

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Peneliti mengumpulkan lima penelitian terdahulu untuk dijadikan sebagai bahan referensi dan perbandingan. Khususnya penelitian yang menggunakan Teori Dramatisme Kenneth Burke dan penelitian yang mengkaji strategi memulihkan citra pasca mengalami krisis. Kesimpulan dari semua penelitian terdahulu peneliti jadikan sebagai dasar untuk menguatkan alasan dalam pemilihan topik serta metode penelitian yang digunakan. Berikut peneliti uraikan hasil dari lima penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi dan perbandingan:

Penelitian pertama adalah kajian dari Blair Joseph Cook (2015), yang menggunakan pandangan dramatik untuk mengungkapkan motivasi dari para pengunjuk rasa hingga mengakibatkan penggulingan Presiden Hosni Mubarak dalam revolusi Mesir 2011. Tidak hanya memeriksa hubungan rasio dramatik yang paling dominan saja, penelitian tersebut juga mengamati siklus rasa bersalah-penebusan (*Guilt-Redemption Cycle*) dalam tindakan para pengunjuk rasa. Pengamatan unsur-unsur pentad berasal dari 29 artikel berita Daily News Egypt yang terbit pada 18 Januari 2011 hingga 18 Februari 2011.

Blair Joseph Cook (2015:25) menyusun penelitian tersebut menjadi dua bagian. Bagian awal menjelaskan hasil analisis pentad dan rasio dramatik yang dominan. Kemudian penelitian berlanjut untuk memahami motif para pengunjuk

rasa berlandaskan pada konsep siklus rasa bersalah-penebusan Burke. Melalui penelitiannya, Blair Joseph Cook (2015:97-98) membuktikan jika metode pentad dramatik yang sering digunakan dalam penelitian sebagai analisis pidato, bisa diterapkan pada peristiwa dan situasi untuk memahami gerakan sosial. Termasuk ide-ide dari teori Kenneth Burke yang selama ini dikembangkan dalam konteks Barat ternyata dapat berlaku untuk memahami ruang lingkup sosial di luar itu, yaitu di Timur Tengah.

Penelitian berikutnya milik Molly J. Billings (2015), yang mencari tahu implikasi dramatik dari siklus rasa bersalah-penebusan Kenneth Burke dalam krisis komunikasi Donald Sterling, pemilik tim bola basket Los Angeles Clippers yang berlaga di *National Basketball Association* (NBA). Pada 2014, Donald Sterling terjerat skandal rasisme karena membuat serangkaian pernyataan yang meremehkan orang Afrika-Amerika. Akibatnya muncul banyak protes hingga membuat Donald Sterling kehilangan kendali atas kepemilikan timnya dan dilarang terlibat lagi dalam NBA seumur hidup.

Molly J. Billings (2015:28) mengatakan kesimpulan dari hasil penelitiannya bisa memberi masukan yang berguna pada gagasan William L. Benoit tentang perbaikan citra (*image restoration*) karena ada kesamaan di antara keduanya. Menyalahkan pihak lain atau mengalihkan kesalahan (*shifting the blame*) yang merupakan bagian dari strategi menyangkal (*denial*) William L. Benoit setara dengan mengkambinghitamkan (*scapegoating*) dalam strategi korban (*victimage*) Kenneth Burke. Menurutnya, kedua strategi itu sama-sama membutuhkan kambing hitam dan dapat berhasil jika menemukan cara mengorbankan yang tepat

atau korban yang sempurna. Sementara cara mengorbankan atau korban yang tidak tepat hanya akan menyebabkan ketidakseimbangan lebih lanjut dan menimbulkan lebih banyak masalah.

Penelitian ketiga merupakan kajian dari Ferguson dkk (2012) dengan judul: “*Rehabilitating Your Organization’s Image: Public Relations Professionals’ Perceptions of the Effectiveness and Ethicality of Image Repair Strategies in Crisis Situations.*” Ferguson bersama rekan-rekannya meneliti tentang pengambilan keputusan dari persepsi kalangan humas profesional mengenai strategi komunikasi krisis berdasarkan bukti dari laporan penelitian empiris. Penggunaan strategi komunikasi krisis itu berfokus pada penilaian tentang strategi mana yang etis, strategi mana yang kemungkinan besar akan digunakan dan direkomendasikan, serta strategi mana yang paling efektif, untuk dikontekstualisasikan dalam tiga skenario krisis reputasi yang umum (kecelakaan yang tidak disengaja, aktivitas ilegal, dan keamanan produk).

Hasil penelitian Ferguson dkk (2012:11-12) menunjukkan empat strategi yang secara konsisten memiliki peringkat tinggi atau baik, yaitu tindakan korektif, memberikan kompensasi atau ganti rugi, menanggung akibat krisis (*mortification*), dan *bolstering*. Keempatnya bahkan tetap memiliki hasil yang konsisten dalam tiga skenario situasi krisis berbeda. Sementara, strategi menyangkal, baik yang sederhana maupun dengan mengalihkan kesalahan, serta strategi diam secara konsisten dikelompokkan sebagai yang paling tidak menonjol. Selain kedua strategi itu, provokasi dan menghina atau menghujat

dianggap sebagai respons krisis organisasi yang paling tidak efektif, serta yang paling tidak etis dan cenderung tidak direkomendasikan.

Berdasarkan hasil penelitian itu, strategi yang paling disukai oleh kalangan humas profesional yaitu fokus pada mempertahankan dan memperkuat reputasi organisasi, serta hubungan dengan pemangku kepentingan secara jangka panjang. Menjaga hubungan baik antara korban dan organisasi dengan menggunakan tindakan korektif, memberikan kompensasi atau ganti rugi, dan menanggung akibat krisis (*mortification*) dianggap sebagai strategi komunikasi krisis yang paling etis dan efektif oleh humas profesional. Hasil yang kurang lebih serupa juga muncul dalam penelitian milik William L. Benoit (2014) serta Harlow dkk (2011).

William L. Benoit (2014) meneliti tentang pemulihan citra Presiden Amerika Serikat Barack Obama setelah mengalami masalah karena laman *HealthCare.gov* tidak dapat berfungsi selama berminggu-minggu sejak pertama kali diluncurkan pada 1 Oktober 2013. *HealthCare.gov* adalah situs web yang diprakarsai oleh Presiden Obama untuk melayani penjualan asuransi kesehatan bagi penduduk negara bagian Amerika Serikat. Selain itu, Presiden Obama juga membuat pernyataan keliru yang mengatakan penduduk bisa menyimpan rencana asuransi mereka saat ini jika mereka mau dan menyukainya. Partai Republik yang merupakan oposisi Presiden Obama kemudian memanfaatkan kesempatan tersebut untuk menghancurkan presiden, pemerintahannya, serta program asuransi kesehatannya.

Setelah masalah itu terjadi, Presiden Obama menghadapi ancaman serius terhadap citranya. Menurut hasil penelitian William L. Benoit (2014:737) berdasarkan wawancara reporter Chuck Todd dengan Presiden Obama dalam program acara NBC Nightly News pada 7 November 2013 serta jumpa pers yang diadakan oleh presiden pada 14 November 2013 untuk menanggapi tuduhan dan memperbaiki citranya, terdapat enam strategi pemulihan citra yang digunakan. Pembelaan Presiden Obama dalam wawancara dan konferensi pers umumnya telah dirancang dengan baik, dengan menggunakan strategi menanggung akibat krisis (*mortification*) dan tindakan korektif sambil berusaha mengurangi besarnya tindakan ofensif, yaitu (*minimization, defeasibility, transcendence, dan bolstering*).

Penelitian lainnya merupakan kajian dari Harlow dkk (2011) tentang strategi awal yang digunakan British Petroleum untuk memulihkan citra setelah tumpahan minyak Deepwater Horizon. Pada 20 April 2010, kilang pengeboran minyak Deepwater Horizon meledak di lepas pantai Louisiana, Amerika Serikat. Akibat ledakan itu, saluran pipa yang pecah melepaskan sejumlah besar minyak ke Teluk Meksiko dan menghantam negara-negara yang ada di sekitar teluk. Terjadi kerusakan lingkungan dan kerugian ekonomi yang parah, terutama pada sektor perikanan dan pariwisata.

British Petroleum kemudian menerima banyak kritik dari publik atas perannya dalam bencana tersebut, sehingga memerlukan strategi untuk memulihkan citra. Harlow dkk (2011:81-82), mengidentifikasi strategi pemulihan citra yang digunakan oleh British Petroleum berdasarkan siaran pers yang dimuat

pada laman *www.bp.com*, dari tanggal 20 April 2010 saat ledakan terjadi hingga 20 April 2010 saat Presiden Obama menuntut agar British Petroleum bertanggung jawab menyelesaikan krisis dalam pidato pertamanya langsung dari Kantor Oval. Hasil penelitian menunjukkan strategi memulihkan citra yang digunakan British Petroleum pada tahap awal tragedi, yaitu tindakan korektif dan memberikan ganti rugi kepada para korban insiden.

Berdasarkan hasil dari tinjauan penelitian terdahulu, terutama pada penelitian Molly J. Billings (2015) dan Blair Joseph Cook (2015), peneliti menyimpulkan analisis pentad Teori Dramatisme dan strategi respons krisis William Lyon Benoit dapat digunakan 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. Termasuk membuktikan ide-ide Teori Dramatisme Kenneth Burke yang selama ini dikembangkan dalam konteks Barat untuk memahami ruang lingkup sosial di Indonesia. Menurut hasil penelusuran peneliti, penggunaan analisis pentad Teori Dramatisme dalam penelitian Ilmu Komunikasi di Indonesia masih sangat jarang digunakan, karena sebagian besar memanfaatkan analisis pentad Teori Dramatisme untuk mengungkap motif di balik pesan yang tertuang dalam film.

Melalui penelitian ini, peneliti juga ingin membuktikan hasil penelitian Ferguson dkk (2012), Benoit (2014), serta Harlow dkk (2011). Ketiga penelitian tersebut mengungkap tindakan korektif, memberikan kompensasi atau ganti rugi, menanggung akibat krisis (*mortification*), dan *bolstering*, sebagai strategi respons

krisis yang sering digunakan untuk perbaikan citra. Peneliti ingin membuktikan apakah strategi respons krisis yang sama juga digunakan oleh BMKG pasca silang sengkarut informasi bencana tsunami di Sulawesi Tengah dan Selat Sunda pada 2018. Terlebih BMKG merupakan satu-satunya lembaga pemerintah di Indonesia yang memiliki wewenang untuk menyampaikan berita peringatan dini tsunami.

## B. Landasan Teori dan Konsep

### 1. Komunikasi Krisis

Tidak ada satupun organisasi di dunia yang kebal terhadap krisis, bahkan bagi organisasi yang secara aktif telah berupaya untuk mewaspadai dan mencegah krisis (Coombs, 2012:17). Menurut Institute of Crisis Management (ICM) setidaknya terdapat empat identifikasi tipe krisis berdasarkan penyebabnya (Center dan Jackson, 2003:321). Pertama, kehendak Tuhan atau takdir (*Acts of God*) seperti badai, gempa bumi, atau erupsi gunung berapi. Kedua, masalah mekanis seperti pipa pecah atau melemahnya fungsi logam. Ketiga, kelalaian manusia (*human error*), misalnya *miscommunication* atau terjadi kesalahan pengertian sehingga menghasilkan respons berlawanan dengan tujuan dan maksud yang diharapkan. Keempat, keputusan manajemen untuk bertindak atau tidak bertindak, berkaitan dengan kesalahan dalam pengambilan keputusan atas masalah yang terjadi.

Krisis adalah momen titik balik dalam siklus hidup organisasi, karena cara organisasi mengelola krisis akan menentukan menjadi ancaman atau peluang. Secara inheren krisis merupakan ancaman, namun penanganan krisis yang



berjalan efektif tidak menutup kemungkinan justru berpotensi menjadi keunggulan dan membuat organisasi menjadi lebih kuat (Coombs, 2012; Ulmer dkk, 2011). 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).

Hal yang kurang lebih serupa juga disampaikan oleh Firsan Nova (2011:71). Menurutnya salah satu cara yang bisa dilakukan oleh organisasi untuk merespons krisis yaitu memengaruhi pola pikir masyarakat melalui pemberitaan positif di media massa. Sebagai contoh dengan memberi pernyataan klarifikasi yang berisi pembelaan organisasi. Dengan demikian, dapat menyeimbangkan pemberitaan negatif yang sudah terlanjur merebak di masyarakat. Terlebih dalam situasi krisis, publik biasanya akan lebih mempercayai kebenaran dari perkataan yang menjadi opini publik. Organisasi harus membuktikan kepada publik pendapat negatif yang beredar bukanlah fakta sebenarnya (Fearn-Banks, 2011:9).

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. Melalui komunikasi krisis, organisasi dituntut menggunakan pesan terbaik yang disampaikan dengan metode paling efektif kepada publik sebagai langkah untuk membangun dan mempertahankan citra positif (Coombs, 2009; Coombs, 2012; Coombs, 2015).

Komunikasi krisis dibagi menjadi dua kategori, yaitu komunikasi krisis publik dan komunikasi krisis privat. Komunikasi krisis publik diarahkan kepada pemangku kepentingan eksternal. Terdiri dari pesan berupa kata-kata dan tindakan yang ditujukan kepada pemangku kepentingan di luar tim krisis, seperti pelanggan, komunitas, investor, lembaga pemerintah, media berita. Sedangkan komunikasi krisis privat diarahkan kepada karyawan internal. Terdiri dari pesan antara anggota tim krisis dan pesan yang dikirim ke karyawan internal dalam organisasi. (Coombs, 2015; Frandsen dan Johansen, 2017).

Lebih lanjut, Sherry J. Holladay (2012:162-163) menyebut menjalin hubungan dengan wartawan merupakan pusat dari komunikasi krisis. Pasalnya wartawan akan mencari sumber informasi alternatif ketika perwakilan organisasi tidak memberi penjelasan. Termasuk mencegah orang lain agar tidak muncul sebagai juru bicara yang tidak resmi. Membiarkan orang lain memberikan informasi tentang krisis justru berbahaya karena dapat menciptakan persepsi organisasi tidak peduli untuk mengendalikan situasi atau menyembunyikan informasi.

## 2. Teori Dramatisme Kenneth Burke

Pada awal 1950-an, Teori Dramatisme diperkenalkan oleh seorang ahli teori sastra bernama Kenneth Burke. Seperti namanya, Teori Dramatisme melihat kehidupan manusia layaknya sebuah drama yang selalu ditunjukkan kepada audiens. Pendekatan yang memahami cara manusia menggunakan atau mengelola simbol dalam dunia sosial. Teori Dramatisme menyediakan kerangka untuk menganalisis pilihan wacana retorika (*verbal action*) tokoh di dalam teks maupun respons pembaca terhadap teks tersebut. Melalui analisis tentang penggunaan bahasa dapat mengetahui motif yang mendorong manusia melakukan suatu tindakan kepada pihak lain (German, 2009; Floyd dkk, 2017; West dan Turner, 2017).

Kenneth Burke menyebut Teori Dramatisme sebagai retorika baru namun tujuannya bukan menggantikan konsep retorika dari Aristoteles, melainkan untuk memberi tambahan bagi pendekatan tradisional tersebut. Marie Nichols seperti dikutip oleh West dan Turner (2017:65), menjelaskan kata kunci untuk retorika lama yang diungkapkan Aristoteles intinya adalah persuasi dan penekanannya pada desain yang menyeluruh. Sedangkan kata kunci untuk Teori Dramatisme adalah identifikasi atau mengeksplorasi cara-cara di balik terjadinya persuasi dan faktor 'ketidaksadaran' pada penampilannya.

Menurut pandangan Kenneth Burke, bahasa dalam proses komunikasi tidak pernah netral. 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).

Setidaknya ada tiga asumsi yang menjadi dasar Teori Dramatisme. Asumsi pertama, manusia adalah makhluk yang menggunakan simbol. Manusia menciptakan simbol, merespons simbol, dan memahami keadaan melalui simbol. Penggunaan kata-kata dan sistem bahasa menjadi fokus utama Kenneth Burke dari semua simbol yang dipakai manusia. Simbol dapat berfungsi untuk menciptakan dan mempertahankan hierarki kekuasaan, serta identifikasi di antara kelompok-kelompok yang berbeda (German, 2009:320).

Penggunaan simbol juga memungkinkan manusia untuk membuat klaim tentang kehidupan sosial, mengambil posisi, menegaskan kebenaran atau mengkritik. Dengan kata lain, manusia memanfaatkan kata-kata dan bahasa untuk melukai, mendukung, mengorbankan, memengaruhi, menanyakan, memutuskan, atau menghibur (Floyd dkk, 2017:83). Hal itu berarti manusia memakai simbol dalam sejumlah cara sesuai dengan kepentingan yang dimiliki.

Asumsi kedua, bahasa dan simbol membentuk sistem yang sangat penting untuk manusia. Kenneth Burke berpendapat ketika manusia menggunakan simbol untuk bertindak, manusia menyaring pengalaman dalam kehidupan sosial melalui layar terministik. Penyaring digunakan manusia untuk memahami interaksi sehari-hari. Masing-masing manusia menyaring informasi dan pengalaman untuk

membentuk interpretasi terhadap kenyataan. Manusia melihat pengalaman dan menjelaskan pengalaman melalui filter khusus sesuai dengan keyakinan (Floyd dkk, 2017:84).

Melalui layar terministik semacam itu, manusia memilih atau mendukung beberapa realitas dan membelokkan yang lain. Bahasa menanamkan nilai-nilai yang membentuk ideologi atau sistem kepercayaan. Ideologi tersebut yang menyaring pemahaman manusia tentang orang lain, cara berkomunikasi, serta pilihan tindakan. Dapat diartikan bahasa membantu untuk membingkai dan melambangkan pengalaman manusia dalam adegan sosial (German, 2009; Floyd dkk, 2017).

Asumsi ketiga, manusia adalah pembuat pilihan. Teori Dramatisme percaya manusia bertindak bukan bergerak. Burke menggambarkan perbedaan antara tindakan dan gerak sebagai berikut: manusia membuat pilihan untuk bertindak melalui simbol, sementara hewan atau tumbuhan hanya bergerak. Secara ringkas dapat disimpulkan gerak merujuk pada gerakan fisik, sedangkan tindakan adalah penggunaan simbol yang disengaja. Menurut Kenneth Burke, tindakan adalah kunci untuk memahami apa yang manusia lakukan dan mengapa mereka melakukannya. Tindakan menjadi elemen penting dalam analisis pentad karena menjadi dasar untuk menemukan motif dari seseorang (German, 2009; Floyd dkk, 2017).

### 3. Analisis Pentad Teori Dramatisme

Analisis pentad merupakan 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 pidato atau artikel (Griffin, 2012; Foss, 2018). Seperti halnya dalam drama, analisis pentad sebagai sarana memahami motif manusia terdiri dari lima elemen: tindakan (*act*), adegan (*scene*), agen (*agent*), agensi (*agency*), dan tujuan (*purpose*). Singkatnya, analisis pentad merupakan alat yang dapat digunakan untuk menemukan motif serta memeriksa bagaimana masing-masing elemen berkontribusi atau mendorong tindakan simbolik.

Kenneth Burke menjelaskan dalam mengaplikasikan kelima elemen pentad mencakup pertanyaan, seperti: Apa yang telah dilakukan (*tindakan*)? Kapan atau di mana dilakukan (*adegan*)? Siapa yang melakukannya (*agen*)? Bagaimana melakukannya (*agensi*)? Mengapa itu dilakukan (*tujuan*)? Cara organisasi memandang dan menciptakan realitas bergantung pada elemen pentad yang diistimewakan dalam respons krisis. Oleh karena itu, analisis pentad tentang komunikasi krisis berguna untuk mengungkapkan motif organisasi menciptakan sebuah kenyataan dan upaya yang dilakukan dalam mengendalikan opini publik pasca krisis (Springston dkk, 2009:271).

Berikut adalah penjabaran lima elemen pentad berdasarkan penjelasan dari Suparno (2011), Esteves (2014), serta Foss (2018):

- a. Tindakan (*act*), menggambarkan perbuatan atau hal yang dilakukan. Representasi tindakan tidak dapat lepas dari aspek bahasa di dalam drama. Melalui bahasa, tindakan menggambarkan penolakan, penerimaan,

pembuktian, ketakutan, kebencian, kemarahan, kegembiraan, sugesti atau oposisi. Semua termanifestasikan dalam *the art of delivery* pada aspek bahasa. Elemen ini meliputi pertanyaan: Apa yang terjadi? Apa aksi atau kegiatannya? Apa yang telah dilakukan? Apa gagasan yang diucapkan?

- b. Adegan (*scene*), dapat dideskripsikan sebagai situasi dari tindakan. Jenis panggung yang ditetapkan pembicara ketika menggambarkan kondisi fisik, pengaruh sosial dan budaya, atau penyebab historis. Oleh karenanya, adegan bentuknya berupa lokasi, tempat, atau lingkungan. Bisa juga bersifat temporal, berkaitan dengan tanggal dan waktu, atau era tertentu. Selain itu, keadaan atau situasi di sekitar tindakan termasuk dalam adegan. Maksudnya adegan dapat terbentuk dari berbagai keadaan yang tidak hanya berasal dari kedudukan secara fisik seseorang, namun kondisi secara aktual di berbagai konteks, alasan, sejarah atau latar. Elemen ini meliputi pertanyaan: Di mana atau kapan tindakan itu terjadi? Apa latar belakang situasinya?
- c. Agen (*agent*), merujuk pada orang yang melakukan atau bertanggung jawab atas tindakan. Dalam kasus tertentu, agen juga terdiri dari teman (*co-agent*) atau musuh (*counter-agent*). Tidak selalu individu atau personal, bisa pula berbentuk super person, contohnya gereja, ras, bangsa, dan etnis. Ciri-ciri yang dimiliki agen, misalnya konsep diri, kesadaran, keinginan, pandangan, pikiran, semangat, dan ekspresi. Elemen agen juga dapat merujuk pada atribut yang melekat pada diri seseorang, baik dalam bentuk struktur maupun status yang dimilikinya. Oleh karenanya, agen tidak hanya mencerminkan kapasitas intelektual dan psikis, tetapi juga dapat menunjuk

- pada atribut-atribut fisik lainnya. Elemen ini meliputi pertanyaan: Siapa yang melakukan? Siapa yang terlibat dalam aksi? Apa peran mereka?
- d. Agensi (*agency*), merupakan cara agen melakukan tindakan. Menjelaskan sarana atau instrumen yang digunakan agen untuk melakukan tindakan. Elemen ini meliputi pertanyaan: Bagaimana agen bertindak? Bagaimana cara agen bertindak? Bagaimana tindakan dilakukan?
  - e. Tujuan (*purpose*), menjelaskan alasan melakukan tindakan. Bentuknya berupa pesan yang dinyatakan atau tersirat ketika melakukan tindakan. Elemen ini meliputi pertanyaan: Mengapa agen bertindak? Apa yang agen inginkan? Apa motivasi dari tindakan itu?

Selanjutnya, Kenneth Burke memperkenalkan istilah rasio dramatik untuk menggambarkan hubungan di antara elemen-elemen pentad. Rasio dramatik dapat ditentukan dengan mencocokkan dua elemen dari pentad dan memeriksa hubungan antara satu sama lain. Pada dasarnya rasio dramatik menggambarkan pengaruh dari elemen pentad yang pertama ke elemen pentad yang kedua. Melakukan analisis rasio dramatik dapat mengungkap mengenai sudut pandang tentang sesuatu hal (West dan Turner, 2017).

Ada banyak kemungkinan rasio dramatik karena setiap pasangan dari elemen pentad dapat menghasilkan rasio. Setidaknya ada dua puluh kemungkinan kombinasi rasio dramatik dari memasangkan setiap elemen dengan elemen lainnya secara berurutan. Meski demikian tingkat kompleksitas seperti itu jarang dilakukan pada praktik kritis yang sesungguhnya. Maksudnya, dalam penerapannya tidak semua kemungkinan rasio dramatik harus diperiksa.



Peneliti bisa menganalisis rasio dramatik dengan memasangkannya pada elemen pentad yang paling kuat atau dominan memberikan pengaruh (Cook, 2015; Benoit, 2016; McGeough dan King, 2016).

Sebagai contoh penggunaan analisis pentad, peneliti merujuk pada penelitian yang telah dilakukan oleh Blair Joseph Cook (2015) untuk mengungkapkan motif dari para pengunjuk rasa hingga mengakibatkan penggulingan Presiden Hosni Mubarak dalam revolusi Mesir 2011. Deskripsi analisis terbagi dalam dua bagian. Pertama, menggunakan elemen pentad untuk menganalisis penggambaran revolusi di Mesir oleh *Daily News Egypt*. Sebanyak 29 artikel berita dari 40 artikel berita yang memenuhi syarat sepanjang 18 Januari 2011 hingga 18 Februari 2011 dipilih untuk diteliti. Kedua, memeriksa setiap rasio dramatik yang paling menonjol (Cook, 2015:32).

Penelitian Blair Joseph Cook (2015:32-33) diawali dengan membuat tabel berdasarkan lima elemen pentad untuk memberikan gambaran luas dari tema yang dibahas dalam artikel berita. Melalui tabel tersebut dapat mengamati elemen pentad yang berulang, termasuk memperhatikan artikel berita mana saja yang hanya memiliki beberapa elemen pentad. Setelah membuat tabel, kemudian melakukan analisis untuk setiap elemen pentad yang ditemukan. Langkah kedua adalah menganalisis rasio dramatik dengan menunjukkan hubungan antara elemen-elemen pentad yang paling berpengaruh untuk seluruh peristiwa revolusi di Mesir, sebagaimana dicatat oleh *Daily News Egypt*. Pada tahap ini, juga diawali dengan membuat tabel dengan menempatkan satu rasio dramatik yang sangat menonjol dari setiap artikel berita. Melalui tabel tersebut kemudian dapat terlihat

rasio dramatik yang memiliki jumlah pengulangan paling banyak untuk dianalisis lebih lanjut (Cook, 2015:72-73).

Berikutnya, rasio dramatik itu diperiksa dengan Siklus Bersalah-Penebusan Kenneth Burke, yang menjadi faktor terakhir dalam menentukan motif para pengunjung rasa selama penggulingan Hosni Mubarak. Bagian terakhir penelitian adalah ringkasan dan kesimpulan secara keseluruhan. Meski begitu, peneliti tidak mencontoh semua alur penelitian yang dipakai oleh Blair Joseph Cook (2015), terutama saat melakukan analisis rasio dramatik. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, tidak semua kemungkinan rasio dramatik harus diperiksa. Peneliti bisa menganalisis rasio dramatik dengan memasangkannya pada elemen pentad yang paling kuat atau dominan memberikan pengaruh (Cook, 2015; Benoit, 2016; McGeough dan King, 2016).

Tujuan penelitian ini menggunakan analisis pentad Teori Dramatisme adalah 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. Oleh karena itu, tidak seperti Blair Joseph Cook (2015) yang menentukan rasio dramatik dari jumlah pengulangan terbanyak, peneliti menetapkan tindakan (*act*) sebagai elemen pentad yang paling kuat atau dominan. Fokus utama dari strategi dalam merespons krisis meliputi penggunaan kata dan tindakan yang dilakukan untuk mengelola informasi pasca krisis. Terlebih dalam asumsi ketiga Teori Dramatisme menyebut tindakan adalah kunci untuk memahami apa yang manusia lakukan dan mengapa mereka melakukannya. Tindakan menjadi elemen penting dalam analisis pentad

karena menjadi dasar untuk menemukan motif dari seseorang (German, 2009; Coombs, 2015; Floyd dkk, 2017).

Dengan demikian, dalam penelitian ini terdapat empat rasio dramatik yang peneliti analisis dari memasang tindakan sebagai elemen pentad pertama dengan empat elemen lainnya (adegan, agen, agensi, tujuan) pada bagian kedua. Pertama, rasio tindakan-adegan mengungkap latar yang dipilih oleh BMKG untuk memperkuat tindakan, meliputi waktu dan lokasi. Kedua, rasio tindakan-agen mengungkap tokoh yang dihadirkan oleh BMKG untuk memperkuat tindakan, terdiri dari agen, *co-agent*, dan *counter-agent*. Ketiga, rasio tindakan-agensi mengungkap sarana yang digunakan oleh BMKG untuk memperkuat tindakan. Keempat, rasio tindakan-tujuan mengungkap alasan yang hendak dicapai oleh BMKG sebagai tujuan untuk memperkuat tindakan.

#### 4. Strategi Respons Krisis

Strategi dalam merespons krisis meliputi penggunaan kata dan tindakan yang dilakukan untuk mengelola informasi pasca krisis. Menekankan pada perbaikan citra yang merupakan studi dalam komunikasi krisis. Serangan terhadap citra individu atau organisasi setelah menciptakan situasi negatif dapat menimbulkan perasaan bersalah. Perbaikan citra digunakan individu atau organisasi untuk menjelaskan, membenarkan, atau meminta maaf kepada publik eksternal (Coombs, 2015; Claeys dan Schwarz, 2016). Kenneth Burke percaya motif utama dari semua retorika yaitu mengurangi rasa bersalah yang merupakan sifat intrinsik dalam diri manusia. Menurut Kenneth Burke menghilangkan rasa bersalah merupakan plot dasar dari drama manusia. Proses rasa bersalah dan

keinginan untuk menguranginya dikenal dengan Siklus Rasa Bersalah-Penebusan atau *Guilt-Redemption Cycle* (Griffin, 2012; West dan Turner, 2017).

Cara untuk mengurangi rasa bersalah dalam diri manusia adalah dengan menyatakan sebagai korban dari krisis (*victimage*). Terdapat dua metode untuk mengurangi rasa bersalah, yaitu mortifikasi (*mortification*) dan mengkambinghitamkan (*scapegoating*). Mortifikasi yaitu menghilangkan rasa bersalah dengan menyalahkan diri sendiri. Bentuknya berupa pengakuan dosa dan meminta ampun atas kesalahan. Sedangkan mengkambinghitamkan adalah metode pembersihan rasa bersalah dengan membebaskan kesalahan kepada pihak lain atau menyalahkan pihak lain (West dan Turner, 2017:67).

Siklus Rasa Bersalah-Penebusan Kenneth Burke menjadi salah satu inspirasi yang memberikan pengaruh pada gagasan William Lyon Benoit tentang perbaikan citra (*image restoration*). Dalam buku *Accounts, Excuses, and Apologies: Image Repair Theory and Research*, William Lyon Benoit (2015:33) mengatakan strategi korban (*victimage*) Kenneth Burke dapat dipisahkan berdasarkan efek yang ditimbulkan. Mortifikasi (*mortification*) menempatkan organisasi menerima kesalahan dan memohon pengampunan, sementara mengkambinghitamkan (*scapegoating*) organisasi mengalihkan kesalahan kesalahan kepada pihak lain. Menurut William Lyon Benoit efek dari mengkambinghitamkan lebih dekat dengan penyangkalan daripada menyatakan diri sebagai korban.

Sejalan dengan hal itu, Molly J. Billings (2015:28) dalam penelitian *The Dramatistic Implications of Burke's Guilt Redemption Cycle in the Donald Sterling Communication Crisis* mengatakan hasil penelitiannya bisa memberi

masuk pada gagasan William Lyon Benoit tentang perbaikan citra karena ada kesamaan di antara keduanya. Menyalahkan pihak lain atau mengalihkan kesalahan (*shifting the blame*) yang merupakan bagian dari strategi menyangkal (*denial*) William Lyon Benoit setara dengan mengkambinghitamkan (*scapegoating*) dalam strategi korban (*victimage*) Kenneth Burke. Menurutnya, kedua strategi itu membutuhkan kambing hitam dan dapat berhasil jika menemukan cara mengorbankan yang tepat atau korban yang sempurna.

Lebih lanjut, William Lyon Benoit berpendapat rasa bersalah merupakan motif penting untuk perbaikan citra. Meski dua metode untuk mengurangi rasa bersalah yang ditawarkan oleh Kenneth Burke merupakan pilihan strategi yang penting, namun William Lyon Benoit melihat lima kemungkinan lain dari strategi respons krisis untuk perbaikan citra. Menurut William Lyon Benoit, penggunaan kombinasi beberapa strategi dalam respons krisis dapat meningkatkan efektivitas perbaikan citra (Benoit, 2015:33). Oleh karena itu, penelitian ini tidak mengkaji Siklus Bersalah-Penebusan Kenneth Burke seperti penelitian Blair Joseph Cook (2015), namun menggunakan strategi respons krisis William Lyon Benoit untuk mengetahui strategi komunikasi BMKG dalam merespons krisis pasca silang sengkarut informasi bencana tsunami di Sulawesi Tengah pada 28 September 2018 dan Selat Sunda pada 22 Desember 2018.

Berikut lima strategi respons krisis untuk perbaikan citra yang dijelaskan oleh William Lyon Benoit (2015) dan Rachmat Kriyantono (2017):

a. Menyangkal (*denial*)

Melalui strategi ini, organisasi menyangkal telah melakukan kesalahan atau menyatakan organisasi tidak terlibat sebagai penyebab krisis. Pertama, menyangkal dengan cara sederhana (*simple denial*), seperti mengatakan “kami tidak melakukannya” atau dengan memberikan alibi. Kedua, menyangkal dengan menyalahkan pihak lain (*shifting the blame*). Strategi ini memiliki kesamaan dengan mengkambinghitamkan (*scapegoating*) dalam strategi korban (*victimage*) Kenneth Burke.

b. Menghindari tanggung jawab (*evasion of responsibility*)

Melalui strategi ini, organisasi berupaya membatasi tanggung jawabnya pada krisis. Pertama, *provocation*, organisasi mengatakan melakukan tindakan karena merespons tindakan pihak lain yang salah. Kedua, *defeasibility*, menjelaskan krisis terjadi karena kekurangan informasi atau ketidakmampuan organisasi mengontrol situasi. Ketiga, maksud baik (*good intention*) atau menyatakan organisasi telah berupaya mengatasi dengan baik tetapi hasilnya mungkin dirasakan kurang maksimal oleh pihak lain. Keempat, *accident*, menerangkan penyebab krisis adalah kecelakaan atau peristiwa yang tidak direncanakan dan tidak diharapkan jadi organisasi ikut dirugikan.

c. Mengurangi serangan (*reducing offensiveness*)

Melalui strategi ini, organisasi tidak menyangkal telah melakukan aktivitas yang menyebabkan krisis dan berusaha mengurangi dampak negatif dengan memanfaatkan citra positifnya. Pertama, *bolstering* atau mengingatkan

publik bahwa organisasi terdiri dari orang-orang berkualitas dalam pekerjaan sehingga kecil kemungkinan menyebabkan krisis. Kedua, *minimization* atau meminimalkan serangan dari pihak lain dengan mengatakan dampak krisis bukanlah sebesar yang dipikirkan orang. Ketiga, *differentiation* atau membandingkan kejadian pada saat krisis dengan kejadian yang sama tetapi skala dan akibatnya jauh lebih besar. Keempat, *transcendence* atau menempatkan peristiwa krisis sebagai bagian dari konteks yang lebih besar dengan memunculkan nilai-nilai yang penting. Kelima, *attack accuser* atau menantang pihak lain yang menyatakan peristiwa yang terjadi merupakan krisis untuk memberikan bukti kuat. Keenam, *compensation* atau memberikan ganti rugi berupa uang atau barang.

d. Tindakan korektif (*corrective action*)

Organisasi berupaya memperbaiki kerusakan dan berjanji untuk mencegah pengulangan krisis. Melalui strategi ini, organisasi mungkin melakukan tindakan tertentu tanpa mengakui sudah melakukan kesalahan.

e. Menanggung akibat krisis (*mortification*)

Organisasi menyatakan bersedia bertanggung jawab atas krisis yang terjadi dan menyampaikan penyesalan serta permohonan maaf. Strategi ini serupa dengan mortifikasi (*mortification*) dalam strategi korban (*victimage*) Kenneth Burke.



### C. Kerangka Berpikir

Merujuk pada landasan teori dan konsep yang peneliti gunakan, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini terbagi menjadi empat tahap. Analisis pentad Teori Dramatisme yang terdiri dari tindakan, adegan, agen, agensi, dan tujuan, adalah awal dari semua tahapan dalam penelitian ini. Tahap berikutnya, peneliti memeriksa rasio dramatik yang menggambarkan pengaruh elemen pentad pertama pada elemen pentad kedua. Pada tahap ini peneliti menetapkan tindakan sebagai elemen pentad yang paling kuat atau dominan memberikan pengaruh terhadap empat elemen lainnya (adegan, agen, agensi, tujuan).

Setelah itu, peneliti mencocokkan hasil dari menghubungkan rasio dramatik dengan strategi respons krisis yang dijelaskan oleh William Lyon Benoit untuk perbaikan citra. Tahap terakhir peneliti menjabarkan motif dari strategi komunikasi BMKG dalam merespons krisis berdasarkan tiga asumsi dasar Teori Dramatisme. Berikut gambaran kerangka berpikir dalam penelitian ini untuk mengetahui strategi komunikasi BMKG dalam merespons krisis pasca silang sengkarut informasi bencana tsunami di Sulawesi Tengah pada 28 September 2018 dan Selat Sunda pada 22 Desember 2018:

Gambar 2.1  
Kerangka Berpikir

