisis terkait penyerangan Polsek Ciracas oleh oknum TNI?
2. Bagaimana aktivitas komunikasi krisis yang dilakukan oleh TNI dalam menyikapi kasus penyerangan Polsek Ciracas oleh oknum TNI?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari pertanyaan dalam identifikasi masalah di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh TNI dalam menangani krisis terkait penyerangan Polsek Ciracas oleh oknum TNI.
2. Untuk menganalisis aktivitas komunikasi krisis yang dilakukan oleh TNI dalam menyikapi kasus penyerangan Polsek Ciracas oleh oknum TNI.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini peneliti berharap dapat menambah kajian ilmu komunikasi melalui penelitian khususnya dalam kajian komunikasi krisis.

1.5.2 Manfaat Praktis

1.5.2.1 Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa diharapkan mampu mengetahui bentuk aktivitas komunikasi krisis yang tepat untuk dilakukan dalam menyikapi krisis yang terjadi.

1.5.2.2 Bagi Kesatuan/Institusi

Bagi kesatuan/institusi, diharapkan dapat menjadi masukan dan juga menjadi referensi atau rujukan agar dapat dipergunakan untuk menyikapi krisis yang terjadi pada Kesatuan atau Institusi.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Tabel 1. 1 Periode Penelitian

(Sumber: Olahan Peneliti)

No.	Tahap Penelitian	2020	2021		2022			2023
		Des	Jan-Mar	Apr	Jan - Des			Jan
1	Mencari Informasi Awal							
2	Penyusunan Proposal Skripsi							
3	Desk Evaluation							
4	Pengumpulan Data							
5	Analisis Data							
6	Sidang Skripsi							