

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki potensi besar mengalami bencana gempa bumi dan tsunami dengan intensitas cukup tinggi. Berdasarkan penjelasan Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) dalam buku *Risiko Bencana Indonesia* (Amri dkk, 2016:14-15), faktor yang memengaruhi adalah secara geologi Indonesia terletak pada pertemuan tiga lempeng tektonik dunia. Wilayah yang berada di antara pertemuan lempeng masuk dalam zona aktif, karena banyak terdapat patahan. Aktivitas dari patahan aktif itu yang mengakibatkan bencana gempa bumi dan tsunami sering terjadi di Indonesia.

Sepanjang 2018 saja misalnya, BNPB mencatat ada tiga bencana alam yang masuk dalam kategori skala besar terjadi di Indonesia karena menimbulkan banyak korban jiwa dan kerugian ekonomi cukup besar (Lazuardi, 2018). Pertama, bencana gempa bumi yang mengguncang Lombok, Nusa Tenggara Barat pada 29 Juli 2018 dengan kekuatan magnitudo 6,4 dan 5 Agustus 2018 dengan kekuatan magnitudo 7,4. Kedua, pada 28 September 2018, bencana gempa bumi dan tsunami meluluhlantakkan wilayah Kabupaten Donggala dan Kota Palu di Provinsi Sulawesi Tengah. Ketiga, pada 22 Desember 2018, bencana tsunami menerjang pesisir Selat Sunda dan menggemparkan masyarakat di sebagian wilayah Provinsi Banten serta Lampung.

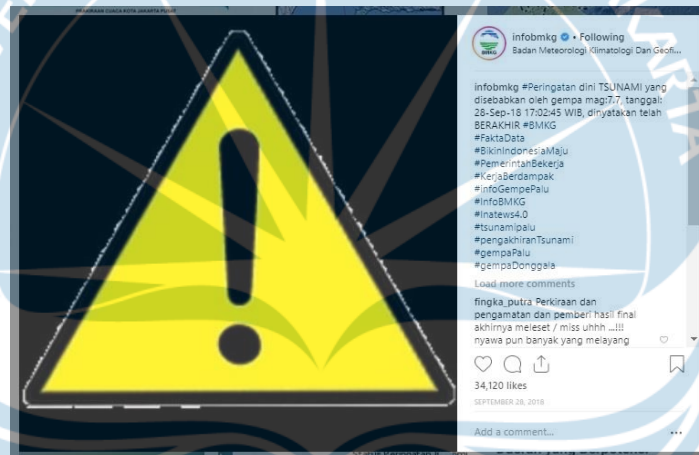
Melihat dari ketiga peristiwa bencana alam tersebut, tidak bisa dipungkiri informasi dalam konteks kebencanaan menjadi suatu kebutuhan yang sangat serius. Hal itu karena informasi memandu semua pihak dalam mengambil skenario penyelamatan dan memberikan pertolongan (Chandra, 2011:122). Dengan demikian, lalu lintas informasi dan berbagai pernyataan dari sejumlah sumber jangan sampai menambah kepanikan serta kebingungan masyarakat. Lebih lanjut menurut Chandra (2011:124), kepanikan tidak hanya bersumber dari peristiwa bencananya saja tetapi juga bisa dipicu oleh kesimpangsiuran informasi yang justru tidak memandu.

Seperti yang terjadi saat peristiwa bencana tsunami menerjang sebagian wilayah di Sulawesi Tengah pada 28 September 2018 dan Selat Sunda pada 22 Desember 2018. Pernyataan resmi yang dikeluarkan oleh Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika (BMKG) sebagai lembaga pemerintah melalui akun resmi di jejaring sosial justru dianggap oleh masyarakat menjadi penyebab dari silang sengkabut informasi. Padahal bila merujuk pada buku *Pedoman Pelayanan Peringatan Dini Tsunami InaTEWS* (Murjaya dkk, 2012), tugas dan tanggung jawab BMKG adalah menyediakan berita gempa bumi dan berita peringatan dini tsunami serta menyampaikannya kepada institusi terkait, seperti BNPB, pemerintah daerah, dan media yang kemudian ditindaklanjuti oleh masyarakat.

Saat peristiwa bencana tsunami menerjang sebagian wilayah di Sulawesi Tengah pada 28 September 2018, BMKG dianggap terlalu cepat mengeluarkan pernyataan untuk mengakhiri peringatan dini tsunami. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti melalui akun resmi jejaring sosial *Instagram* BMKG,

peringatan dini tsunami diakhiri kurang lebih 30 menit setelah memberikan pengumuman adanya potensi tsunami di beberapa wilayah seperti Kabupaten Donggala dan Kota Palu di Sulawesi Tengah serta Kabupaten Mamuju di Sulawesi Barat. Terlebih, pernyataan yang diunggah BMKG tersebut tidak diberi penjelasan lengkap tentang dampak dari tsunami yang terjadi sehingga menimbulkan ambiguitas.

Gambar 1.1
Pernyataan BMKG di Jejaring Sosial *Instagram* pada 28 September 2018



Sumber: Akun resmi Instagram BMKG (@infoBMKG), diakses pada 15 Oktober 2018.

Dalam unggahannya, BMKG hanya mencantumkan keterangan yang berbunyi: “#Peringatan dini TSUNAMI yang disebabkan oleh gempa mag:7.7, tanggal: 28-Sep-18 17:02:45 WIB, dinyatakan telah berakhir#BMKG.” Akibat hal itu muncul beragam persepsi yang membuat masyarakat salah mengartikan informasi dari BMKG. Kata “berakhir” yang dinyatakan oleh BMKG diibaratkan oleh masyarakat sama artinya dengan “dicabut” atau tsunami tidak terjadi.

BNPB sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab memberikan pedoman dan pengarahan terhadap usaha penanggulangan bencana juga menafsirkan hal yang sama. Menurut hasil penelusuran peneliti pada akun resmi BNPB di jejaring sosial *Facebook*, terdapat rilis siaran pers yang berisi tindak lanjut atas informasi BMKG tentang peringatan dini tsunami yang telah berakhir. Dalam kesimpulannya, BNPB menyebut jika tsunami tidak terjadi dan kondisi aman sehingga masyarakat dapat kembali ke rumah masing-masing. Perbedaan persepsi semakin meluas karena tidak sedikit pula media daring arus utama menggunakan kata “cabut” untuk menyampaikan informasi peringatan dini tsunami telah berakhir.

Merujuk hasil pengamatan melalui layanan pencarian *Google* pukul 17.36 WIB hingga 18.30 WIB, peneliti menemukan ada 11 media daring yang menggunakan kata “cabut”, baik yang tertera dalam judul maupun isi berita. Sebelas media daring itu meliputi: *Detik.com*, *Tribunnews.com*, *Antaraneews.com*, *Kompas.com*, *Tempo.co*, *Liputan6.com*, *Kumparan.com*, *Merdeka.com*, *Republika.co.id*, *CNBCIndonesia.com*, *Kabar24.bisnis.com*. Berikut beberapa contohnya: *Detik.com* menggunakan judul: “*Peringatan Tsunami Gempa 7,7 SR di Donggala Dicabut*”, *Kompas.com* memakai judul: “*BMKG Cabut Peringatan Tsunami akibat Gempa Berkekuatan 7,7 di Sulteng*”, serta *Liputan6.com* memberi judul: “*Peringatan Tsunami Gempa Donggala Magnitudo 7,7 Dicabut*”.

Padahal berdasarkan hasil pengamatan peneliti, setelah BMKG menyatakan peringatan dini tsunami berakhir beredar video di jejaring sosial yang menunjukkan situasi detik-detik terjadinya tsunami di Sulawesi Tengah. Informasi

yang beredar menjadi silang sengkabut karena video tsunami tersebut viral sebelum BMKG menggelar jumpa pers, sehingga sempat menjadi perdebatan dan dianggap sebagai hoaks. Sementara dalam jumpa pers, seperti dikutip dari *Tirto.id* (Idhom, 2018), Kepala BMKG Dwikorita Karnawati menjelaskan pernyataan “berakhir” yang dimaksud artinya tsunami sungguh terjadi namun karena air laut yang naik sudah semakin surut maka peringatan dini tsunami kemudian diakhiri.

Berikutnya, saat peristiwa bencana tsunami menerjang pesisir Selat Sunda pada 22 Desember 2018. Kala itu, BMKG diduga terlalu cepat membuat kesimpulan sehingga terjadi kesalahan informasi. Mengutip *Detik.com* (Fadhil, 2018), BMKG menyebarkan informasi melalui akun resmi jejaring sosial mereka yang menyebut peristiwa di Anyer dan sekitarnya bukan disebabkan oleh tsunami melainkan gelombang air laut pasang akibat fenomena bulan purnama. Terlebih menurut BMKG, pihaknya tidak mencatat adanya gempa yang bisa menyebabkan tsunami. Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Kepala Pusat Data, Informasi, dan Humas BNPB, Sutopo Puro Nugroho melalui akun resminya di jejaring sosial *Twitter*.

Lebih lanjut seperti dikutip dari *Tribunnews.com* (Yulius, 2018), Sutopo mengunggah pernyataan yang isinya meyakinkan masyarakat tidak terjadi tsunami di Anyer maupun Lampung Selatan, serta meminta untuk tidak terpancing pada isu-isu yang menyesatkan. Sutopo bahkan memberi himbauan kepada masyarakat jika tidak perlu mengevakuasi diri ke perbukitan karena fenomena yang terjadi hanya gelombang laut pasang masuk ke daratan. Berikut adalah pernyataan lengkap BMKG yang berhasil peneliti dapatkan berdasarkan unggahan akun

@adeabdulaziiz. Peneliti tidak bisa mendapatkan dokumen asli dari pernyataan BMKG dan Kepala Pusat Data, Informasi, dan Humas BNPB karena unggahan tersebut sudah dihapus.

Gambar 1.2
Pernyataan BMKG tentang Peristiwa di Selat Sunda pada 22 Desember 2018



Sumber: Akun Twitter @adeabdulaziiz, diakses pada 28 Desember 2018.

Kabar yang beredar semakin silang sengkabut karena sebelumnya media daring *Kumparan.com* mengunggah artikel berita yang bertolak belakang dengan pernyataan resmi dari BMKG dan BNPB. Tidak sedikit warganet yang kemudian

memprotes *Kumparan.com* karena dianggap menyebarkan hoaks. Menurut *Kumparan.com* (Habibi, 2018), air laut yang menerjang Pantai Anyer merupakan peristiwa tsunami. Hal itu berdasarkan laporan langsung dari Pemimpin Redaksi *Kumparan.com*, Arifin Asydhad, yang sedang berada di Anyer pada saat kejadian. *Kumparan.com* juga mengklaim telah melakukan konfirmasi ke beberapa pihak serta narasumber yang mereka hubungi membenarkan jika terjadi tsunami.

Hanya saja pada 23 Desember 2018, BMKG menggelar jumpa pers dan membenarkan bahwa telah terjadi tsunami di pesisir Selat Sunda yang diduga disebabkan oleh longoran Gunung Anak Krakatau. Oleh karena itu, akun resmi Sutopo dan BMKG di jejaring sosial *Twitter* kemudian menghapus pernyataan mereka yang sebelumnya membantah adanya tsunami di pesisir Selat Sunda (Habibi, 2018; Fadhil, 2018). Setelah kejadian itu, banyak masyarakat yang mengkritik kinerja BMKG. Salah satunya dalam bentuk surat terbuka yang ditujukan kepada Presiden Joko Widodo. Surat itu ditulis oleh Bagas Pujilaksono Widyakaningara, Dosen Pascasarjana Universitas Gadjah Mada (UGM), yang isinya meminta agar merombak jajaran pimpinan BMKG karena dinilai gagal memberi peringatan dini sebelum terjadi bencana (Syambudi, 2018).

Kritik negatif yang terus meluas di masyarakat tentang kinerja BMKG bisa mengancam citra hingga hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah tersebut. Menurut Kathleen Fearn-Banks (2011:2), kejadian yang bersifat negatif dan berpotensi memengaruhi layanan maupun nama baik organisasi disebut sebagai krisis. Setelah krisis melanda, organisasi harus memberi respons secara tepat kepada publik. Respons organisasi menjadi sangat

penting karena mencakup pernyataan pertama yang disampaikan kepada publik tentang krisis. Pernyataan tersebut biasanya disampaikan melalui media massa atau internet. Respons yang diberikan dalam 24 jam pertama dapat memengaruhi opini publik tentang krisis dan citra organisasi, karena publik menilai organisasi berdasarkan kinerja dalam menangani krisis (Coombs, 2012; Kara, 2018; Perbawaningsih, 2016).

Oleh sebab itu, organisasi membutuhkan strategi dalam merespons krisis, meliputi penggunaan kata dan tindakan yang dilakukan untuk mengelola informasi pasca krisis. Strategi dalam respons krisis menekankan pada perbaikan citra yang merupakan studi dalam komunikasi krisis. Fearn-Banks (2011:1-2) mendefinisikan komunikasi krisis sebagai dialog antara organisasi dan publiknya. Dialog merinci strategi dan taktik yang dirancang untuk meminimalkan kerusakan pada citra organisasi. Salah satu cara yang bisa dilakukan oleh organisasi untuk merespons krisis yaitu memengaruhi pola pikir masyarakat melalui pemberitaan positif di media massa, seperti memberi pernyataan klarifikasi yang berisi pembelaan organisasi. Menjalin hubungan dengan wartawan merupakan pusat dari komunikasi krisis karena organisasi harus membuktikan kepada publik pendapat negatif yang beredar bukanlah fakta sebenarnya (Fearn-Banks, 2011; Nova, 2011; Holladay, 2012).

Dengan demikian, bahasa dalam proses komunikasi dapat dikatakan tidak pernah netral. Merujuk Teori Dramatisme Kenneth Burke, bahasa bukan hanya sebagai alat yang mewakili kenyataan untuk menyampaikan informasi atau kebenaran, melainkan juga sebagai sarana tindakan simbolik. Manusia

memanfaatkan dan menyalahgunakan bahasa dalam sejumlah cara sesuai dengan kepentingan yang dimiliki, seperti melakukan argumentasi, persuasi, melegitimasi sesuatu, membela diri, menyalahkan, memuji, atau mencaci. Oleh karena itu, penggunaan kata-kata dan sistem bahasa (*verbal action*) menjadi fokus utama Kenneth Burke dari semua simbol yang digunakan manusia (Fox, 2002; Anderson dkk, 2009; Suparno, 2011).

Teori Dramatisme menyediakan kerangka untuk menganalisis pilihan wacana retorika (*verbal action*) tokoh di dalam teks maupun respons pembaca terhadap teks tersebut. Pendekatan yang memahami cara manusia menggunakan atau mengelola simbol dalam dunia sosial. Melalui analisis tentang penggunaan bahasa dapat mengetahui motif yang mendorong manusia melakukan suatu tindakan kepada pihak lain (German, 2009; West dan Turner, 2017). Lebih lanjut, Kenneth Burke menciptakan analisis pentad sebagai kerangka kerja untuk mengaplikasikan Teori Dramatisme, yang dapat membantu menganalisis cara seorang pembicara berusaha membuat audiens menerima pandangannya tentang kenyataan. Mengungkap motif dari wacana seseorang dalam memunculkan realitas dan memengaruhi pemahaman, sikap, kecenderungan tertentu melalui teks (Griffin, 2012; Foss, 2018). Melalui analisis pentad, Suparno (2010:5) menyebut peneliti dapat menentukan alasan individu atau organisasi menyeleksi strategi komunikasi saat memberi pernyataan di dalam suatu kejadian atau konteks tertentu.

Melihat dari semua penjelasan di atas, peneliti kemudian tertarik untuk mengetahui strategi komunikasi BMKG dalam merespons krisis pasca silang sengkabut informasi bencana tsunami di Sulawesi Tengah pada 28 September 2018 dan Selat Sunda pada 22 Desember 2018 menggunakan analisis pentad Teori Dramatisme. Adapun alasannya karena dalam kurun waktu kurang dari satu tahun BMKG menghadapi dua situasi krisis yang kurang lebih serupa, yaitu dianggap sebagai penyebab silang sengkabut informasi bencana tsunami di masyarakat. Selain itu, BMKG juga merupakan satu-satunya lembaga pemerintah di Indonesia yang bertanggung jawab melaksanakan tugas di bidang Meteorologi, Klimatologi, Kualitas Udara dan Geofisika.

Menurut hasil penelusuran peneliti, penggunaan analisis pentad Teori Dramatisme dalam penelitian Ilmu Komunikasi di Indonesia masih sangat jarang digunakan. Terutama yang dipakai untuk mengetahui strategi komunikasi organisasi dalam merespons krisis. Terhitung hingga 1 Maret 2019, sebagian besar penelitian Ilmu Komunikasi di Indonesia yang muncul pada layanan mesin pencarian Google Cendekia memanfaatkan analisis pentad Teori Dramatisme untuk mengungkap motif di balik pesan yang tertuang dalam film. Harapannya dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk tambahan rujukan dalam kajian komunikasi krisis, terutama penelitian yang ingin menggunakan analisis pentad Teori Dramatisme Kenneth Burke guna mengetahui strategi komunikasi organisasi, perusahaan, atau lembaga pemerintah dalam merespons krisis. Sekaligus juga diharapkan bisa memberikan pandangan dan menjadi masukan bagi BMKG ketika menyusun strategi komunikasi dalam merespons krisis.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana strategi komunikasi BMKG dalam merespons krisis berdasarkan analisis pentad Teori Dramatisme pasca silang sengkabut informasi bencana tsunami di Sulawesi Tengah pada 28 September 2018 dan Selat Sunda pada 22 Desember 2018?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui strategi komunikasi BMKG dalam merespons krisis pasca silang sengkabut informasi bencana tsunami di Sulawesi Tengah pada 28 September 2018 dan Selat Sunda pada 22 Desember 2018 menggunakan analisis pentad Teori Dramatisme. Analisis pentad terdiri dari tindakan (*act*), adegan (*scene*), agen (*agent*), agensi (*agency*), dan tujuan (*purpose*).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan kajian komunikasi krisis dan memberikan sudut pandang yang baru. Secara khusus, penelitian yang ingin menggunakan analisis pentad Teori Dramatisme Kenneth Burke guna mengetahui strategi komunikasi organisasi, perusahaan, atau lembaga pemerintah dalam merespons krisis.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan dan menjadi masukan bagi BMKG, serta sebagai pertimbangan bagi organisasi, perusahaan, atau lembaga pemerintah lain ketika menyusun strategi komunikasi dalam merespons krisis.

E. Batasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini hanyalah mengetahui strategi komunikasi BMKG dalam merespons krisis pasca silang sengkaret informasi bencana tsunami di Sulawesi Tengah pada 28 September 2018 dan Selat Sunda pada 22 Desember 2018. Pada penelitian ini, strategi komunikasi sebagai respons krisis merujuk pernyataan pertama yang disampaikan BMKG dalam kurun waktu 24 jam kepada publik melalui media massa pasca silang sengkaret informasi bencana tsunami. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak bersifat generalisasi terhadap penelitian lain yang juga mengangkat tentang komunikasi krisis, khususnya strategi komunikasi organisasi dalam merespons krisis.