

Analisis Wacana pada Akun Twitter @DivHumas_Polri dalam Manajemen Krisis Tragedi Kanjuruhan

Wahyu Eka Putri¹, Ascharisa Mettasatya Afrilia², S. BektI Istiyanto³, Rizal Rizky Hermawan⁴

^{1,2,4}Universitas Tidar, Magelang, Jawa Tengah, Indonesia

³Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Jakarta, Indonesia

e-mail: putri.eka@untidar.ac.id^{1*}; mettaafrilia@untidar.ac.id²; bekti.istiyanto@unsoed.ac.id³; rizky550@gmail.com⁴

*Corresponding author

ABSTRACT :

Polri as a law enforcement agency has a role as a community protection agency and should have a positive reputation in society. However, the fact is that Polri's reputation has suffered a significant decline after the Kanjuruhan tragedy. A number of public opinions, especially on social media, ultimately cornered the Police so that it had a negative impact on the existence of the Police's reputation. Police Public Relations utilizes Twitter social media to restore reputation after the Kanjuruhan tragedy. This study aims to analyze the discourse developed by Polri Public Relations as a crisis management strategy. This research is a descriptive study using qualitative methods and using the theoretical approach of critical discourse analysis proposed by Van Dijk. The results of the study show that the public relations discourse of the National Police through Twitter social media shows an image restoration strategy of denying it by blaming other parties. This is reflected in the text which focuses on describing the parties involved as the trigger for the Kanjuruhan tragedy. Accuracy in choosing a strategy can strengthen organizational attitudes and be able to change public opinion from negative and antipathy to positive and sympathy.

ARTICLE HISTORY

Submitted: 18 August 2023

Revised: 9 October 2023

Accepted: 31 January 2024

KEYWORDS

image restoration theory, kanjuruhan tragedy, public relations of POLRI, Twitter

PENDAHULUAN

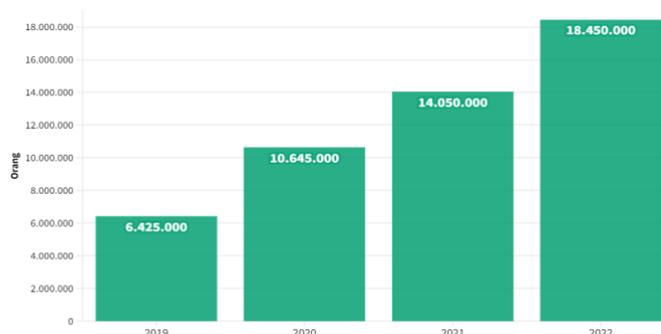
Kehadiran media sosial tidak dapat dipisahkan dengan interaksi masyarakat di era digital saat ini. Hal tersebut terjadi karena media sosial mampu memenuhi kebutuhan sosial masyarakat. Sejalan dengan pernyataan tersebut, (Turwulandari, 2018) mengungkapkan bahwa media sosial di kalangan masyarakat merupakan alat komunikasi yang populer, seperti mereka gunakan saat berkomunikasi satu dengan lainnya, sekedar berbagi informasi, maupun digunakan untuk mempromosikan apapun dengan mudah.

Secara fungsional, kehadiran media sosial tidak terbatas pada penggunaannya oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pribadinya. (Mitchelstein et al., 2020) melalui penelitiannya memperoleh bahwa media sosial membantu masyarakat dalam berbagai macam

aspek kegiatan termasuk kampanye politik, aksi kolektif, serta penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (e-government). Adapun dalam kegiatan pemerintahan, media sosial digunakan sebagai alat komunikasi, ajang pembelaan, dan manajemen krisis bagi perusahaan maupun organisasi pemerintahan.

Di Indonesia, Twitter menjadi salah satu dari berbagai media sosial yang paling diminati penggunaannya oleh masyarakat. Menurut penelitian sebelumnya oleh (Santoso & Wardani, 2021), pemilihan media sosial twitter dikarenakan informasi yang ada di Twitter sangat mudah tersebar. Hal itu terlihat dengan jelas melalui trending topik di beranda Twitter. Semakin banyak orang membicarakannya maka topiknya bisa menjadi topik yang lebih *trending*. Sementara ini dalam penelitian (Torregrosa et al., 2023) mengungkapkan bahwa twitter memainkan peran utama dalam *Online Social Platforms*, Peran Twitter sebagai agen media dalam komunikasi publik, dengan logika yang berbeda dari logika media massa tradisional.

Menurut laporan We Are Social pada Gambar 1 jumlah pengguna twitter di Indonesia mencapai 18,45 juta. Angka tersebut menempatkan Indonesia pada peringkat kelima sebagai negara dengan pengguna twitter terbesar di dunia (Rizaty, 2022). Sejalan dengan data tersebut, Katadata.co.id juga melaporkan bahwa Twitter merupakan salah satu media sosial yang paling populer digunakan masyarakat Indonesia. Adapun penggunaannya, Twitter banyak digunakan untuk mempromosikan kebijakan dan berinteraksi dengan masyarakat serta pejabat lain oleh para politikus (Annur, 2022).



Gambar 1 Jumlah Pengguna Twitter di Indonesia (2019-2022)

Sumber: (We are Social, 2022)

Hal ini tentu sesuai dengan pedoman pemanfaatan media sosial instansi pemerintah yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI No 83 Tahun 2012. Aturan tersebut menyatakan bahwa cara baru baik dalam hal komunikasi serta kolaborasi dapat didukung oleh pemanfaatan penggunaan media sosial. Selain itu, terdapat penawaran pada aspek kecepatan dan ketepatan bagi mereka yang ikut partisipasi pada proses pertukaran informasi. Peran strategis media sosial itulah yang dimanfaatkan bagi perusahaan atau organisasi pemerintahan untuk menjalankan kegiatan *public relations* atau dikenal dikalangan masyarakat sebagai hubungan masyarakat (humas).

Humas adalah komunikator perusahaan yang turut berperan dalam menciptakan keberlangsungan perusahaan atau organisasinya, serta membangun juga mengembalikan citra yang buruk (iprahumas.id, 2021). Merujuk pada pengertian tersebut, humas memegang

peranan penting dalam melaksanakan strategi komunikasinya dalam upaya membangun reputasi perusahaan, karena reputasi berpengaruh dalam membentuk opini publik. (Bryce, 2014) menegaskan bahwa media memainkan peran yang sangat besar dalam membentuk opini publik mengenai bencana apapun, dalam konteks penelitian ini berkaitan dengan krisis yang dihadapi organisasi. Selanjutnya, (Kede & Karnay, 2021) juga menyebutkan bahwa humas merupakan Lembaga yang berperan mempersuasi dan memengaruhi pandangan khalayak.

Terkait dengan tujuan humas, Jefkins (1992) berpendapat bahwa humas memiliki tujuan yang secara umum meliputi membangun, menjaga, meningkatkan, dan memperbaiki citra organisasi dihadapan publik dan disesuaikan dengan kondisi-kondisi dari pada publik yang bersangkutan (Sidharta & Arlena, 2021). Terlebih ketika terjadi krisis yang dialami organisasi, maka humas seringkali memanfaatkan media sosial sebagai strategi untuk manajemen krisis. Menurut Coombs (2010), istilah krisis merujuk pada peristiwa yang tidak dapat diprediksi oleh seseorang, bersifat genting, terjadi dalam kondisi yang tidak normal, serta dapat membawa pengaruh negatif bagi individu atau organisasi (Kriyantono, 2017).

Krisis dipandang sebagai fenomena negatif, suatu peristiwa yang mengancam organisasi (Valackiene, 2011) Selain itu, (Iftikhar et al., 2023) menambahkan krisis dapat menurunkan kinerja organisasi. Krisis juga dapat didefinisikan sebagai kejadian tak terduga yang berpotensi menimbulkan dampak negatif. Karena sifatnya yang tidak terduga, kesiapan menghadapi krisis merupakan hal yang sulit bagi organisasi; dan krisis yang terjadi secara tidak terduga dapat mengakibatkan kemerosotan struktur organisasi, serta dampak negatif terhadap karyawan, produk, jasa, kondisi keuangan, dan ketenaran organisasi (Civelek et al., 2016). Ketika terjadi krisis, organisasi sering mendapatkan tekanan dan keterbatasan waktu dalam mengambil Keputusan (M. Mikušová, 2014).

Mitroff (2001) menyebutkan lima ciri umum krisis, yaitu: 1) Krisis mengakibatkan kerusakan harta benda, cedera, hilangnya nyawa, dan/atau rusaknya reputasi; 2) Krisis merugikan dan berdampak pada banyak orang; 3) Krisis mempunyai awal dan akhir yang dapat diidentifikasi; 4) Krisis relatif terjadi secara tiba-tiba; 5) Krisis ini mendapat liputan media dan perhatian publik secara luas (Amalia et al., 2020). Glamuzina dan Lovrinčević (2013) menyatakan bahwa situasi krisis yang berdampak pada suatu organisasi dapat berasal dari sumber eksternal dan internal (Fleming, 2017).

Polri sebagai Lembaga penegak hukum tak lepas dari adanya krisis yang menerpa organisasinya. Polri kerap dipapar berita negatif dan dihujani oleh opini publik yang buruk. Berdasarkan komparansi yang dilakukan terhadap beberapa media online seperti situs berita viva.co.id, republika.co.id, harianaceh.co.id, dan tribunnews.com, diperoleh bahwa sentimen negatif mendominasi terhadap reputasi Polri dalam menangani kasus Novel Baswedan (K & P, 2019). Selain kasus Novel Baswedan, beberapa kasus lain mewarnai citra buruk Polri yaitu kasus Ferdy Sambo, kasus tragedi kanjuruhan yang menyebabkan Kapolda dan Kapolres malang dicopot, dan yang terakhir diikuti oleh kasus narkoba di dalam internal institusi Polri (Kompasiana, 2022). Kebanyakan krisis yang terjadi disertai dengan hal yang tiba-tiba, kurangnya waktu, ancaman, dan kelangkaan informasi, dan di sini komunikasi muncul sebagai jantung proses manajemen dalam institusi (Reilly, 2008).

Krisis yang diangkat dalam penelitian ini adalah kasus tragedi Kanjuruhan Malang yang menyebabkan ratusan orang meninggal. Kasus ini diangkat karena memiliki dampak besar dalam menurunkan citra Polri. Bukan tanpa alasan, tragedi kanjuruhan adalah tragedi terbesar di Indonesia dan nomor 2 di dunia, yang menunjukkan lemahnya kepolisian dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Sejalan dengan pernyataan tersebut, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tragedi Kanjuruhan merupakan tragedi sepak bola dengan korban jiwa terbanyak kedua sepanjang sejarah dunia (Setiamukti & Nasvian, 2023).

Tragedi Kanjuruhan merupakan sebuah krisis bagi Polri, dan Twitter sebagai salah satu media yang dimanfaatkan untuk merespon krisis tersebut. Polri sebagai sebuah institusi memanfaatkan Twitter untuk merespon krisis tersebut, hal ini sejalan dengan pendapat (Hazaa et al., 2021) bahwa institusi berusaha mengelola krisis mereka dengan membendung dan mengurangi dampaknya dengan menggunakan berbagai faktor seperti teknologi informasi, perencanaan strategis, komunikasi, media sosial, manajemen pengetahuan, tata kelola, atau kepemimpinan.

Riset ini menjadi penting mengingat sejak terjadinya tragedi Kanjuruhan reputasi Polri menjadi tercoreng. Sementara itu, reputasi merupakan hal krusial yang harus dimiliki baik dalam level individu maupun organisasi termasuk instansi Polri. (Purwindra, 2016) menyatakan bahwa harus disadari reputasi merupakan aset penting bagi instansi pemerintah, karena kepercayaan masyarakat dibangun berdasarkan reputasi. Kehancuran reputasi dapat terjadi karena beberapa sebab seperti konflik internal, perselisihan, ketidakmampuan pimpinan, hingga performa yang tidak baik para anggotanya.

Pada penelitian ini, strategi Polri dalam menghadapi krisis akan dianalisis menggunakan teori image restoration dan analisis wacana menggunakan teori wacana kritis model Van Dijk. Hal ini menjadi kebaruan atau novelty dalam kajian teori dari penelitian ini, mengingat penggunaan dua sudut pandang berupa penggabungan teori wacana kritis Van Dijk yang dikolaborasikan dengan teori image restoration belum pernah dilakukan khususnya dalam konteks tragedi Kanjuruhan.

Menurut (Kriyantono, 2017), teori image restoration mengulas terkait usaha yang dilakukan untuk perbaikan citra maupun suatu pamor yang buruk. Pembahasan mengenai teori ini sejalan dengan situasi yang dihadapi Polri saat ini, yaitu buruknya citra atau reputasi yang berkembang di masyarakat dan adanya strategi untuk mengembalikan citra tersebut. Sementara analisis wacana kritis Van Dijk pada penelitian ini berfungsi sebagai alat untuk melakukan analisis serta identifikasi terkait bagaimana suatu tingkatan sosial, dominasi, maupun kelompok kekuasaan yang ada di suatu masyarakat, serta bagaimana suatu pandangan maupun kesadaran yang menciptakan dan mempengaruhi analisis teks (Eriyanto, 2009). Sehingga hasil analisis dengan menggunakan kedua teori tersebut diharapkan akan menghasilkan pembahasan yang komprehensif. Merujuk pada uraian permasalahan tersebut, penelitian ini disusun untuk menganalisis wacana yang dibangun Humas Polri sebagai strategi manajemen krisis.

Kriyantono (2017) menyatakan bahwa Teori Image Restoration (TIR) dalam prakteknya dapat diimplementasikan ke dalam berbagai kondisi, yaitu individu, dalam bentuk kelompok,

maupun suatu organisasi yang mengkaji tentang respon seseorang atau bahkan organisasi dalam menghadapi reputasi yang terancam dan agar dapat mempertahankan citra positifnya. Lebih lanjut Kriyantono menyebutkan bahwa TIR merupakan pengembangan dari teori apologia yang juga bersumber pada pendekatan retorika. Pendekatan retorika ini dipandang sebagai pendekatan yang memelihara, memperbaiki pamor, serta mempengaruhi cara pandang publik mengenai krisis yang terjadi maupun organisasinya, melalui pemanfaatan strategi simbolis. Lebih lanjut, Benoit, Blaney & Brazeal (dalam Kriyantono, 2017) menyebutkan bahwa TIR memiliki sejumlah asumsi dasar yang dapat digunakan untuk merestorasi citra dengan memanfaatkan pendekatan retorika yang kemudian disusun menjadi lima bentuk strategi (tipologi) komunikasi. Adapun kelima tipologi tersebut adalah:

1. Strategi Menyangkal (Denial), organisasi pada prakteknya membantah bahwa pihaknya melakukan tindakan yang salah serta menerangkan bahwasanya pihaknya tidak ikut serta menjadi sumber penyebab krisis. Terdapat dua jenis strategi yang ada dalam kategori ini, yaitu menyangkal dengan bentuk yang paling biasa atau disebut sebagai simple denial dan kedua, melemparkan kesalahan pada pihak lain di luar organisasinya (*shifting blame/scapegoating*).
2. Strategi Menghindar dari Tanggung Jawab (*Evasion of Responsibility*), melalui strategi ini organisasi berusaha memberikan batasan pada tanggung jawabnya terhadap krisis. Adapun praktek yang dapat diwujudkan seperti tindakan provokasi, mengungkapkan jika suatu krisis timbul karena keterbatasan informasi maupun ketidakmampuan organisasi dalam mengendalikan keadaan, maksud baik atau good Intention, dan yang terakhir adalah strategi yang menyatakan bahwa kecelakaan yang menimbulkan krisis.
3. Strategi Mengurangi Serangan (*Reducing The Offensiveness*), pada tipologi ini dinyatakan bahwa organisasi berada di titik diplomatis. Organisasi tidak menyangkal atau setidaknya mengakui krisis diakibatkan oleh aktivitas organisasi dan berusaha mengurangi dampak negatif dari krisis tersebut. Strategi yang dapat dilakukan untuk mengurangi dampak negatif tersebut dapat melalui beberapa cara yaitu bolstering, minimilasi, differentiation, transenden, menyerang pihak lain, dan pemberian ganti rugi.
4. Tindakan Korektif (*Corrective Action*), dalam prakteknya organisasi berusaha melakukan perbaikan atas krisis yang menimpa organisasi serta berniat untuk meminimalisir terjadinya krisis kembali di masa depan. Organisasi pada kondisi ini berpotensi memilih beberapa opsi aksi dan tetap tidak memberikan pengakuan terkait pihaknya dalam kondisi ini benar atau salah.
5. Menanggung Akibat Krisis (*Morification*), strategi yang digunakan yaitu dengan mengungkapkan pihaknya siap memberikan pertanggung jawaban atas hal-hal yang diakibatkan oleh krisis serta memberikan permohonan maaf dan rasa menyesal atas kejadian tersebut.

Selain teori image restoration, wacana digunakan dalam menganalisis kasus. Wacana menggambarkan perubahan intensitas kekuatan di dalam masyarakat. Adapun tujuan dari analisis wacana kritis, yaitu mendefinisikan dan melakukan identifikasi permasalahan sosial, terkhusus pada konteks diskriminasi (Susilo, 2021). Selanjutnya, (Susilo, 2021) menambahkan

apabila fokus wacananya mengamati teks yang ada di berita online, maka wacana milik Van Dijk dimanfaatkan sebagai metode mengulik wacana sehingga teks berita tersebut akan terlihat jelas wacana di baliknya. Pada dasarnya, sebuah teks merupakan hasil konstruksi sehingga jangan dipandang netral dan tidak bernilai. Pada analisis wacana kritis, bahasan dianggap sebuah tindakan, dan karena wacana memengaruhi preferensi khalayak, maka menguraikan kuasa, dominasi, serta tingkatan relasi yang dihasilkan dalam wacana merupakan tujuan utama dari analisis ini (Van Dijk (dalam Susilo, 2021)). Struktur wacana, sebagai bagian dari struktur sosial, sangat terkait dengan konsep kekuasaan dan dominasi dalam kelompok sosial. Menurut van Dijk (1993), dominasi diartikan sebagai pelaksanaan kekuasaan sosial oleh elit, lembaga atau kelompok, yang mengakibatkan kesenjangan sosial, termasuk ketidaksetaraan politik, budaya, kelas, etnis, ras, dan gender (Masroor et al., 2019).

Tabel 1 Struktur Wacana Model Teun A. Van Dijk

Struktur Wacana	Hal Yang Diamati	Elemen
Struktur Makro	Tematik Tema/topik yang dikedepankan dalam berita	Topik
Superstruktur	Skematik Bagaimana bagian dan urutan berita diskemakan dalam berita teks utuh	Skema
Struktur Mikro	Semantik Makna yang ingin ditekankan dalam teks berita. Misal dengan memberikan detil pada suatu sisi atau membuat eksplisit satu sisi dan mengurangi detil sisi lain	Latar, detil, maksud, pra-anggapan, nominalisasi
Struktur Mikro	Sintaksis Bagaimana kalimat (bentuk, susunan) yang dipilih	Bentuk kalimat, koherensi, kata ganti
Struktur Mikro	Stilistik Bagaimana pilihan kata yang dipakai dalam teks berita	Leksikon
Struktur Mikro	Retoris Bagaimana dan dengan cara penekanan dilakukan	Grafis, metafora, ekspresi

Sumber: (Eriyanto, 2022)

Wacana-wacana kritis seperti politik, ras, gender, kelas sosial, hegemoni dapat dianalisis menggunakan analisis wacana kritis. Hal tersebut dikarenakan teks tidak menjadi fokus utama yang membatasi analisis wacana kritis milik Van Dijk, bahkan melihat terkait tingkatan sosial, dominasi, serta kelompok yang berkuasa di suatu masyarakat, serta bagaimana teks yang dianalisis dipengaruhi oleh pandangan dan kesadaran (Saadillah & Haeniah, 2020). Berikut ini merupakan tiga tingkatan suatu teks berdasarkan pendapat Van Dijk pada Tabel 1:

1. Struktur Makro

Makna keseluruhan dari sebuah teks yang mampu dilihat dengan mencermati topik maupun tema yang ditonjolkan dalam suatu berita, yaitu struktur makro.

2. Superstruktur

Struktur wacana yang berkaitan dengan susunan suatu teks, terkait bagaimana teks terdiri dari beberapa bagian yang tersusun menjadi berita secara utuh, disebut superstruktur.

3. Struktur Mikro

Struktur mikro adalah kandungan arti dari wacana yang mampu terlihat mulai unsur terkecil pada suatu teks yaitu dapat berupa kata, kalimat proposisi, anak kalimat, parafrasa, maupun gambar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis isi kualitatif. Menurut (Hsieh & Shannon, 2005), analisis isi kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk menginterpretasi secara subjektif mengenai isi teks melalui proses klasifikasi sistematis pengkodean dan mengidentifikasi tema dan pola. Sumber data pada penelitian ini, yaitu wacana tweet humas Polri dalam menanggapi kasus tragedi kanjuruhan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi tweet humas Polri sejak 1 Oktober 2022 hingga Desember 2022. Dari data tersebut akan dipilih satu tweet yang paling dominan dan melibatkan banyak interaksi pengguna twitter (like dan komen). Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh tweet Polri mengenai kasus Kanjuruhan sebanyak 20 tweet. Dari 20 tweet tersebut, terdapat satu tweet dengan jumlah like dan komentar paling banyak yaitu 3600 komentar, 2500 jumlah like, dan 3000 repost. Tweet yang dipilih dapat diakses pada link berikut https://twitter.com/divhumas_polri/status/1578267105551872000. Tweet yang terpilih selanjutnya dianalisis menggunakan analisis wacana kritis model model Teun A. Van Dijk untuk memahami wacana yang dibangun oleh humas Polri. (Eriyanto, 2009) mengungkapkan bahwa analisis model ini tidak terpaku pada analisis teks, dapat juga melakukan identifikasi terkait bagaimana teks yang dianalisis dipengaruhi atau dibentuk oleh adanya tingkatan sosial, otoritas, maupun kelompok yang memiliki kuasa di suatu masyarakat, serta bagaimana suatu pandangan dan kesadaran yang ada di dalamnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menurut (Humaira, 2018), struktur makro adalah suatu makna global yang menciptakan sebuah pemahaman pada suatu topik. Merujuk pada postingan akun twitter @DivHumas_Polri "Duka Sepak Bola Indonesia", topik utama postingan tersebut menggambarkan atau menginformasikan bagaimana Divisi Humas Polri sebagai penghubung internal polri dalam menyampaikan informasi dengan masyarakat ataupun sebaliknya, mencoba menyampaikan rasa duka atas terjadinya tragedi kanjuruhan serta harapannya terhadap sepak bola Indonesia. Adapun upaya yang dilakukan untuk mendukung topik tersebut, disajikan informasi pendukung yang ditampilkan dalam bentuk kombinasi teks dan gambar yang di dalamnya berisi beberapa persoalan, yaitu:

a. Perasaan duka terhadap sepakbola Indonesia.

Terjadinya tragedi kanjuruhan tentunya menyisakan duka mendalam bagi dunia sepakbola di Indonesia. Sejalan dengan itu, Divisi Humas Polri juga menyampaikan rasa duka tersebut melalui postingannya pada akun twitter @DivHumas_Polri. Hal tersebut tergambar dari kalimat pertama pada *caption* dan judul yang ditampilkan pada gambar 2, yaitu "Duka Sepakbola Indonesia".

b. Harapan Polri terhadap sepakbola Indonesia.

Sepakbola adalah pertandingan antara dua tim yang saling memperebutkan bola untuk mencetak gol sebanyak-banyaknya. Layaknya sebuah permainan, di antara kedua tim yang bermain pasti ada yang menang dan kalah. Divisi Humas Polri melalui postingannya menyampaikan harapannya kepada seluruh tim dan suporter untuk bisa menggunakan logika dan sportifitasnya dalam pertandingan sepak bola, hal tersebut ditampilkan melalui tulisan yang ada pada gambar 3, yaitu "Tapi, permainan tetaplah permainan. Menang kalah hal yang biasa dan fanatisme harusnya tetap terukur, terarah dan dibarengi dengan logika".

Superstruktur merupakan penggambaran bentuk dari suatu teks yang disusun berdasar pada kategori tertentu, contohnya pendahuluan, isi, dan penutup (Humaira, 2018). Berkaitan dengan superstruktur, (Anggrianto, 2022) menambahkan bahwa kategori ini adalah salah satu bentuk dari pemikiran dan strategi yang digunakan oleh komunikator dalam menyampaikan pesan maupun informasi melalui wacana yang ada.

Untuk mendukung topik utamanya, yaitu duka dan harapan Polri terhadap sepakbola Indonesia. Divisi Humas Polri melalui postingannya di akun @DivHumas_Polri mengemas informasi tersebut menjadi 4 bagian gambar yang saling berurutan dan membentuk suatu cerita utuh yang saling terhubung. Informasi tersebut diawali oleh gambar 2 yang berisi gambaran umum permainan sepakbola yang sering dianggap sebagai wujud identitas dan juga kebanggaan bagi kelompok. Melalui gambar 2, Divisi Humas Polri berusaha mengawali informasi dengan permasalahan umum di dunia sepakbola, yaitu berkaitan dengan wujud identitas dan rasa bangga dari masing-masing kelompok yang bertanding.

Berkaitan dengan permasalahan tersebut, muncul gambar ketiga yang menampilkan ilustrasi suporter yang bersorak dari tribun sambil membawa atribut tim kebanggaannya. Mengingat sepakbola adalah pertandingan antara dua tim, Divisi Humas Polri berusaha mengingatkan kepada suporter bahwa dalam permainan akan ada tim yang menang dan kalah, sehingga mereka harus siap menerimanya. Hal tersebut didukung melalui narasi yang berbunyi "Tapi, permainan tetaplah permainan. Menang-kalah adalah hal yang biasa dan fanatisme harusnya tetap terukur, terarah dan dibarengi dengan logika". Pada gambar ketiga, Divisi Humas Polri mulai menyampaikan harapannya kepada suporter sepakbola terkait sikap yang harus mereka lakukan ketika terdapat tim yang menang ataupun kalah.

Harapan tersebut kemudian diperkuat dengan memunculkan gambar keempat. Pada gambar 4, dimunculkan narasi yang berbunyi: "Dengan semangat sportifitas, sepakbola takkan jadi pemicu untuk perpecahan. "lawan" hanya di lapangan, di luar itu kita semua adalah kawan". Narasi tersebut menggambarkan harapan Polri kepada seluruh suporter dan masing-

masing tim untuk menjaga sportifitasnya dalam ajang pertandingan sepak bola agar tidak terjadi perpecahan.

Namun, harapan itu tidak terwujud atau hanya sebatas harapan saja. Kemudian muncul gambar kelima yang mengilustrasikan bahwa harapan Polri ternyata tidak diwujudkan dan berakibat pada terjadinya tragedi kanjuruhan yang merenggut banyak nyawa manusia. Adanya tragedi tersebut menciptakan duka pada sepakbola Indonesia yang diilustrasikan menggunakan gambar dengan warga background gelap sebagai salah satu penggambaran rasa duka.

Dari segi skematik, Divisi Humas Polri berusaha mengawali informasi dengan menggambarkan permasalahan utama pada dunia sepakbola, yaitu rasa bangga yang besar akan masing-masing tim. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, kemudian disampaikan harapan-harapan Divisi Humas Polri yang digambarkan melalui gambar 3 dan 4. Sehingga kesan yang ditampilkan adalah adanya rasa kepedulian pihak organisasinya kepada seluruh lapisan masyarakat yang dalam konteks ini, yaitu para suporter sepak bola. Namun harapan tersebut ternyata tidak nyata, yang kemudian menyisakan duka bagi kita semua. Di sini Divisi Humas Polri menutup informasi dengan rasa duka karena harapannya tidak terwujud yang mengakibatkan banyaknya nyawa manusia terenggut.

Analisis selanjutnya berdasarkan analisis struktur mikro yang didalamnya terdiri dari semantik (latar, detil, maksud, praanggapan), sintaksis (korehensi, kata ganti, bentuk kalimat), stilistik (leksikon), dan retorik (grafis, metafora, ekspresi). (Eriyanto, 2022) mengungkapkan bahwa latar adalah bagian dari berita yang dapat memengaruhi semantik (arti) yang ingin ditampilkan. Seorang komunikator, ketika memproduksi teks maupun gambar akan menunjukkan latar belakang atas peristiwa yang terjadi. Latar yang dipilih atau yang diciptakan oleh komunikator, akan menggiring ke arah mana pandangan khalayak akan dibawa.

Dalam konteks penelitian ini, peristiwa yang disoroti adalah tragedi Kanjuruhan yang memakan banyak korban jiwa. Namun dalam unggahan di laman twitter @DivHumas_Polri, tragedi Kanjuruhan ditampilkan dengan latar peristiwa berupa kegaduhan yang diciptakan oleh para *suporter* bola.



Gambar 2 Unggahan di Akun Twitter Humas Polri

Sumber: (Akun Twitter Humas Polri, 2022)

Pada Gambar 2, diketahui bahwa Divisi Humas Polri menciptakan latar belakang atas peristiwa tragedi Kanjuruhan yang menyudutkan permainan sepakbola sebagai wujud identitas dan kebanggaan kelompok. Faktanya, sepakbola merupakan salah satu cabang olahraga yang memiliki banyak peminat hampir di seluruh kalangan masyarakat Indonesia, bukan sebagai wujud identitas atau kebanggaan suatu kelompok semata. Diksi yang dipilih dalam membentuk kalimat tersebut sudah memiliki kecenderungan bahwa tragedi Kanjuruhan merupakan dampak dari kuatnya wujud identitas yang dipertaruhkan oleh suatu kelompok. Latar ini bertujuan untuk menggiring pandangan khalayak bahwa Tragedi Kanjuruhan merupakan akibat dari pertarungan identitas kelompok suporter bola.



Gambar 3 Unggahan di Akun Twitter Humas Polri

Sumber: (Akun Twitter Humas Polri, 2022)

Penciptaan latar juga terlihat dari Gambar 3. Terdapat diksi "fanatisme" yang disematkan dalam ilustrasi yang menggambarkan kelompok suporter bola. Diksi dan ilustrasi tersebut menggambarkan latar yang menyebabkan terjadinya tragedi Kanjuruhan. Ditambahkan pula kalimat "fanatisme harusnya terukur, terarah, dan dibarengi dengan logika." Sementara, isu yang tengah disorot adalah tindakan anggota Polri yang menembakkan gas air mata pada saat tragedi terjadi.

Pada aspek detil, seorang komunikator akan banyak membicarakan hal-hal secara mendalam yang menguntungkan dirinya baik dengan memberikan banyak informasi yang menciptakan kesan menguntungkan bagi dirinya atau menyudutkan pihak lain. Detil yang diciptakan secara lengkap dan panjang lebar merupakan bentuk penonjolan yang dilakukan secara sengaja untuk menciptakan reputasi tertentu kepada khalayak (Eriyanto, 2022).

Pada konteks penelitian ini, unsur detil dapat terlihat pada gambar keempat. Pada narasi tertulis "dengan semangat sportifitas, sepakbola takkan jadi pemicu untuk perpecahan. "lawan" hanya di lapangan, di luar itu kita semua adalah kawan." Pada kalimat tersebut mengindikasikan bahwa pihak Divisi Humas Polri mengerucutkan faktor penyebab terjadinya tragedi Kanjuruhan adalah unsur perpecahan antar pemain dari dua tim pesepak bola. Unsur detil ditampilkan melalui gambar yang berusaha menunjukkan peran Polri dalam mendamaikan dua kubu tim bola.



Gambar 4 Unggahan di Akun Twitter Humas Polri

Sumber: (Akun Twitter Humas Polri, 2022)

Padahal faktanya, berdasarkan investigasi yang dilakukan oleh Tim Gabungan Independen Pencari Fakta (TGIPF) Tragedi Kanjuruhan, melalui Mahfud MD selaku Ketua TGIPF, ia mengatakan bahwa para korban meninggal dunia karena disebabkan oleh tembakan gas air mata, bukan karena perpecahan antar pemain ataupun antar suporter bola. Berbeda dengan elemen sebelumnya, (Eriyanto, 2009) menegaskan bahwa elemen maksud merupakan kebalikan dari elemen detail. Selanjutnya pada elemen maksud, komunikator justru akan mengurangi informasi-informasi yang dapat menyudutkan dirinya.

Berkaitan dengan masalah pada penelitian ini, isu utamanya adalah tindakan penembakan gas air mata yang dilakukan oleh anggota Polri. Mengacu kepada elemen maksud yang dikemukakan oleh Van Dijk, terlihat bahwa Divisi Humas Polri sengaja menarik semua informasi yang mengarah pada penembakan gas air mata. Hal ini terlihat dari keempat gambar yang diunggah tersebut, tidak ada satupun yang mengarah kepada informasi tentang penembakan gas air mata.



Gambar 5 Unggahan Akun Twitter Humas Polri

Sumber: (Akun Twitter Humas Polri, 2022)

Dalam Gambar 5, terdapat kalimat dalam gambar dan berlatar belakang tragedi Kanjuruhan dilapangan yaitu adanya benda berserakan seperti sepatu, syal suporter, sampah botol minuman dan juga asap tebal yang menyelimuti lapangan.

Kalimat yang disematkan dalam gambar tersebut adalah "...tragedi Kanjuruhan terjadi dan banyak nyawa manusia terenggut begitu saja."

Pada kalimat tersebut menunjukkan bahwa pihak Divisi Humas Polri bermaksud untuk tidak memberikan informasi ataupun tanggapan terhadap aksi penembakan gas air mata. Kalimat tersebut hanya memfokuskan bahwa tragedi ini terjadi karena adanya kerusuhan antar suporter, namun justru dengan adanya latar belakang asap tebal merepresentasikan kejadian di lapangan sebagai dampak dari adanya tembakan gas air mata yang diluncurkan oleh aparat Polri. Gas air mata tersebut menjadi penyebab utama terjadinya tragedi kanjuruhan.

Elemen maksud dalam wacana Van Dijk, membantu khalayak untuk membaca ke arah mana penggiringan opini yang tengah dilakukan oleh komunikator. Pada konteks penelitian ini, dapat dilihat bahwa Divisi Humas Polri melakukan penghindaran dan pengabaian terhadap hasil uji tim TGIF yang memberikan bukti bahwa tewasnya beberapa korban merupakan akibat dari kelalaian pihak Polri itu sendiri.

Elemen berikutnya adalah praanggapan, praanggapan menurut Van Dijk (dalam Eriyanto, 2022) disebutkan sebagai suatu fakta yang belum terbukti kebenarannya namun dijadikan sebagai suatu dasar untuk mendukung gagasan tertentu. Dalam konteks penelitian ini, gagasan yang ingin diutarakan pihak Divisi Humas Polri bahwa tragedi Kanjuruhan terjadi karena faktor keributan yang dilakukan oleh para suporter bola.

Hal tersebut adalah fakta yang belum tentu kebenarannya, bahkan hasil uji lapangan yang dilakukan oleh tim TGIPF dinyatakan bahwa tragedi Kanjuruhan dan tewasnya sejumlah orang diakibatkan karena penembakan gas air mata. Praanggapan pada unggahan @DivHumas_Polri di akun twitternya tersebut dapat terlihat di gambar 3 dan 5. Pada gambar 3 diketahui bahwa ada gagasan yang ingin dibentuk yakni sikap fanatisme dari suporter adalah hal yang menjadi penyebab terjadinya kerusuhan. Selain itu, diketahui bahwa di gambar 5, dinyatakan banyaknya nyawa yang melayang terjadi begitu saja. Sementara, fakta di lapangan menunjukkan bahwa korban yang berjatuh tersebut bukan karena faktor keributan fanatisme para suporter bola.

Selanjutnya dalam aspek sintaksis, Van Dijk mengemukakan bahwa koherensi pada suatu teks terdiri dari koherensi kondisional dan koherensi pembeda. Koherensi pada teks adalah adanya dua kalimat berbeda yang dapat menggambarkan suatu fakta berbeda yang dapat digabungkan menjadi koheren. Pada konteks penelitian ini terdapat koherensi pembeda dimana ada dua fakta berbeda namun dilakukan penggabungan pada suatu teks sehingga memunculkan koheren. Fakta pertama bahwa pada beberapa peristiwa, terjadi keributan pada suatu pertandingan bola yang diakibatkan adanya perpecahan antarsuporter. Fakta kedua, terdapat banyak korban jiwa pada tragedi Kanjuruhan yang diakibatkan salah satunya adalah penembakan gas air mata dan ditutupnya gerbang pintu 13 stadion Kanjuruhan.

Pada teks yang diunggah pada akun twitter @DivHumas_Polri, fakta pertama dan fakta kedua dicoba untuk digabungkan untuk memunculkan koherensi tersebut. Bentuk koherensi

pembeda ini terletak pada gambar ketiga dan gambar kelima. Pada dua gambar tersebut ditampilkan gagasan bahwa sifat fanatisme yang tidak terukur adalah hal yang dapat memicu kerusuhan di tragedi Kanjuruhan dan di gambar kelima dimunculkan pernyataan bahwa banyaknya nyawa yang terenggut terjadi begitu saja. Secara tidak langsung, terdapat opini yang hendak disampaikan oleh komunikator melalui teks tersebut bahwa terdapat kaitan atau terdapat koherensi antara kerusuhan fanatisme suporter bola dengan melayangnya banyak nyawa di tragedi Kanjuruhan tersebut.

Kata ganti sebagai bagian dari sintaksis adalah media yang dimanfaatkan oleh komunikator untuk menunjukkan posisi aktor dalam wacana. Dalam tweet tersebut menggunakan kata ganti "kita" yang ditunjukkan oleh kalimat berikut "Cukuplah ini menjadi yang terakhir dan dari sini, kita semua bisa belajar dan memperbaiki diri. Demi sepak bola yang lebih baik". Menurut (Eriyanto, 2022), penggunaan kata ganti jamak seperti kita memiliki indikasi untuk menumbuhkan solidaritas, aliansi perhatian publik serta mengurangi kritik terhadap diri sendiri. Tujuan inilah yang dicoba untuk dibangun oleh Divisi Humas Polri yaitu untuk menghindari adanya kritik dari masyarakat sebagai dampak dari adanya tragedi kanjuruhan.

Penggunaan kata ganti "kita" menunjukkan bahwa Polri memiliki kedudukan yang sama dengan masyarakat, tidak ada batasan dan juga mencoba menciptakan perasaan bersama. Perasaan Bersama ini merujuk pada duka mendalam yang ikut dirasakan oleh Polri, dan tidak hanya masyarakat. Hal ini ditekankan pada kalimat dalam gambar "itu adalah harapan kita semua".

Menurut (Eriyanto, 2022), bentuk kalimat adalah segi sintaksi yang berkaitan dengan cara berpikir logis, yaitu prinsip kausalitas atau sebab-akibat. Logika kausalitas berhubungan dengan susunan subyek dan predikat, susunan ini tidak hanya berkaitan dengan persoalan teknis namun menentukan makna yang dibentuk oleh susunan kalimat.

Dalam tweet tersebut, Divisi Humas Polri tidak banyak menjadikan aktor sebagai subjek dalam kalimat karena cenderung menggunakan kata ganti kita. Dalam kasus ini, peristiwa/kejadian dibingkai sebagai subjek yang menjadi fokus utama. Hal ini dapat ditunjukkan pada kalimat "Namun, kenyataannya tragedi kanjuruhan terjadi dan banyak nyawa manusia terenggut begitu saja". Dalam kalimat tersebut, Divisi Humas Polri mencoba untuk tidak memasukkan dirinya sebagai pihak yang terlibat dalam kasus tersebut. Padahal dalam beberapa portal berita online seperti Detik.com, CNN Indonesia dan Kompas.com menyebutkan bahwa terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam tragedi kanjuruhan yaitu polisi dan suporter. Bahkan dalam berita tersebut disebutkan bahwa Polri ikut andil dalam tragedi ini.

Upaya penghindaran agar tidak menjadi fokus pembahasan menjadi hal yang sengaja dibangun oleh Divisi Humas Polri sebagai bentuk strategi untuk merestorasi citra yang sudah rusak. Tidak hanya itu dalam kalimat "Cukuplah ini menjadi yang terakhir dan dari sini, kita semua bisa belajar dan memperbaiki diri. Demi sepak bola yang lebih baik". Penempatan kata "kita" di awal atau sebagai subjek seolah menunjukkan bahwa semua pihak ikut berkontribusi dalam tragedi dan juga semua pihak harus belajar banyak dari peristiwa kanjuruhan. Polri

menyadari bahwa dirinya ikut andil dalam peristiwa ini, namun dalam kalimat tersebut Polri sebagai subjek diekspresikan secara implisit dalam kata "kita".

Elemen berikutnya yaitu leksikon sebagai bagian dari stilistik mengindikasikan bagaimana seseorang melakukan pemilihan kata atas berbagai kemungkinan kata yang tersedia. Pemilihan kata yang dipakai mengarah pada bagaimana pemaknaan seseorang terhadap suatu realitas. Untuk mendeskripsikan korban yang meninggal dari peristiwa kelam kanjuruhan Divisi Humas Polri menggunakan kata "terenggut". "terenggut" secara harfiah berarti mati, meninggal, atau tewas. Pilihan kata mati, meninggal atau tewas cenderung mengarah pada hal negatif karena menimbulkan perasaan *ngeri* bagi masyarakat. Selain itu, kata tersebut terkesan tidak memiliki empati terhadap para korban tragedi Kanjuruhan.

Tidak hanya "terenggut", kata "tragedi" juga menyita perhatian karena tragedi seolah kata yang sopan untuk menggambarkan peristiwa yang memilukan. Tragedi dalam kasus ini merujuk pada kata lain yaitu peristiwa yang menyedihkan, peristiwa yang memilukan, atau peristiwa yang merenggut banyak korban. Kedua kata tersebut digunakan untuk menggambarkan secara positif kejadian nahas Kanjuruhan dan mencoba mengaburkan keterlibatan Polri dalam kasus tersebut.

Analisis retorik pada elemen grafis menurut (Eriyanto, 2022) merupakan pemberian penekanan pada bagian elemen oleh seseorang dalam suatu teks. Grafis dalam sebuah teks ditunjukkan dengan adanya pemakaian grafik, gambar, huruf miring, huruf tebal, penggunaan garis bawah, huruf yang dibuat dengan ukuran lebih besar, penggunaan caption, raster, atau table untuk mendukung arti penting suatu pesan.

Pada tweet yang dipilih, Divisi Humas Polri memfokuskan perhatian pada judul "Duka Sepakbola Indonesia". Judul kalimat tersebut seolah mendeskripsikan duka yang dialami seluruh masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Selain itu seluruh elemen masyarakat ikut menjadi bagian dalam peristiwa besar yang menewaskan banyak korban.

Penekanan melalui gambar dapat dilihat pada Gambar 4. Berbeda dengan gambar lain yang hanya menunjukkan para pemain sepakbola, suporter, dan kondisi lapang pasca tragedi, pada Gambar 4 aktor polisi hadir dengan merangkul kedua pemain dari kubu berbeda. Hal ini menunjukkan citra polisi sebagai institusi cinta damai, bersahabat, dan menjadi penengah diantara kedua kubu yang seolah olah mereka berada dalam sisi yang berlawanan.

Pada gambar tersebut, aktor polisi menggunakan atribut dengan tulisan presisi. Presisi adalah slogan Polri pada masa dibawa kepemimpinan KaPolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo. Sesuai makna sebenarnya, presisi adalah ketelitian atau sebuah kepastian sementara berdasarkan jargon Polri, Presisi merupakan akronim dari prediktif, responsibilitas dan transparansi berkeadilan. Gambar 4 mengungkapkan bahwa kerja dan usaha yang dilakukan oleh institusi Polri sebagai bentuk implementasi dari nilai-nilai yang diusungnya.

Sementara elemen metafora berkaitan dengan kiasan, ungkapan, peribahasa, atau pepatah yang digunakan untuk mengungkapkan peristiwa dan untuk memperkuat pesan utama. Ungkapan yang terdapat dalam teks tersebut adalah "lawan hanya di lapangan, di luar itu kita semua adalah kawan". Ungkapan ini disajikan pada Gambar 4 dengan tujuan untuk menekankan makna dari gambar tersebut. Pada penjelasan sebelumnya telah diungkapkan

bahwa pada Gambar 4, terdapat dua kubu pemain dengan berbeda kostum yang menunjukkan bahwa kedua pihak itulah yang berselisih. Sehingga kata "lawan" mengungkapkan status mereka pada saat berada di lapangan atau saat tragedi tersebut berlangsung. Sementara kata "kawan" merujuk pada kondisi bahwa diluar lapangan kita semua adalah kawan. Gambar dan ungkapan tersebut menunjukkan bahwa Divisi Humas Polri mencoba mengeluarkan kelompok mereka dari teks yang dibangun dan menggiring masyarakat bahwa fokus dalam berita ini adalah kedua kubu pemain.

Berbeda dengan metafora, dalam suatu teks, ekspresi dapat dimanfaatkan untuk memperlihatkan atau menghapus bagian tertentu. Grafis, gambar, maupun foto merupakan contoh bentuk ekspresi di dalam teks. Adapun pada teks yang dikaji, ekspresi ditampilkan sebagai berikut: Tweet Divisi Humas Polri dalam merespon kasus tragedi Kanjuruhan dibumbui dengan adanya ilustrasi (Gambar 2) yang menunjukkan dua orang pemain dari Arema dan Persebaya menunjukkan wajah yang kaku dan tampak serius. Foto tersebut mengisyaratkan bahwa mereka adalah lawan bagi satu sama lain. Gambar 3 menunjukkan suporter yang sangat bersemangat karena mengangkat salah satu lengan tanganya dan seperti sedang berteriak. Beberapa menunjukkan ekspresi kaku dan penuh amarah namun beberapa menunjukkan ekspresi yang mendukung para pemain.

Berbeda dengan Gambar 2 dan 3, pada Gambar 4 ketiga aktor digambarkan dengan wajah tersenyum yang mengindikasikan bahwa ketiga pihak tersebut berdamai dan tidak ada permasalahan diantara mereka. Hal ini dikuatkan dengan gerak tubuh yang saling menggenggam tangan satu sama lain dan dirangkul oleh pihak kepolisian. Makna gerak tubuh "merangkul" adalah bentuk peran Polri sebagai lembaga yang bertugas mengayomi masyarakat.

Respon krisis yang telah dilakukan oleh Divisi Humas Polri disampaikan melalui media sosial, salah satunya adalah twitter yang menjadi alat merestorasi citra. Statement yang dipublikasi Divisi Humas Polri melalui twitter merupakan narasi yang sengaja dibangun sebagai bentuk respon atas kasus tragedi kanjuruhan yang menyeret nama besar Polri. Menurut Combs & Benoit (2010 & 2005), terdapat beberapa jenis strategi dalam merestorasi citra yaitu strategi menyangkal, strategi penghindaran tanggung jawab, strategi mengurangi serangan, tindakan korektif dan menanggung akibat krisis (Frisdiana Jaya Wardani et al., 2022). Dari beberapa strategi yang telah disebutkan, respon Divisi Humas Polri atas kasus tragedi Kanjuruhan termasuk dalam penerapan strategi menyangkal (*denial*). Strategi menyangkal menurut Kriyantono adalah bentuk situasi dimana organisasi membantah pihaknya melaksanakan tindakan yang salah dan menerangkan bahwa pihaknya tidak ikut andil dalam melakukan hal-hal yang menyebabkan krisis.

Strategi menyangkal dengan mengalihkan kesalahan kepada pihak lain terlihat dalam postingan twitter @DivHumas_Polri namun disampaikan secara tersirat. Dalam statement tersebut, Divisi Humas Polri tidak menyangkal tuduhan atas keterlibatannya dalam tragedi, namun lebih membahas tentang pihak-pihak yang terlibat didalamnya dan seolah meng-*exclude* kan diri dari peristiwa tersebut. Melalui Gambar 2 dan 4 Polri mencoba menunjukkan bahwa tragedi Kanjuruhan terjadi karena adanya perselisihan diantara dua tim sepakbola, yaitu

Arema dan Persebaya. Tidak sampai disitu, Divisi Humas Polri juga menyebutkan dalam postingan "Dan fanatisme harusnya tetap terukur, terarah dan dibarengi dengan logika." Dibarengi dengan gambar antusiasme suporter, kalimat ini merupakan bentuk harapan Humas Polri bahwa seharusnya suporter tidak terlalu fanatik. *Statement* ini justru menunjukkan bahwa suporter juga ikut andil sebagai pemantik terjadinya tragedi kanjuruhan.

Melalui proses penelitian, (Suryani et al., 2018) menyimpulkan bahwa permintaan maaf yang dilakukan oleh pihak perusahaan mampu menarik perhatian dan simpati dari publik. Permintaan maaf yang disampaikan dapat mengubah antipati publik menjadi simpati dan empati. Permohonan maaf merupakan bentuk lain dari pengakuan kesalahan, dan hal tersebut tidak dilakukan Divisi Humas Polri sebagai strategi memperbaiki citranya. Namun, Divisi Humas Polri mencoba untuk bersimpati dengan mengungkapkan rasa penyesalan atas tragedi yang terjadi.

Melalui narasi yang dibangun ini, secara tidak langsung Divisi Humas Polri mencoba menggiring opini publik dan menceritakan kembali cerita kanjuruhan versi Divisi Humas Polri bahwa terdapat pihak-pihak yang ikut andil dalam kejadian ini, tidak hanya seperti yang dituduhkan atau diberitakan di media-media lain. Selain itu, Divisi Humas Polri juga menegaskan bahwa pihaknya telah menjalankan tugasnya sebagai *peacemaker*.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, Divisi Humas Polri fokus pada restorasi citra dengan menggunakan strategi menyangkal. Cuitan Divisi Humas Polri di twitter merupakan strategi pengembalian citranya dengan narasi yang tidak membela diri namun juga tidak mengakui keterlibatannya dalam kasus Kanjuruhan. Dalam statement-nya, Divisi Humas Polri cenderung sibuk membeberkan pihak-pihak yang memicu terjadinya tragedi. Strategi restorasi citra oleh Divisi Humas Polri dalam menjalankan fungsi public relations-nya merupakan hal yang esensial untuk dipertimbangkan dan direncanakan dengan matang. Strategi yang dipilih dapat mengukuhkan sikap organisasi serta mampu mengubah opini publik dari negatif dan antipati menjadi positif dan simpati. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat membahas penerapan *image restoration theory* oleh suatu organisasi atau respon publik mengenai penerapan strategi tersebut. Analisis secara kuantitatif maupun sentiment opini publik dari perspektif komunikasi juga dapat diisi celahnya melalui penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A., Permata, C., Wulandari, M. P., & Kriyantono, R. (2020). Crisis Management of Brawijaya University. In *International Journal of Science and Society* (Vol. 2, Issue 2). <https://doi.org/10.54783/ij soc.v2i2.108>
- Anggrianto, F. (2022). Analisis Wacana Kritis (Kajian Eufemisme dan Disfemisme dalam Wacana). CV Jejak (Jejak Publisher).
- Annur, C. M. (2022, March 23). Pengguna Twitter Indonesia Masuk Daftar Terbanyak di Dunia, Urutan Berapa? Katadata.Co.Id.

- Bryce, K. R. (2014). The Role of Social Media In Crisis Management At Carnival Cruise Line. In *Journal of Business Case Studies-Third Quarter* (Vol. 10, Issue 3). <https://doi.org/10.19030/jbcs.v10i3.8713>
- Civelek, M. E., Cemberci, M., & Eralp, N. E. (2016). The Role of Social Media in Crisis Communication and Crisis Management. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 5(3), 111–120. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v5i3.279>
- Eriyanto. (2009). *Analisis Wacana: pengantar analisis teks media* (7th ed.). LKiS.
- Eriyanto. (2022). *Analisis Wacana (Pengantar Analisis Teks Media)*. LKiS.
- Fleming, R. S. (2017). The Role of Corporate Management in an Effective Crisis Management Program. *Archives of Business Research*, 5(6). <https://doi.org/10.14738/abr.56.3316>
- Frisdiana J.W, E., Nur.V, T., & Yogatama, A. (2022). Restorasi Citra Maybank Melalui Media Online *Tribunnews.com Dan Detik.com*.
- Hazaa, Y. M. H., Almaqtari, F. A., & Al-Swidi, A. (2021). Factors Influencing Crisis Management: A systematic review and synthesis for future research. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1878979>
- Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277–1288. <https://doi.org/10.1177/1049732305276687>
- Humaira, H. W. (2018). Analisis Wacan Kritis (AWK) Model Teun A. Van Dijk pada Pemberitaan Surat Kabar *Republika*. *Literasi (Jurnal Penelitian Bahasa Dan Sastra Indonesia Serta Pembelajarannya)*, 2 (1). <http://dx.doi.org/10.25157/literasi.v2i1.951>
- Iftikhar, R., Majeed, M., & Drouin, N. (2023). Crisis management process for project-based organizations. *International Journal of Managing Projects in Business*, 16(8), 100–125. <https://doi.org/10.1108/IJMPB-10-2020-0306>
- Iprahumas.id. (2021, October 14). Pentingnya Media Sosial Bagi Humas di Masa Krisis. <https://iprahumas.id/detailpost/pentingnya-media-sosial-bagi-humas-di-masa-krisis>
- K, R., & P, L. A. (2019, July 19). Analisa Reputasi Polri dalam Penanganan Kasus Novel Baswedan. *DroneEmprit*.
- Kede, A., & Karnay, S. (2021). Analisis Manajemen Humas dalam Penanganan Covid-19. In *Jurnal Ilmu Komunikasi* (Vol. 4, Issue 2). <https://doi.org/10.33822/jep.v4i2.2675>
- Kompasiana. (2022, October 16). Inilah Tiga Rentetan Kasus yang Memperburuk Citra Polisi Belakangan Ini. <https://www.kompasiana.com/aguskusdinar/634ae7bb4addee77b46fc3f2/inilah-tiga-rentetan-kasus-yang-memperburuk-citra-polisi-belakangan-ini>
- Kriyantono, R. (2017). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal*. KENCANA.
- M. Mikušová. (2014). Multiple Approach to the Term of ‘Crisis’. *International Conference on Economics, Management and Development*.
- Masroor, F., Khan, Q. N., Aib, I., & Ali, Z. (2019). Polarization and Ideological Weaving in Twitter Discourse of Politicians. *Social Media and Society*, 5(4). <https://doi.org/10.1177/2056305119891220>

- Mitchelstein, E., Matassi, M., & Boczkowski, P. J. (2020). Minimal Effects, Maximum Panic: Social Media and Democracy in Latin America. *Social Media and Society*, 6(4). <https://doi.org/10.1177/2056305120984452>
- Purwindra, M. B. (2016). Peran Humas Badan Pusat Statistik sebagai Pengelola Manajemen Reputasi di Era Keterbukaan Informasi Publik. <https://jkms.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKMS/article/view/3644/3544>
- Reilly, A. H. (2008). The Role of Human Resource Development Competencies in Facilitating Effective Crisis Communication. *Advances in Developing Human Resources*, 10(3), 331–351. <https://doi.org/10.1177/1523422307313659>
- Rizaty, M. A. (2022, August 10). Pengguna Twitter di Indonesia Capai 18,45 Juta pada 2022. [DataIndonesia.Id](https://dataindonesia.id).
- Saadillah, A., & Haeniah, N. (2020). Analisis Wacana Kritis Teun Van Dijk dalam Cerpen “Tukang Dongeng” Karya Analysis of Teun Van’s Critical Discussion Dijk Inside Cerpen “Tukang Dongeng” By Ken Hanggara (Vol. 2, Issue 2).
- Santoso, D., & Wardani, A. D. K. (2021). A critical discourse analysis on Jokowi and Prabowo’s tweets during 2019 presidential election. *International Journal of Communication and Society*, 3(2), 120–129. <https://doi.org/10.31763/ijcs.v3i2.379>
- Setiamukti, M. F., & Nasvian, M. (2023). Social Network Analysis #Usuttuntas pada Media Social Network Twitter (Data Twitter 11 November 2022). *Ekspresi dan Presepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 124–137. <https://doi.org/10.33822/jep.v6i1.5427>
- Sidharta, V., & Maya Arlena, W. (2021). Strategi Komunikasi Humas Biro Pemberitaan DPR RI dalam Menjaga Citra Positif Organisasi. In *Jurnal Ilmu Komunikasi* (Vol. 4, Issue 1). <http://ejournal.upnvj.ac.id/index.php/JEP/index>
- Suryani, I., Sagiyanto, A., Komunikasi, A., & Sarana Informatika, B. (2018). Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT Blue Bird Group. In *Jurnal Communication* (Vol. 9) <https://dx.doi.org/10.36080/comm.v9i1.624.g524>
- Susilo, D. (2021). Analisis Wacana Kritis Van Dijk: Sebuah Model dan Tinjauan Kritis pada Media Daring. Unitomo Press.
- Torregrosa, J., D’Antonio-Maceiras, S., Villar-Rodríguez, G., Hussain, A., Cambria, E., & Camacho, D. (2023). A Mixed Approach for Aggressive Political Discourse Analysis on Twitter. *Cognitive Computation*, 15(2), 440–465. <https://doi.org/10.1007/s12559-022-10048-w>
- Turwulandari. (2018). Pemanfaatan Media Social (Twitter) sebagai Sarana Informasi bagi Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga*, 8 (2), 56–60. <https://doi.org/10.20473/jpua.v8i2.2018.55-59>
- Valackiene, A. (2011). Theoretical substation of the model for crisis management in organization. *Engineering Economics*, 22(1), 78–90. <https://doi.org/10.5755/j01.ee.22.1.221>