

Komunikasi Krisis Polri: Strategi Image Repair Polri Dalam Tragedi Kanjuruhan

Polri Crisis Communication: Polri Image Repair Strategy in Kanjuruhan Tragedy

Yogie Alwaton

Universitas Gadjah Mada, Daerah Istimewa Yogyakarta
E-mail: yogiealwaton@mail.ugm.ac.id

Artikel Info

Genesis Artikel:

Diterima: 22 Februari 2023
Disetujui: 3 Maret 2023
Diterbitkan: 3 Maret 2023
Hal. 1-9

Kata Kunci:

Komunikasi Krisis; *Image Repair*; Tragedi Kanjuruhan; Polri; Analisis Isi

Keywords:

Crisis Communication; Image Repair, Kanjuruhan Tragedy, Polri, Content Analysis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi *image repair* Polri dalam Tragedi Kanjuruhan. Banyak pihak menyayangkan peristiwa ini, hingga saling lempar tanggung jawab pun terjadi, termasuk anggapan bahwa kepolisian dianggap bersalah karena melanggar aturan FIFA mengenai tembakan gas air mata. Tentu, akibat peristiwa ini citra kepolisian dipertaruhkan dan pemulihan citra pun diperlukan. Dengan menggunakan metode analisis isi kualitatif melalui teks yang diterbitkan Kompas.com periode 1 Oktober – 1 November 2022, diperoleh hasil bahwa pihak Polri berfokus pada pengembalian citra dengan banyak menggunakan strategi-strategi seperti *simple denial*, *provocation*, *defeasibility*, *good intention*, *bolstering*, *compensation* dan *corrective action*. Namun, hasil juga menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dan pengabaian strategi permintaan maaf atau *mortification* oleh Polri. Padahal, strategi ini sangat diperlukan ketika organisasi dilanda suatu krisis.

ABSTRACT

This study aims to analyze Polri's image repair strategy in the Kanjuruhan Tragedy. Many parties regretted this incident, so that there was a mutual shift of responsibility, including the assumption that the police were deemed guilty for violating FIFA rules regarding tear gas shooting. Of course, as a result of this incident the image of the police is at stake and image restoration is needed. By using the qualitative content analysis method through texts published by Kompas.com for the period 1 October - 1 November 2022, it was found that the Polri focused on restoring image by using many strategies such as simple denial, provocation, defeasibility, good intention, bolstering, compensation and corrective actions. However, the results also show that there is inconsistency and neglect of the apology or mortification strategy by the National Police. In fact, this strategy is needed when an organization is hit by a crisis.

PENDAHULUAN

Tragedi Kanjuruhan adalah peristiwa paling mematikan nomor 3 di dunia dalam dunia sepakbola (Muhid, 2022) . Banyak yang berduka dan menyayangkan tragedi ini terjadi. Peristiwa ini

dimulai dengan pertandingan dari Arema FC dan Persebaya Surabaya yang diselenggarakan pada 1 Oktober 2022 lalu. Awalnya, pertandingan berjalan dengan normal. Namun setelah peluit tanda berakhirnya pertandingan dibunyikan, sekelompok pendukung Arema FC masuk ke lapangan pertandingan untuk menyemangati pemain Arema FC yang takluk 3-2 atas Persebaya Surabaya (Mardatila, 2022).

Sontak, situasi ini kemudian membuat para petugas kewalahan. Menanggapi hal ini, polisi lalu menembakkan gas air mata untuk mendorong mundur pendukung Arema FC yang mencoba masuk. Namun sayangnya, upaya tersebut justru membuat suasana menjadi keruh dan tak ayal banyak para pendukung yang mencoba keluar stadion. Upaya ini kemudian membuat banyak korban mengalami sesak nafas, hingga tak ayal menyebabkan sebanyak 135 korban meninggal dunia dan 583 orang luka-luka (Wibawana, 2022).

Atas dasar itu, kemudian tentu muncul banyak perdebatan mengapa peristiwa ini bisa terjadi. Tim Gabungan Independen Pencari Fakta (TGIPF) misalnya yang menyebut bahwa Tragedi Kanjuruhan bukan ulah satu pihak saja, namun seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pertandingan juga punya peran dalam tragedi ini. Saling lempar tanggung jawab pun terjadi. Misalnya, PSSI yang menilai Panitia Pelaksana Arema FC lah yang bertanggung jawab atas segala kesalahan di pertandingan (Hasyim, 2022). Datang pula anggapan bahwa PT Liga Indonesia Baru (PT LIB) tidak mengikuti arahan dari kepolisian.

Hal ini didasarkan karena Polres Malang yang menyebut bahwa PT LIB menolak permintaan kepolisian dalam merubah jadwal pertandingan pada pukul 15:30 WIB. PT LIB bersikeras bahwa pertandingan harus dilaksanakan pada pukul 20:00 WIB dengan alasan masalah penayangan langsung dan ekonomi (Perdana, 2022). Hingga dalam hal ini kepolisian pun dianggap bersalah karena melanggar aturan FIFA mengenai tembakan gas air mata. Diketahui memang melemparkan gas air mata di dalam stadion tidak diperbolehkan dalam aturan FIFA yang telah tercantum pada Stadium Safety and Security Regulations pasal 19b (Sucipto, 2022).

Banyak pihak yang kemudian menyayangkan tindakan reaktif kepolisian yang melempar gas air mata tersebut hingga akhirnya membuat banyak yang korban meninggal dan luka-luka. Terkait hal ini, tentu citra kepolisian dipertaruhkan karena ramainya argumentasi yang menyebut polisi turut andil besar dalam Tragedi Kanjuruhan ini. Hingga anggapan bahwa citra polri sedang menurun karena diakibatkan tragedi ini (Sidakaton, 2022); (Farisa, 2022). Tentu, komunikasi krisis pada kelindannya diperlukan pula guna memperbaiki citranya. Oleh karena itu, tentunya pihak kepolisian dalam hal ini ingin memulihkan citranya di tengah krisis yang sedang terjadi. Permasalahannya kemudian, bagaimana pihak Polri memulihkan citranya di tengah krisis ini?

Dalam konsep Benoit, upaya pemulihan citra ini disebut sebagai *image repair*. Teori ini berasumsi bahwa komunikasi yang efektif harus dilakukan untuk memperbaiki reputasi yang berada diujung tanduk (Benoit, 1997). Dalam kerangkanya Benoit membagi teori ini dalam 5 jenis strategi pesan. Pertama, yaitu *denial*. Strategi-strategi ini dapat digunakan oleh organisasi atau individu yang tengah berada dalam suatu krisis. Kedua, *evation of responsibility*. Ketiga, *reducing offensiveness of event*. Keempat, *corrective action*, yang dapat digunakan oleh pihak tertuduh untuk memulihkan situasi dengan cara berjanji tidak melakukan hal yang sama atas kesalahannya. Serta, kelima, *mortification*. Strategi ini dapat dikatakan strategi paling ampuh yang dapat digunakan oleh tertuduh karena biasanya publik hanya ingin mendengar tindakan dan ucapan permintaan maaf terlebih dahulu atas krisis yang sedang terjadi (Len & Benoit, 2004).

Penelitian mengenai *image repair theory* dalam konteks riset telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Misalnya saja penelitian dari Sheldon & Sallot (2008); Benoit et al., (1991); Blaney & Benoit (2001); Len & Benoit (2004). Studi-studi terdahulu tersebut pada dasarnya tiba pada kesimpulan yang sama, yaitu bahwa *bolstering*, *corrective action* dan *mortification* merupakan hal yang patut dilakukan. Artikel tersebut menyarankan adanya bentuk strategi permintaan maaf yang tulus sebagai strategi yang paling efektif dan sukses yang telah dilalui berbagai organisasi. Dari hal ini, menarik kemudian untuk melihatnya dalam kerangka yang dilakukan oleh Polri, mengenai bagaimana Polri melakukan strategi *image repair* mereka pada

krisis Tragedi Kanjuruhan ini? Apakah *bolstering*, *corrective action*, dan *mortification* menonjol? Dengan menggunakan metode analisis isi teks media di media daring Kompas.com, dengan demikian penelitian ini akan menganalisis isi *statement* dan perbuatan yang telah dilakukan Polri dalam krisisnya pada Tragedi Kanjuruhan. Peneliti akan berpijak pada konsep Benoit (1997) mengenai *image repair theory* sebagai pisau analisis.

Teori pemulihan citra atau *image repair theory* adalah teori yang membahas mengenai upaya suatu organisasi maupun individu dalam memperbaiki atau memulihkan citra dan reputasinya. Menurut Benoit (1997), teori ini berfokus pada pilihan pesan dalam menanggapi krisis yang sedang terjadi dan bagaimana pihak tertuduh menghadapi krisis yang mempengaruhi reputasinya. Dalam hal ini, Benoit telah membagi 5 strategi yang dapat digunakan oleh pihak tertuduh yang citranya sedang dipertaruhkan.

Pertama, *denial* (penyangkalan). Strategi ini dapat digunakan ketika organisasi berhadapan dengan krisis. Strategi ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu *simple denial* dan *shifting the blame*. *Simple denial* (penyangkalan sederhana) adalah strategi dengan cara menyangkal atau menolak tuduhan yang sedang dituduhkan. Hal ini dapat diyakinkan dengan adanya bukti-bukti pendukung yang dapat mendukung pernyataan dari tertuduh. Lalu, *shifting the blame*. Strategi lain dari *denial* ini dapat digunakan dengan cara menuduh pihak lain sebagai tertuduh. Dengan cara ini, pihak yang sebelumnya menjadi tertuduh dapat menyangkal tuduhan tersebut dan melemparkan tuduhan ke pihak lainnya.

Kedua, *evasion of responsibility* (menghindari tanggung jawab) yang dapat digunakan ketika pihak tertuduh ingin melepaskan tanggung jawabnya atas suatu krisis tertentu. Strategi ini terdiri dari *provocation*, *defeasibility*, *accident* dan *good intentions*. *Provocation* adalah tindakan yang menuduh balik akan suatu kesalahan yang terjadi sebelumnya atau adanya pengakuan bahwa hal yang dilakukan terjadi karena adanya tindakan dari pihak lain. *Defeasibility*, merupakan tindakan atau pernyataan bahwa hal yang dilakukan terjadi karena ketidaktahuan akan suatu hal. Dengan cara ini, ada harapan bahwa tertuduh mendapatkan kompensasi atas tuduhan yang dilontarkan kepadanya. Lalu, *accident*. Cara ini merupakan pengakuan bahwa semua hal terjadi dilandaskan karena terdapat hal yang tak terduga. Serta, *good intentions* yang dapat digunakan untuk membuat pengakuan bahwa suatu hal terjadi karena adanya niat baik.

Ketiga, *reducing offensiveness of event* yang bermakna bahwa pihak tertuduh pantas diberikan keringanan akan suatu kesalahan yang diperbuatnya. Ada 6 strategi yang dapat digunakan, yakni *bolstering*, *minimization*, *differentiation*, *transcendence*, *attack accuser*, dan *compensation*. *Bolstering* adalah pernyataan yang dapat digunakan untuk memperlihatkan kepada publik bahwa ada banyak tindakan-tindakan positif yang telah dilakukan oleh tertuduh dan sepatutnya tindakan tersebut dapat memberikan keringanan. Lalu *minimization* yang berkaitan dengan cara meyakinkan publik bahwa suatu krisis tidak seburuk yang dipikirkan. *Differentiation*. Strategi ini dapat digunakan untuk mengurangi krisis yang sedang terjadi. Misalnya saja dengan mengurangi dampak negatif pada citra dan reputasi tertuduh. *Transcendence*, berguna ketika organisasi dapat mengungkap tujuan dari kesalahan yang diperbuatnya. Harapannya, pihak tertuduh bisa mendapatkan ampunan dan memperbaiki citranya kembali. *Attack accuser*. Strategi pesan ini dapat dilakukan dengan menyerang kredibilitas pihak lain sehingga pemusatan perhatian berganti pada pihak lain itu. Serta yang terakhir ialah *compensation*. Strategi ini dilakukan dengan cara memberikan ganti rugi, baik dalam bentuk uang, layanan, dan lain sebagainya untuk mengurangi tuduhan yang ada pada tertuduh. Strategi ini menurut Benoit merupakan salah satu strategi yang efektif bagi organisasi untuk mengurangi tuduhannya.

Keempat, ialah *corrective action* yang dapat digunakan dengan membuat menyatakan tidak akan melakukan kesalahan yang sama. Kelima atau yang terakhir, yaitu *mortification*. Organisasi dapat menyampaikan penyesalannya dan permohonan maaf kepada publik dan bersedia bertanggung jawab atas suatu kesalahan yang sedang terjadi. Strategi ini dapat dikatakan menjadi strategi yang ampuh yang dapat digunakan oleh organisasi yang sedang dilanda krisis (Benoit et al., 1991).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kualitatif dan deskriptif. Dalam penelitian ini deskriptif dilakukan dengan terlebih dahulu mengumpulkan kemudian menganalisis data berupa gambar dan kata-kata bukan angka. Kutipan data kemudian dimasukkan dalam laporan penelitian untuk menggambarkan penyajiannya.

Sementara itu, penelitian analisis isi kualitatif digunakan. Analisis isi dalam kerangka Drisko & Maschi (2016) adalah salah satu teknik penelitian untuk membuat penelitian menjadi sistematis, kredibel dan valid dengan menggunakan bantuan teks dan bentuk format komunikasi lainnya. Bernard Berelson juga mendefinisikan hal yang sama bahwa analisis isi adalah metode yang obyektif dan sistematis dalam mendeskripsikan suatu teks tertentu (Berelson, 1952).

Sumber data diambil dari teks berita yang diterbitkan oleh Kompas.com periode 1 Oktober – 1 November 2022. Periode ini dipilih karena pemberitaan mengenai Tragedi Kanjuruhan banyak diterbitkan pada rentan waktu tersebut. Data juga diperoleh dari penelusuran literatur, dokumen, artikel, buku-buku, jurnal dan bahan tertulis lainnya mengenai subjek penelitian ini. Sedangkan media Kompas.com dipilih didasarkan pada rankingnya yang menjadi situs berita yang mendapat banyak *traffic* di Indonesia versi Alexa.

Pencarian data dilakukan dengan kata kunci ‘Kanjuruhan’ di Kompas.com. Terkait hal ini, peneliti menetapkan kriteria tertentu dari kata kunci tersebut karena tidak seluruh teks berita peneliti analisis. Peneliti menetapkan kriteria dengan hanya dibatasi pada teks berita yang berkaitan dengan pernyataan/perbuatan yang dikemukakan oleh Polri serta yang berkaitan dengan strategi pemulihan citra yang dilakukan Polri. Dengan demikian, diperoleh hasil teks berita sebanyak 11 berita yang akan diteliti.

Analisis data kemudian akan dilakukan dengan dua tahap, yaitu mengumpulkan artikel berita di Kompas.com yang berkaitan dengan kriteria sebelumnya di atas dan menganalisis teks berita untuk menjabarkan strategi-strategi image repair yang digunakan oleh Polri dalam Tragedi Kanjuruhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memaparkan hasil penelitian/kajian. Hasil dan pembahasan harus disajikan dalam bagian yang sama, jelas, dan singkat. Hasil penelitian dapat dilengkapi dengan tabel, grafik (gambar), dan atau bagan. Bagian pembahasan memaparkan hasil pengolahan data, menginterpretasikan penemuan secara logis, mengkaitkannya dengan sumber rujukan yang relevan. Pembahasan dapat dilakukan dalam beberapa sub-bab.

1. Strategi *denial*

a) *Simple denial*

Dalam kasus Kanjuruhan ini, strategi *simple denial* dilakukan oleh pihak kepolisian. Adapun contoh pernyataan kepolisian ini dapat dilihat misalnya dengan adanya penyangkalan bahwa adanya korban tewas akibat gas air mata. Berikut penjelasan lengkapnya:

“Gas air mata terpaksa ditembakkan untuk menghalau suporter yang memasuki lapangan”. (Darmawan, 2022).

Bantahan yang sama juga didukung oleh pernyataan Polri yang menegaskan bahwa kematian para korban di Stadion Kanjuruhan bukan disebabkan oleh gas air mata melainkan karena kekurangan oksigen (Chaterine, 2022). Meski digunakan secara tinggi, gas air mata, menurut Polri, tidak mematikan.

b) *Shifting the blame*

Shifting the blame adalah strategi yang dapat digunakan dengan cara menuduh pihak lain sebagai tertuduh. Dengan melakukan cara ini, pihak tertuduh sebelumnya dapat menyangkal tuduhan yang diberikan kepadanya dan melemparkan tuduhan tersebut kepada pihak lain. Dalam hal ini, pihak kepolisian tidak melakukan *strategi shifting the blame*

apapun dalam Tragedi Kanjuruhan. Pihak kepolisian tidak melemparkan tuduhan ke pihak lain yang terlibat dalam kasus yang sama.

2. *Strategi evasion of responsibility* (menghindari tanggung jawab)

a) *Provocation*

Provocation ialah reaksi dengan menuduh balik karena kesalahan yang diperbuat sebelumnya. Strategi ini dilakukan dengan mengatakan suatu pengakuan bahwa suatu hal terjadi karena terpancing oleh sebab tertentu. Pihak kepolisian berupaya melakukan pernyataan reaktif yang menyebut bahwa penggunaan gas air mata sudahlah tepat. Hal ini telah dilakukan sesuai prosedur. Lebih lanjut, kepolisian mengatakan:

“Seandainya suporter mematuhi aturan, peristiwa ini tidak akan terjadi. Semoga tidak terjadi lagi peristiwa semacam ini”. (Darmawan, 2022).

Melalui kalimat itu, kepolisian mencoba menuduh balik tuduhan yang dituduhkan kepadanya guna menghindari tanggung jawab yang dituduhkan.

b) *Defeasibility*

Defeasibility merupakan tindakan atau pernyataan bahwa hal yang dilakukan terjadi karena ketidaktahuan akan suatu hal. Dengan cara ini, ada harapan bahwa tertuduh mendapatkan kompensasi atas tuduhan yang dilontarkan kepadanya. Dalam Tragedi Kanjuruhan ini, Polri menyebut bahwa anggota tak mengetahui regulasi FIFA mengenai pelarangan menembak gas air mata. Irjen Dedi Prasetyo mengatakan bahwa anggota polisi tidak mengetahui aturan FIFA tersebut. Selengkapnya, dalam artikel kompas.com, Polri menegaskan:

“Anggota kan enggak tahu toh tentang aturan itu, karena tidak disampaikan oleh safety and security officer dan dilarang”.

Penegasan *defeasibility* ini juga dilakukan Polri dalam artikel yang sama, misalnya:

“Kalau awalnya sudah dikasih tahu, enggak akan terjadi toh”.

Dengan pernyataan ini, pihak kepolisian dalam pandangan Benoit (1997) berupaya untuk menghindari tanggung jawab yang dituduhkan kepadanya dengan pengakuan bahwa suatu hal terjadi karena kurangnya informasi dan kemampuan yang cukup. Dalih ketidaktahuan ini dilakukan Polri dengan menyatakan bahwa apabila pihaknya mengetahui sejak awal mengenai regulasi tersebut, maka Tragedi Kanjuruhan ini pasti tidak akan terjadi.

c) *Accident*

Strategi ini merupakan strategi yang dilakukan dengan cara pengakuan bahwa semua hal terjadi lantaran ada hal yang tidak terduga. Dalam Tragedi Kanjuruhan ini, Polri tidak melakukan strategi ini. Pihak Polri tidak melakukan adanya pengakuan bahwa semua hal terjadi yang terkait dengan Tragedi Kanjuruhan terjadi karena hal yang tak terduga.

d) *Good intention*

Dalam Tragedi Kanjuruhan ini, pihak Polri melakukan strategi ini dengan menunjukkan bahwa pihaknya menembakkan gas air mata lantaran ingin menghalau mereka yang ingin memasuki lapangan. Dalam hal ini, pihak tertuduh memang dapat menunjukkan niat baik (*good intention*) atas perbuatan yang dilakukannya. Hal ini bertujuan untuk memperlihatkan bahwa tidak adanya maksud untuk membuat kesalahan. Tertuduh dalam hal ini ingin memperlihatkan bahwa adanya niat baik. Dengan demikian, kesalahan yang diperbuat tidak sepenuhnya dapat dibebankan kepada tertuduh.

Pihak Polri melakukan strategi ini dengan menembakkan gas air mata setelah melihat penonton yang begitu banyak mencoba memasuki lapangan Stadion Kanjuruhan. Dalam artikel kompas.com (Darmawan, 2022), pihak Polri melalui pernyataan Kapolri menegaskan tugasnya menembakkan gas air mata bermaksud agar mampu menghalau mereka yang

hendak turun ke lapangan.

3. *Reducing the offensiveness*

a) *Bolstering*

Dalam Tragedi Kanjuruhan ini, pihak Polri melakukan strategi ini dengan memberikan pelayanan media dan trauma korban sampai pulih. Polri menyediakan 10 Rumah Sakit untuk menjangkau masing-masing korban. Dalam keterangan Polri, menurut Kadiv Humas Polri, Irjen Dedi Prasetyo, pihaknya akan melakukan pelayanan yang maksimal untuk korban dan keluarga korban. Selain itu, dalam artikel kompas.com lain (Chaterine, 2022), keluarga korban juga diberikan kartu Bhayangkara Prioritas oleh polisi, yang dapat mereka gunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan pemeriksaan kesehatan gratis di RS Bhayangkara. Melalui strategi *bolstering* ini, pihak tertuduh memang dapat mengurangi tuduhan yang dibebankan kepadanya untuk selanjutnya segala tindakan yang telah dilakukannya dapat diterima publik dengan baik dan pada akhirnya memperbaiki citranya yang sempat melemah.

b) *Minimization*

Strategi *minimization* ialah strategi pesan yang dapat digunakan dengan meminimalisir perasaan negatif melalui persuasi-persuasi kepada publik, dan berupaya meyakinkan publik bahwa suatu krisis tidak seburuk yang dipikirkan. Dalam Tragedi Kanjuruhan ini, Polri tidak melakukan strategi *minimization*. Pihak Polri tidak berupaya untuk mengurangi perasaan negatif dari publik terhadap Polri itu sendiri.

c) *Differentiation*

Sama seperti strategi *minimization*, tidak ada perlakuan strategi *differentiation* yang dilakukan oleh Polri. Polri tidak berupaya membedakan krisis yang terjadi.

d) *Transcendence*

Strategi pesan ini adalah strategi dimana organisasi dapat memberikan penjelasan atas tujuan dari kesalahan yang diperbuatnya. Dengan harapan sebenarnya ada hal baik mengapa suatu peristiwa terjadi. Strategi ini sebenarnya dalam pandangan Benoit (1995) mampu mengurangi kadar tuduhan atas perbuatan lalai dan pada akhirnya dapat membuat citra tertuduh pulih. Namun dalam Tragedi Kanjuruhan, pihak Polri dalam hal ini tidak menggunakan strategi ini. Pihak Polri tidak mencoba menjelaskan tujuan dari kesalahan yang diperbuatnya.

e) *Attacking one's accusers*

Tidak ada strategi mengenai *attacking one's accusers* pula yang dilakukan oleh pihak Polri. Pihaknya tidak menyerang kredibilitas pihak lain. Dalam hal ini pihak Polri berupaya tidak berperilaku sangat agresif dalam Tragedi Kanjuruhan dengan berupaya bermain aman diposisinya.

f) *Compensation*

Memberikan kompensasi adalah bertanggung jawab atas kesalahan yang telah dilakukan sehingga perbuatan dapat diampuni dan citra pihak tertuduh berbalik menjadi baik kembali. Dalam Tragedi Kanjuruhan ini, pihak Polri melakukan bentuk kompensasi dengan menawarkan anak korban masuk polisi. Kadiv Humas Polri dalam hal ini menyatakan akan adanya dukungan biaya sekolah beasiswa hingga tingkat SMA. Selengkapnya, Polri menyatakan:

“Untuk sekolah sudah disiapkan oleh Kapolda. Kapolda menyiapkan beasiswa sampai lulus SMA” (Caesaria, 2022).

Bentuk kompensasi ini tentu merupakan salah satu cara Polri memperbaiki citranya dengan

berupaya menggali simpati publik akan kesalahan yang diperbuatnya. Benoit (1995) pun menyatakan hal yang serupa bahwa dengan adanya bentuk kompensasi, strategi yang dilakukan ini dapat mengurangi perasaan negatif kepada pihak tertuduh. Dengan begitu, adanya strategi ini membentuk harapan citra negatif dapat kembali membaik.

4. *Corrective action*

Corrective action adalah tindakan untuk memperbaiki masalah yang sedang terjadi. Dalam Tragedi Kanjuruhan ini, usai pertandingan Arema FC vs Persebaya, Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo berjanji mengusut tuntas tragedi tersebut. (Perdana, 2022). Dalam artikel [kompas.com](https://www.kompas.com), Kapolri menegaskan bahwa timnya akan melaksanakan pengusutan hingga tuntas sekaligus melakukan investigasi terkait peristiwa yang terjadi. Upaya yang dilakukan Polri ini sebenarnya sudah sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Benoit. Dalam prinsip *corrective action*, upaya berjanji untuk mengusut kejadian hingga tuntas adalah prinsip yang telah sesuai. Bahkan, Benoit & Pang (2008) menyatakan bahwa strategi ini adalah salah satu strategi yang paling efektif untuk memperbaiki citra.

5. *Mortification*

Strategi yang terakhir ialah *mortification*. Organisasi dapat menyampaikan penyesalannya dan permohonan maaf kepada publik dan bersedia bertanggung jawab atas suatu kesalahan yang sedang terjadi. Strategi ini dapat dikatakan menjadi strategi yang ampuh yang dapat digunakan oleh organisasi yang sedang dilanda krisis (Benoit et al., 1991). Dalam Tragedi Kanjuruhan ini, pihak Polri melakukan strategi ini dengan mengakui kesalahannya dan meminta pengampunan atas tindakan yang dilakukannya. Strategi ini dilakukan dengan pihak Polri melalui anggota Polres Malang dengan sujud pada apel pagi di halaman Mapolrestabes Malang Kota. Pihak Polres Malang mengatakan aksi ini dilakukan dengan tujuan meminta maaf kepada seluruh korban yang terdampak.

Namun demikian, peneliti menemukan adanya sikap yang tidak sejalan dari pihak kepolisian Malang dan Mabes Polri setelah kejadian di Kanjuruhan. Pihak Mabes Polri justru sibuk membela diri atas peristiwa yang terjadi. Hal ini misalnya ditunjukkan pada salah satu artikel [kompas.com](https://www.kompas.com) yang menjelaskan bahwa Polisi sibuk membela diri di Jakarta namun sujud minta maaf di Malang (Saptohutomo, 2022). Demikian, di satu sisi, pihak Polres Malang memang melakukan strategi mortifikasi dengan meminta maaf dengan tulus, namun di sisi lain adanya ketidakkonsistenan yang ditunjukkan oleh Mabes Polri. Padahal, permohonan maaf ini sangat diperlukan dalam memperbaiki citra yang ada.

Hal ini misalnya saja didukung oleh penelitian dari Ferguson et al., (2018) yang menyebut bahwa di situasi krisis seharusnya strategi yang dipilih untuk memulihkan citra adalah salah satunya *mortification*, selain diantaranya *compensation* dan *corrective action*. *Mortification* atau permohonan maaf adalah strategi yang efektif untuk memperbaiki citra. Hal ini dikarenakan permohonan maaf adalah salah satu hal yang publik ingin dengar (Benoit et al., 1991; Blaney & Benoit, 2001; Len-Rios & Benoit, 2004). Bahkan, studi yang banyak dilakukan oleh Benoit menyimpulkan bahwa suatu krisis dapat diperbaiki dengan pemilihan strategi seperti *mortification*, *corrective action*, *bolstering* dan strategi permintaan maaf lainnya daripada dengan melakukan strategi *denial* atau *shifting the blame* (Sheldon & Sallot, 2008).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, pihak Polri sangat berfokus pada pengembalian citra dengan banyak menggunakan strategi-strategi seperti *simple denial*, *provocation*, *defeasibility*, *good intention*, *bolstering*, *compensation* dan *corrective action*. Namun demikian, peneliti menemukan adanya pengabaian akan strategi permintaan maaf atau *mortification*. Hal ini didukung dengan adanya temuan bahwa pihak Polri justru sibuk membela diri akan kesalahannya mengenai Tragedi Kanjuruhan. Padahal, dalam hal ini strategi *mortification*

sangat diperlukan untuk mengembalikan citra yang ada. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menerka lebih dalam persoalan penerapan *image repair theory* yang dilakukan oleh suatu instansi atau organisasi. Analisis secara kuantitatif maupun wacana kritis juga dapat diisi celahnya melalui penelitian yang akan datang.

REFERENSI

- Ardiyanti, H. (2014). Keberpihakan televisi pada pemilu presiden 2014. *Info Singkat Pemerintahan Dalam Negeri*, 6(10), 17-20.
- Benoit, W. L., Gullifor, P., & Panici, D. (1991). President Reagan's defensive discourse on the Iran-Contra affair. *Communication Studies*, 42, 272-294.
- Benoit, W. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review*, 23(2), 177-186. DOI : 10.1016/S0363-8111(97)90023-0
- Benoit, W. L., & Pang, A. (2008). Crisis communication and image repair discourse. In T. L. Hansen-Horn & B. D. Neff (Eds.), *Public relations: From theory to practice* (pp. 244-261). Boston, MA: Pearson.
- Berelson, B. (1952). *Analysis research*. Hafner Press.
- Blaney, J., & Benoit, W. L. (2001). *The Clinton scandals and the politics of image restoration*. Westport, CT: Praeger.
- Caesaria, S. D. (2022, Oktober 4). Polri Beri Beasiswa Anak Korban Tragedi Kanjuruhan Hingga SMA. Diambil dari <https://www.kompas.com/edu/read/2022/10/04/183550671/polri-beri-beasiswa-anak-korban-tragedi-kanjuruhan-hingga-sma?page=all>.
- Chaterine, R. N. (2022, Oktober 10). Polri Sebut 131 Korban Tewas Tragedi Kanjuruhan Karena Kurang Oksigen Bukan Gas Air Mata. Diambil dari <https://nasional.kompas.com/read/2022/10/10/16413901/polri-sebut-131-korban-tewas-tragedi-kanjuruhan-karena-kurang-oksigen-bukan>.
- Chaterine, R. N. (2022, Oktober 13). Polri Berikan Layanan Medis Korban Kanjuruhan Hingga Pulih Total. Diambil dari <https://nasional.kompas.com/read/2022/10/13/17245861/polri-berikan-layanan-medis-korban-kanjuruhan-hingga-pulih-total>.
- Darmawan, R. K. (2022, Oktober 3). FIFA Larang Penggunaan Gas Air Mata di Stadion, tapi Mengapa Polisi Menembakkannya di Kanjuruhan? Diambil dari <https://surabaya.kompas.com/read/2022/10/03/074409278/fifa-larang-penggunaan-gas-air-mata-di-stadion-tapi-mengapa-polisi?page=all>
- Darmawan, R. K. (2022, Oktober 7). Malam Kelam di Stadion Kanjuruhan, Apa Alasan Polisi Tembakkan Gas Air Mata? Diambil dari <https://surabaya.kompas.com/read/2022/10/07/084823678/malam-kelam-di-stadion-kanjuruhan-apa-alasan-polisi-tembakkan-gas-air-mata?page=all>
- Drisko, J. W., & Maschi, T. (2016). *Content analysis*. Oxford University Press.
- Farisa, F. (2022, Oktober 15). Pertaruhan Citra Polri di 3 Kasus Besar: Teddy Minahasa, Ferdy Sambo, dan Kanjuruhan. Diambil dari <https://nasional.kompas.com/read/2022/10/15/15304311/pertaruhan-citra-polri-di-3-kasus-besar-teddy-minahasa-ferdy-sambo-dan>
- Ferguson, D. P., Wallace, J. D., & Chandler R. C. (2018). Hierarchical consistency of strategies in image repair theory: PR practitioners' perceptions of effective and preferred crisis communication strategies, *Journal of Public Relations Research*, 30:5-6, 251-272, DOI: 10.1080/1062726X.2018.1545129.
- Hasyim, I. (2022, Oktober 5). Tragedi Kanjuruhan, Ketua Umum PSSI: Tanggung Jawab Ada di Panpel. Diambil dari <https://sport.tempo.co/read/1641922/tragedi-kanjuruhan-ketua-umum-pssi-tanggung-jawab-ada-di-panpel>
- Len, R. M., & Benoit, W. L. (2004). Gary Condit's image repair strategies: Determined denial and differentiation. *Public Relations Review*, 30, 95-106.
- Mardatila, A. (2022, Oktober 6). Temuan Komnas HAM: Suporter Cuma Ingin Semangati Pemain

- Arema, Gas Air Mata Picu Kepanikan. Diambil dari <https://narasi.tv/read/narasi-daily/temuan-komnas-ham-suporter-cuma-ingin-semangati-pemain-arema-gas-air-mata-picu-kepanikan>
- Muhid, H. (2022, Oktober 3). 10 Tragedi Paling Mematikan dalam Sepak Bola Dunia, Korban Tragedi Kanjuruhan di Posisi Ketiga. Diambil dari <https://dunia.tempo.co/read/1641065/10-tragedi-paling-mematikan-dalam-sepak-bola-dunia-korban-tragedi-kanjuruhan-di-posisi-ketiga>
- Perdana, N. (2022, Oktober 2). Soal Tragedi Kanjuruhan, Kapolri Janji Usut Tuntas dan Cari Siapa yang Bertanggungjawab. Diambil dari <https://regional.kompas.com/read/2022/10/02/210908278/soal-tragedi-kanjuruhan-kapolri-janji-usut-tuntas-dan-cari-siapa-yang?page=all>
- Perdana, N. (2022, Oktober 7). Kronologi Lengkap Tragedi Kanjuruhan: Persiapan Pengamanan, Kerusakan, hingga Penetapan Tersangka. Diambil dari <https://surabaya.kompas.com/read/2022/10/07/070606578/kronologi-lengkap-tragedi-kanjuruhan-persiapan-pengamanan-kerusakan-hingga?page=all>
- Saptohutomo, A. P. (2022, Oktober 11). Ironi Polisi di Tragedi Kanjuruhan, Sujud Minta Maaf di Malang, Sibuk Membela Diri di Jakarta. Diambil dari <https://nasional.kompas.com/read/2022/10/11/06300081/ironi-polisi-di-tragedi-kanjuruhan-sujud-minta-maaf-di-malang-sibuk-membela>
- Sheldon, C. A., & Sallot, L. M. (2008). Image repair in politics: Testing effects of communication strategy and performance history in a faux pas. *Journal of Public Relations Research*.
- Sidakaton, S. (2022, Oktober 19). Kepercayaan Publik Kepada Polri Semakin Menurun. Diambil dari <https://www.harianterbit.com/nasional/pr-2745246920/kepercayaan-publik-kepada-polri-semakin-menurun>
- Sucipto, A. (2022, Oktober 4). Kenapa FIFA Larang Gas Air Mata di Stadion? Diambil dari <https://www.cnnindonesia.com/olahraga/20221003172725-142-855842/kenapa-fifa-larang-gas-air-mata-di-stadion>
- Wibawana, W. (2022, Oktober 10). Jumlah Korban Kanjuruhan Terbaru: Total 714 Orang Termasuk 131 Tewas. Diambil dari <https://news.detik.com/berita/d-6339908/jumlah-korban-kanjuruhan-terbaru-total-714-orang-termasuk-131-tewas>.