

## RESPON PEMERINTAH PADA AKSI DAMAI 411 DAN 212 : ANALISIS ISI HARIAN KOMPAS EDISI NOVEMBER 2016 - DESEMBER 2016

Teta Dian Wijayanto<sup>1</sup>, Dian Purworini<sup>2</sup>

Prodi Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Email : tetadw@gmail.com<sup>1</sup>; dian.purworini@ums.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini berlatar belakang dari fenomena pergerakan sosial yang dilakukan oleh umat muslim pada 4 November 2016 dan 2 Desember 2016 di Indonesia. Pergerakan sosial tersebut terjadi karena bentuk protes dari umat muslim terhadap proses kasus penistaan agama salah satu pemimpin daerah. Adanya pergerakan sosial bernuansa unjuk rasa membuat pemerintah secara tidak langsung menjadi sorotan dan memicu adanya krisis terutama dalam hal reputasi karena Pemerintah dan jajarannya yang bertanggung jawab atas proses hukum yang sedang berlangsung. Penelitian ini menggunakan metode analisis isi dengan tipe kuantitatif deskriptif. Data yang dikumpulkan adalah berita-berita tentang pergerakan aksi damai 411 dan 212 pada Surat Kabar Harian Kompas Edisi bulan November hingga Desember tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan pemerintah memiliki kecenderungan untuk mengurangi dampak negatif dari adanya fenomena aksi damai. Pemberitaan tentang pengurangan dampak efek krisis oleh pemerintah lebih dominan.

**Kata Kunci:** Bela Islam, Krisis, Reputasi, Analisis Isi

### ABSTRACT

*This study is based on the phenomenon of social movement conducted by Muslims on 4 November 2016 and 2 December 2016 in Indonesia. The social movement occurred because of the protest form of the Muslims against the process of blasphemy of one of the regional leaders. The existence of a social movement of nuances of protest made the government indirectly into the spotlight and triggered a crisis, especially in terms of reputation because the Government and its staff are responsible for the ongoing legal case process. This research uses content analysis method with descriptive quantitative type. The data collected are news about the social movement 411 and 212 in Kompas Daily Newspaper Edition November to December 2016. The results show the government has a tendency to reduce the negative impact of the phenomenon of social movement. The news about the reduction of the impact of the crisis by the government is more dominant.*

**Keywords:** Bela Islam, Crisis, Reputation, Content Analysis

### A. PENDAHULUAN

Di era reformasi saat ini, suasana politik semakin terbuka untuk masyarakat. Hal itu membuat masyarakat semakin mudah untuk menyampaikan aspirasinya kepada pihak pemerintah secara terbuka. Unjuk rasa merupakan salah satu metode yang dilakukan masyarakat untuk mengutarakan hak berpendapat. Indonesia merupakan negara demokrasi yang memberikan hak

berpendapat masyarakatnya salah satunya dengan melakukan unjuk rasa. Unjuk rasa menjadi sorotan media-media tentu akan menarik perhatian publik tentang aspirasi apa yang disampaikan. Unjuk rasa yang digerakan secara kolektif membentuk adanya gerakan sosial. Pergerakan sosial berupa unjuk rasa merupakan salah satu bentuk antusiasme masyarakat dalam menyampaikan berpendapat dimuka

umum. Banyak media-media massa menjadikan unjuk rasa sebagai topik utama dalam pemberitaannya. Unjuk rasa juga memiliki potensi menyebabkan krisis oleh suatu kelompok. Oleh karena itu media massa juga menjadi jembatan penyampaian pesan dari suatu kelompok untuk menyampaikan respon maupun pesan kepada publik. Pemerintah juga menggunakan media massa sebagai jembatan untuk penyampaian pesan maupun pernyataan kepada publik terkait respon unjuk rasa terhadap Pemerintah.

Perkembangan media massa salah satunya surat kabar di abad sekarang memiliki peran penting dalam mempengaruhi opini publik. Artikel berita setiap surat kabar juga sanggup mempengaruhi pergerakan sosial kelompok tertentu dengan memiliki pengaruh terhadap kebijakan maupun sosial. Penafsiran pembaca terhadap berita surat kabar mampu memicu adanya pergerakan sosial tersebut (McCluskey: 2012). Perkembangan media massa saat ini semakin pesat dengan didukungnya media digital secara online. Media massa sering digunakan untuk kalangan tertentu digunakan sebagai "kendaraan" oleh para pemiliknya atau mendukung kalangan tertentu untuk mengatur pembentukan opini publik.

Purworini (2016) dalam penelitiannya tentang pemberitaan konflik Keraton Surakarta pada media online Solopos menemukan bahwa media memiliki efek besar dalam membentuk opini publik. Penelitian tersebut menyatakan bahwa media online Solopos mengorganisasi artikelnya untuk membentuk opini publik tentang mediasi adalah solusi terbaik dari konflik yang terjadi di Keraton Surakarta. Oleh karena itu media sekarang cukup pesat perkembangannya mampu untuk membangun maupun mengendalikan opini masyarakat dengan mudah. Purworini (2014) menyatakan humas Pemerintah memiliki peran penting dalam menampung aspirasi publik untuk membangun citra dan reputasi positif praktisi humas pemerintah sesuai misi praktisi pemerintah. Peneliti menganggap hal ini menunjukkan pentingnya humas

pemerintah untuk menampung aspirasi maupun menanggapi atas isu yang terjadi di pemerintah terhadap opini masyarakat.

Akhir-akhir ini Negara Indonesia sedang mengalami krisis terkait isu kasus penodaan agama oleh salah satu pemimpin daerah. Isu tersebut memicu adanya bentuk protes sebagian umat Islam di Indonesia dan membentuk adanya gerakan. Indonesia melalui berbagai kelompok organisasi masyarakat Islam melakukan adanya aksi untuk menyampaikan aspirasi mereka terkait adanya isu penodaan Agama. Organisasi Masyarakat tersebut melakukan aksi yang mereka sebut dengan "Aksi damai 4 November (411)" dan "Aksi Damai 2 Desember (212)". Aksi tersebut menjadi sorotan oleh beberapa media massa nasional maupun internasional.

Aksi Damai 4 November 2016 atau 411 merupakan bentuk dari unjuk rasa dari sekelompok orang terhadap kasus yang terjadi pada salah satu Gubernur Daerah di Indonesia. Kasus tersebut mengenai dugaan penodaan agama oleh Basuki Tjahaja Purnama. Kasus yang begitu viral di media online maupun media massa tersebut membuat sebagian umat muslim di Indonesia tergerak untuk melakukan bentuk protes kasus tersebut segera di tindak. Lalu muncul inisiatif gerakan tahap berikutnya Aksi Damai 2 Desember 2016 atau 212 yang terjadi di Monas. Berbeda dengan aksi 411, jika aksi 411 dilaksanakan di Jalan Merdeka dengan bentuk orasi, aksi 212 dilaksanakan di Monas yang difokuskan untuk kegiatan doa bersama. Aksi damai 212 juga mendapat julukan Doa Bersama 2 Desember oleh media-media Nasional. Hal ini membuat pemerintah mengalami adanya krisis stabilitas karena munculnya aksi damai yang terus berlanjut akibat kurang puas tindakan tuntutan massa kepada pemerintah. Berbagai isu yang muncul mulai mengancam stabilitas reputasi pemerintahan dan jajarannya. Aksi damai tersebut secara tidak langsung membentuk adanya krisis karena aksi tersebut adalah aksi unjuk rasa yang mungkin berpotensi pada hal yang merugikan atau negatif suatu kelompok maupun pemerintah.

Aksi damai 411 dan 212 merupakan bentuk gerakan sosial dengan skala nasional yang terjadi di Indonesia. Hal itu memunculkan adanya isu yang mengaitkan dengan pemerintah. Gerakan sosial yang dilakukan tersebut menjadi sorotan secara Nasional, terutama Pemerintah. Kejadian tersebut berpotensi munculnya krisis. Pemerintah melakukan berbagai tindakan terkait aksi damai tersebut dan pemerintah menangani krisis dengan beberapa tindakan dampak terkait Aksi Damai 411 dan 212. Fase respon krisis merupakan aspek yang paling banyak dilakukan penelitian ini. Respon krisis memiliki dampak signifikan dalam menangani terkait masa krisis termasuk jumlah kerusakan dan pengaruh reputasi yang dialami organisasi (Coombs : 2010 ). Dalam penelitian ini peneliti ingin melakukan penelitian tentang bagaimana respon pemerintah terkait peristiwa aksi damai yang terjadi pada 4 November 2016 dan 2 Desember 2016. Peneliti juga mengambil sumber data berita di media massa Kompas karena media tersebut adalah salah satu media massa Nasional terkemuka di Indonesia. Peneliti melakukan penelitian ini karena dampak pemberitaan dari sebuah media massa mampu mempengaruhi pergerakan sosial demi membangun opini tertentu. Media massa membentuk perspektif reputasi terkait respon pemerintah di media massa.

Penelitian ini berfokus pada bagaimana respon pemerintah terkait Aksi 411 dan Aksi 212 pada pemberitaan oleh media Kompas. Penelitian ini bertujuan bagaimana Kompas menyusun artikel pemberitaannya dan tindakan respon krisis yang dilakukan Pemerintah. Analisis media Kompas dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis isi dengan jenis kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah *purposive sampling*, peneliti memilih *purposive sampling* karena secara sengaja dalam memilih sampel atau periode tertentu atas dasar pertimbangan ilmiah (Eriyanto : 2013). Oleh karena itu peneliti menerapkan *Purposive sampling* dengan pemilihan surat kabar Kompas dan pemilihan berita terkait aksi damai 411 dan 212 selama bulan November-Desember

2016.

Pertimbangan peneliti dalam pemilihan media massa Kompas selain merupakan media besar di Indonesia adalah sudah adanya beberapa penelitian terdahulu meneliti Media Massa Kompas baik media konvensional maupun digital. Harian Kompas merupakan surat kabar Indonesia berpusat di Jakarta. Penelitian ini mengacu pada teori *Image Restoration Theory/Image Repair Theory (IRT)*. Penggunaan teori tersebut dipilih oleh peneliti karena masalah dari penelitian ini adalah mengenai krisis yang mempengaruhi reputasi/citra. Penelitian ini meneliti tentang krisis yang dialami Pemerintah terkait Aksi Damai 411 dan 212. IRT menggunakan komunikasi untuk mempertahankan Reputasi. Komunikasi merupakan tujuan langsung dalam membentuk reputasi positif organisasi. IRT diawali dengan ancaman berdampak pada reputasi. Ancaman memiliki dua komponen : (1) tindakan ofensif dan (2) Tuduhan yang berdampak pada tindakan ofensif. Jika tidak ada tindakan ofensif atau tuduhan dari aksi ofensif tersebut, maka tidak ada ancaman mengenai reputasi (Coombs : 2010). Penggunaan Teori IRT dalam penelitian ini untuk mengukur strategi respon apa yang digunakan pemerintah berdasarkan teori ini.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### Image Restoration Theory (IRT)

Teori *image restoration* juga bisa disebut teori *image repair*. Hal itu dikarenakan teori tersebut membahas tentang upaya memperbaiki atau merestorasi citra dan reputasi yang buruk. Teori ini tidak fokus pada tahapan terjadinya krisis, melainkan fokus pada bagaimana pilihan-pilihan pesan komunikasi untuk memperbaiki citra (Kriyantono : 2014). Teori ini berfokus pada bagaimana menghadapi sebuah krisis yang mempengaruhi pada reputasi.

Menurut Benoit *Image Restoration Theory* menawarkan lima bentuk strategi komunikasi merestorasi citra yang dibangun berdasarkan pendekatan retorika (Kriyantono:

2014), yaitu: *Denial, evasion of responsibility, reducing the offensiveness, corrective action, mortification*. *Denial*, organisasi melakukan penyangkalan krisis. *Denial* ada dua jenis: Penyangkalan sederhana dan *shifting the blame* (menyalahkan pihak lain). *Evasion of responsibility*, organisasi membatasi tanggung jawab krisis. *Evasion of responsibility* tindakannya yaitu: Provokasi, menyatakan disebabkan adanya kekurangan informasi, menyatakan organisasi telah berupaya tapi kurang maksimal (*good intension*), terjadi karena kecelakaan. *Reducing the offensiveness*, mengurangi dampak negatif akibat krisis dan memperbaiki turunnya citra positif. Tindakan yang dilakukan yaitu: mengingatkan pada publik tentang hal positif (*bolstering*), meminimalisir adanya serangan dari pihak lain, membandingkan dengan kasus serupa (*differentiation*), menempatkan krisis dengan nilai-nilai lain yang lebih penting (transenden), menyerang pihak lain dengan menantang pihak lain yang mengatakan peristiwa yang terjadi merupakan krisis untuk memberi bukti kuat, memberikan kompensasi. *Corrective action*, strategi ini organisasi memperbaiki kerusakan dan berjanji untuk mencegah pengulangan krisis. *Mortification*, organisasi mengakui adanya krisis dan menyatakan penyesalan dengan permohonan maaf serta bertanggung jawab dengan krisis yang dihadapi oleh organisasi.

Menurut Benoit (1997), *Denial and evasion of responsibility* digunakan untuk serangan persuasif, penolakan, atau pengurangan tanggung jawab. *Reducing offensiveness dan corrective action* berfokus pada komponen kedua dari serangan persuasif krisis terutama pengurangan dampak yang mengaitkan organisasi akibat krisis. Terakhir merupakan strategi umum, *mortification*, meminta maaf untuk mengembalikan reputasi. Teori ini digunakan peneliti untuk acuan mengukur bagaimana krisis yang dialami oleh pemerintah terkait aksi damai 411 dan aksi damai 212. Krisis yang dihadapi oleh pemerintah terkait aksi damai tersebut membuat citra pemerintah menjadi terancam. Penanganan kasus

Basuki Tjahaja Purnama membuat sejumlah kelompok melakukan aksi untuk mendesak pemerintah. Respon pemerintah yang menjadi fokus dalam penerapan teori ini. Teori *image restoration* yang diterapkan pemerintah beserta jajarannya dalam merespon krisis terkait aksi damai 411 dan aksi damai 212. Peneliti menggunakan teori Benoit sebagai pedoman kategorisasi dalam penelitian ini.

### **Pergerakan Sosial Aksi damai 411 dan 212**

Pergerakan sosial merupakan sebuah aksi persuasif dilakukan oleh khalayak untuk mempengaruhi gagasan maupun kebijakan. Gerakan sosial bisa meliputi formal dan informal organisasi. Pergerakan sosial memiliki tujuan untuk menarik serta memobilisasi khalayak untuk memperkuat tujuan pergerakan sosial (McCluskey : 2012).

Sari (2017) dalam penelitian tentang relasi agama dan politik menyatakan aksi damai bela islam merupakan suatu gerakan sosial. Gerakan sosial yang muncul adanya dari umat muslim yang tersinggung dengan kasus penistaan agama. Penelitian itu juga mengkategorikan gerakan sosial aksi damai bela Islam termasuk jenis Gerakan Baru karena dimulai pada abad ke-20. Penelitian tersebut juga menyatakan Aksi Damai Bela Islam menginginkan keadilan secara hukum atas kasus penistaan Agama untuk segera diproses. Kedua penelitian ini menunjukkan konteks yang berbeda namun sama dalam mengkategorikan unjuk rasa sebagai bentuk gerakan sosial. Adanya gerakan sosial dengan upaya kolektif yang dilakukan sekelompok orang dengan keyakinan yang sama melakukan upaya bentuk penyampaian aspirasi mapupun protes melalui unjuk rasa.

Aksi damai 411 dan 212 merupakan bentuk unjuk rasa bentuk protes terhadap kasus penodaan agama oleh Basuki Tjahaja Purnama. Sekelompok Ormas dan masyarakat muslim melakukan protes dengan melakukan unjuk rasa terhadap jalannya kasus tersebut yang menimbulkan adanya isu pada jajaran pemerintahan. Aksi tersebut dilakukan secara kolektif dengan memiliki tujuan sama untuk segera

diprosesnya kasus penodaan agama yang dilakukan oleh Basuki. Masyarakat merasakan kecemasan dalam stabilitas pemerintahan maupun politik dalam pemerintahan Indonesia yang menyebabkan adanya gerakan sosial dengan unjuk rasa aksi damai 411 dan 212. Mereka memiliki keyakinan sama dan tujuan sama, serta adanya nilai harapan dari bentuk protes melalui unjuk rasa mereka. Aksi damai yang dilakukan dengan tujuan, organisasi, serta adanya nilai-nilai harapan yang dilakukan secara kolektif oleh masyarakat membuat aksi ini bisa dikatakan salah satu bentuk dari gerakan sosial.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Analisis isi dengan jenis penelitian tipe kuantitatif. Sebuah metode dengan seperangkat prosedur membuat inferensi valid dari sebuah teks. Analisis isi menurut Webber merupakan metode ilmiah dalam mempelajari kesimpulan atas suatu fenomena dengan memanfaatkan dokumentasi (teks) secara umum dengan teknik mendeskripsikan secara objektif, sistematis dan kuantitatif isi komunikasi yang tampak (Eriyanto : 2013). Penggunaan analisis isi pada penelitian ini adalah menganalisis isi yang tampak sesuai dengan tujuan pencarian peneliti. Menurut Riffe, Lacy, dan Fico (1998) analisis isi hanya dapat menilai dari aspek-aspek yang terlihat. Aspek yang terlihat tersebut akan tampak ketika melakukan proses *coding* (Eriyanto : 2011).

Menurut Wimmer dan Dominick penggunaan analisis isi dalam penelitian sanggup untuk memeperkirakan gambaran media terhadap kelompok tertentu di masyarakat (Kriyantono : 2006). Hal ini sesuai dengan tujuan peneliti yang ingin meneliti tentang bagaimana respon pemerintah terkait aksi daman 411 dan 212. Melalui analisis isi, peneliti ingin mengetahui bagaimana penggambaran respon Pemerintahan di sebuah media massa terkait krisis yang terjadi terkait aksi damai tersebut.

Penelitian ini menggunakan Analisis univariat. Jenis analisis ini dipilih oleh peneliti karena penelitian ini merupakan riset deskriptif serta menggunakan statistik deskriptif. Analisis ini disebut univariat karena didasarkan pada uji untuk satu variabel. Penggunaan analisis univariat dalam penelitian ini adalah untuk memastikan apakah perbedaan di masing-masing kategori merupakan perbedaan signifikan ataupun perbedaan yang terjadi secara kebetulan.

Penelitian ini menggunakan jenis unit analisis pencatatan, yang digunakan peneliti adalah unit tematik. Unit pencatatan merupakan unit analisis penting. Pentingnya unit pencatatan ini berkaitan tentang bagaian apa yang akan dihitung, dicatat, dan dianalisis. Penentuan unit analisis sangat penting untuk dilakukan. Penentuan unit analisis menentukan bagian dari teks yang dilihat dan pada akhirnya hasil atau temuan dari penelitian. Penentuan unit analisis yang dilakukan secara tepa dapat menentukan data yang diterima atau ditemukan. Penggunaan unit analisis yang tepat akan menentukan data yang valid dan menjawab tujuan penelitian. Peneliti memilih unit tematik karena menurut peneliti cukup mudah untuk dilakukan dalam penelitian ini. Holsti (1969) unit tematik memungkinkan peneliti melihat sikap, kecenderungan, serta kepercayaan diri suatu teks.

Validitas yang digunakan untuk penelitian ini merupakan jenis validitas isi. Hal tersebut dipilih karena dalam penelitian ini memiliki beberapa indikator untuk mengukurnya. Penggunaan reliabilitas dalam penelitian ini adalah reliabilitas antar-coder dengan rumus Holsti (Eriyanto: 2011), yaitu:

$$\frac{2M}{N1 + N2} \quad (1)$$

M = jumlah Coding yang sama (oleh 2 coder)  
 N1 = Jumlah Coding yang dibuat coder 1  
 N2 = Jumlah Coding yang dibuat coder 2

Peneliti telah mengumpulkan artikel berita Kompas terkait aksi damai 411 dan

212 edisi bulan November 2016 hingga Desember 2016. Peneliti menemukan 49 artikel berita yang menyinggung terkait aksi 411 dan 212. Peneliti mengumpulkan artikel tersebut dari *ePaper online* harian Kompas, *ePaper* tersebut merupakan bentuk digital dari versi cetak fisik. Pemilihan *epaper* oleh peneliti karena *layout* dan isi dari *epaper* Kompas adalah sama dengan versi cetaknya atau koran cetak. Selain itu, penggunaan *epaper* mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.

#### D. PENYAJIAN DATA

Pada tahap ini peneliti akan menyajikan data hasil analisis isi yang telah diteliti oleh peneliti Respon Pemerintah Pada aksi damai 411 dan 212 Harian Koran Kompas edisi Bulan November- Desember Tahun 2016. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excell* versi 2013 kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Penggunaan tabel bertujuan untuk mempermudah memahami hasil data olahan dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan teori strategi respon krisis milik Benoit dalam menentukan kategorisasi. Oleh karena itu penelitian ini memiliki kategorisasi sebagai berikut.

Tabel 1. Kategorisasi

Kategori	Strategi Respon
1	Denial (Penyangkalan)
2	Evasion Responsibility
3	Reducing Offensiveness
4	Corrective Action
5	Motification

Sumber : Analisis Data

Pemilihan kategori berdasarkan Strategi respon dari Benoit dipilih karena sudah banyak yang menggunakan teori Benoit dalam penelitian tentang krisis. Kategori membagi fase respon dengan konteks yang berbeda-beda. Menurut Benoit (1997), teori IRT lebih pada fokus bagaimana pilihan pesan dalamanggapi krisis maupun

merespon krisis. Pemilihan tindakan dan pesan yang disampaikan untuk membangun reputasi maupun citra saat krisis terjadi.

#### Validitas

Pada tahap ini peneliti menyajikan uji validitas dari data yang ditemukan oleh peneliti. Validitas dalam penelitian ini menggunakan validitas isi. Peneliti dalam tahap ini menganalisis alat ukur yang digunakan apakah valid untuk dilakukan penelitian. Penelitian ini menggunakan pengukuran kategorisasi strategi respon dari Benoit. Perbandingan alat ukur dengan standar yang biasa dipakai oleh komunitas ilmiah (Buku, Jurnal) digunakan untuk mengukur validitas isi (Eriyanto: 2013). Penelitian ini menggunakan pengukuran berdasarkan *Image Restoration Theory* dari Benoit (1995) dalam buku "The Handbook of Crisis Communication" oleh Timothy Coombs dan Sherry J. Holladay (2010). Pengukuran dalam penelitian ini yang digunakan oleh peneliti dengan 5 kategori yaitu Denial, Evasion Responsibility, Reducing Offensiveness, Corrective action, dan mortification. Adanya pengukuran tersebut sesuai dalam buku "The Handbook of Crisis Communication" dari Timothy Coombs dan Sherry J. Holladay (2010), Selain itu pengukuran dengan dasar *Image Restoration Theory* pernah digunakan oleh William Benoit (2017) dalam penelitiannya tentang restorasi reputasi Donald Trump pada "Access Hollywood" video. Zhang (2004) juga menggunakan strategi respon dari Benoit untuk melakukan penelitian reputasi Saudi Arabia Pada kasus 11 September di Amerika Serikat. Maka bisa dinyatakan pengukuran yang diambil oleh peneliti adalah valid. Karena sudah ada jurnal maupun buku dalam penggunaannya.

#### Reliabilitas

Data yang dinyatakan valid selanjutnya dilakukan uji reliabilitas oleh peneliti. Reliabilitas berbeda dengan validitas. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk apakah alat ukur yang yang digunakan dapat dipercaya menghasilkan temuan yang sama ketika dilakukan pengukuran oleh orang

yang berdeda (Eriyanto: 2013). Pengukuran uji reliabilitas memerlukan adanya *coder*, dalam penelitian ini menggunakan 2 *coder*. *Coder* pertama adalah peneliti sendiri, *Coder* kedua adalah Shiena Asmaa Shabrina mahasiswi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta angkatan 2014. Pengujian reliabilitas tidak semua sample atau data harus diuji. Penentuan jumlah sampel unit yang harus diuji dalam reliabilitas penelitian ini menggunakan rumus:

$$n = \frac{(N-1)(SE)^2 + (PQ)(N)}{(N-1)(SE)^2 + (PQ)} \quad (2)$$

N = Jumlah populasi/unit sampel yang diteliti

SE = Standart Error, dimana tingkat kesalahan dibagi Z

PQ = Tingkat persetujuan yang diharapkan

Populasi unit atau sample unit keseluruhan dalam penelitian yang diteliti adalah 49 Berita. Menggunakan Tingkat persetujuan 95%, maka P = 0,95 Q = 0,05. Menggunakan Tingkat kesalahan 5%, pada tingkat kepercayaan 95%. Hitungan dari rumus di atas menghasilkan angka 26,137 dibulatkan menjadi 26. Maka jumlah sampel unit yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah 26 artikel. Jumlah sample unit yang sudah ditentukan maka peneliti mulai mengukur reliabilitas dari temuan data dengan deskripsi tabel berikut :

Tabel 2. Uji Reliabilitas

TANGGAL	JUDUL BERITA	Coder 1	Coder 2	Setuju (S) atau Tidak Setuju (TS)
1 November 2016	"Silaturahmi Antartokoh Digencarkan"	3	3	S
2 November 2016	Presiden Tidak Akan Intervensi	2	2	S
3 November 2016	Anggota Ormas Tolak Basuki	3	3	S
4 November 2016	Presiden dan Wapres Ber Kantor seperti Biasa	3	3	S
6 November 2016	Presiden Punya Data Intelijen	1	1	S
7 November 2016	"konsolidasi Politik dan Kenegaraan Dibutuhkan"	3	3	S
8 November 2016	Presiden menemui Sejumlah Pihak	2	2	S
9 November 2016	Presiden Tak Akan Lindungi Basuki	1	3	TS
10 November 2016	Presiden Terus Bersilaturahmi	3	3	S
11 November 2016	Saat Joko Widodo Mendengar sambil Lesehan	4	4	S
13 November 2016	Keberagaman Jadi Amgераh	2	2	S
16 November 2016	Jangan Biarkan Presiden Sendirian	3	3	S
20 November 2016	Junjung Tinggi NKRI	2	2	S
22 November 2016	Pererat Komunikasi Politik	3	2	TS
23 November 2016	Membaca Presiden Dari Istana	1	3	TS
24 November 2016	Polisi Sebar Maklumat	3	3	S
26 November 2016	Kasus Basuki Segera Tuntas	2	2	S
29 November 2016	Ada Masalah Kebangsaan	2	2	S
1 Desember 2016	Hari Jumat Sekolah Tidak Libur	3	2	TS
2 Desember 2016	Jakarta Dijamin Aman	3	3	S
3 Desember 2016	Makanan Melimpah dan "Starling"	3	2	TS
4 Desember 2016	Penangkapan untuk Menjaga Kemurnian Doa Bersama	2	2	S
5 Desember 2016	Merawat Semangat Persatuan Indonesia	2	2	S
6 Desember 2016	Polisi Terus Mencari Bukti	2	2	S
7 Desember 2016	Polisi Cari Penyebar Informasi Palsu	3	3	S
9 Desember 2016	Penangkapan HT Bisa Tebusur Pendanaan	3	3	S
				Total S= 21 Total TS= 5
Reliabilitas = $2M / (N1 + N2) = 2(21) / (26 + 26) = 0,80$ (80%)				

Sumber : Analisis Data

Setelah pengujian reliabilitas yang dilakukan peneliti menggunakan formula Holsti, diketahui hasil Uji Reliabilitas adalah 0.80 atau 80%. Batas minimum dari formula Holsti dikatakan reliabel adalah 0.70 atau 70% (Eriyanto : 2013). Artinya alat ukur yang digunakan oleh peneliti sudah bisa

dinyatakan reliabel karena sudah melewati batas minimum dari batas minimum Rumus Holsti.

### Analisis Data

Mendeskripsikan temuan merupakan langkah awal untuk melakukan analisis.

Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif dalam penelitian ini bertujuan mendeskripsikan temuan data dan menjabarkan data yang didapat dari analisis isi (Eriyanto : 2013). Melihat dari pengujian validitas dan reliabilitas dari data yang diperoleh peneliti maka peneliti mengalisis temuan data oleh peneliti dalam tabel distribusi frekuensi. Penggunaan tabel distribusi frekuensi bertujuan untuk mempermudah hasil analisis temuan dalam penelitian ini. Tabel dibawah merupakan temuan peneliti dari 49 artikel berita Kompas dengan mengkategorikan masing-masing berita pada 5 kategori strategi dari Benoit sebagai pengukuran.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi

Kategori Respon Pemerintah	Frekuensi	Presentase
<i>Denial</i> (Penyangkalan)	5	10%
<i>Evasion Responsibility</i>	17	35%
<i>Reducing Offensiveness</i>	26	53%
<i>Corrective Action</i>	1	2%
<i>Mottrification</i>	0	0%
TOTAL	49	100%

Sumber : Analisis Data

### 1. Kategori penyangkalan

Kategori penyangkalan menghasilkan 5 berita dari 49 berita yang diteliti, artinya 10% pemberitaan pada harian Kompas tersebut menyatakan pemerintah tidak melakukan penyangkalan secara keseluruhan. Pemberitaan tentang penyangkalan oleh pemerintah terbilang tidak banyak. Hal ini terbukti hanya 10,2% dari 49 total berita yang diteliti oleh peneliti bertema penyangkalan oleh pemerintah. Menurut Benoit (1997) Penyangkalan merupakan tindakan penghindaran dari serangan persuasif dari krisis. Artinya pemerintah membantah keras krisis jika melakukan penyangkalan. Dari

data tersebut menunjukkan pemerintah tidak menyatakan penyangkalan atas krisis yang dihadapinya. Coombs (2016) penyangkalan merupakan strategi respon terhadap krisis yang berhubungan dengan sisi hukum. Artinya dalam kategori ini pemberitaan cenderung sedikit menghindari dari sisi hukum maupun politik atas pemberitaan terkait respon pemerintah.

### 2. Kategori *Evasion Responsibility*

Kategori *Evasion Responsibility* menghasilkan 17 artikel berita atau 35% dari total keseluruhan jumlah artikel yang diteliti. *Evasion responsibility* juga merupakan penghindaran dari serangan persuasif menurut Benoit (1997). Hal ini dilakukan dengan pengurangan tuduhan yang diterima oleh pemerintah terkait aksi damai. Data temuan peneliti menunjukkan bahwa berita dengan tema ini kategori ini melebihi dari kategori penyangkalan. Pemberitaan tentang respon pemerintah terkait kategori ini cukup terlihat meskipun tidak mendominasi. Peneliti menemukan 17 artikel dari 49 artikel berita tentang aksi damai 411 dan 212. Pemberitaan respon pemerintah pada kategori ini menunjukkan bahwa pemerintah melakukan tanggapan terkait isu yang diterima organisasi atau instansinya. Data yang ditemukan peneliti merupakan pemberitaan atas pernyataan dari pihak jajaran maupun aparat pemerintahan.

### 3. Kategori *Reducing Offensiveness*

Sedangkan kategori *Reducing Offensiveness* terdapat pada 27 artikel atau 53%. Kategori *Reducing Offensiveness* paling dominan dari seluruh artikel yang diteliti. Benoit (1997) menyatakan strategi ini merupakan sikap akibat atau dampak dari serangan persuasif. Hal ini menunjukkan respon pemerintah yang dominan lebih mengurangi dampak dari aksi damai 411 dan 212 terhadap krisis yang terjadi. Pemberitaan dengan tema ini begitu jelas bahwa tindakan pemerintah lebih



cenderung dan dominan pada strategi ini. Pengurangan dampak terkait krisis reputasi sangat terlihat dengan jumlah pemberitaan yang diteliti oleh peneliti. Data ini menunjukkan lebih dari setengah pemberitaan selama bulan November hingga Desember 2016 pemerintah cenderung melakukan pengurangan dampak aksi atau meminimalisis kerusakan yang diakibatkan oleh aksi damai 411 dan 212.

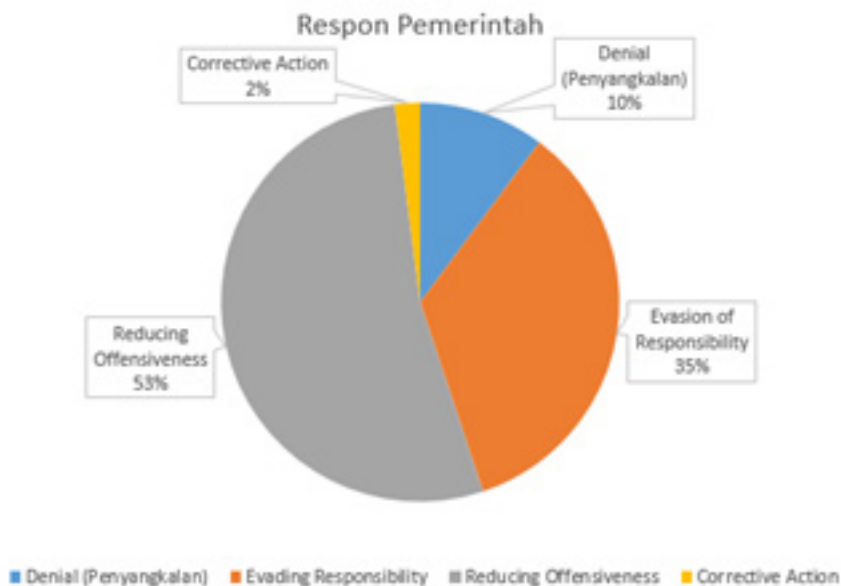
**4. Kategori Corrective Action**

Pada kategori *Corrective Action* peneliti hanya menemukan satu berita dengan tema ini. pemberitaan ini menunjukkan bahwa pemerintah hanya melakukan sekali tindakan respon dengan *Corrective Action*. Benoit (1997) juga menganggap strategi ini merupakan pengurangan akibat dari tindak persuasif. Kategori ini didasarkan bahwa organisasi melakukan perbaikan atau tanggung jawab atas krisis yang terjadi. Pemerintah dalam hal ini tidak

membenarkan bahwa krisis karena kesalahan instansi atau organisasi. Akan tetapi pemerintah melakukan *corrective action* hanya sekali, hal ini menunjukkan adanya respon pemerintah untuk memperbaiki kerusakan atau dampak yang diakibatkan krisis.

**5. Kategori mortification**

Pada kategori *motrification* peneliti tidak menemukan berita tentang tema ini. Aksi damai 411 dan 212 tidak membuat pemerintah mengambil tindakan ini. Benoit (1997) mengatakan strategi ini merupakan langkah terakhir jika suati organisasi mengakui kesalahan dan mengembalikan citra melalui permintan maaf. Namun, peneliti tidak menemukan hal ini dalam penelitian ini. Hal ini disebabkan pemerintah tidak menganggap bahwa krisis disebabkan murni kesalahan organisasi. Untuk mempermudah dalam melihat data temuan peneliti bisa dilihat dalam diagram dibawah ini.



Sumber : Analisis Data

**E. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Image Restoration Theory (IRT) sering digunakan untuk merespon krisis yang mengancam reputasi suatu organisasi melalui komunikasi. IRT berfokus pada komunikasi oleh organisasi adalah tujuan yang utama dan membuat reputasi positif

organisasi adalah maksud dari komunikasi ini (Benoit 1995). IRT memberikan beberapa tindakan yang potensial untuk strategi merespon krisis (*image restoration strategies*) (Coombs : 2010). Penggunaan IRT sebagai respon atas krisis reputasi sudah banyak dilakukan oleh organisasi

lain. Hal ini membuat IRT cukup efektif jika suatu organisasi mengalami krisis dalam reputasinya akibat kesalahan langsung maupun tidak langsung. Strategi respon dari Benoit banyak diterapkan oleh beberapa organisasi untuk menghadapi krisis reputasi sebelumnya. Adanya berbagai faktor penyebab krisis reputasi membuat strategi IRT milik Benoit mudah diterapkan sesuai dengan kondisi krisis yang ada. Kontribusi sebuah organisasi dalam menghadapi krisis mampu mempengaruhi efektifitas dari penerapan strategi IRT. Rekomendasi komunikasi dalam penerapan strategi IRT lebih menekankan pada permintaan maaf dan menerima tanggung jawab dari krisis (Benoit & Pang 2008) (Coombs : 2010).

Surat kabar harian Kompas yang diteliti merupakan betuk epaper atau versi digital dari versi cetak fisiknya. Pemberitaan tentang aksi damai 411 dan 212 terjadi selama bulan November hingga Desember 2016. Peneliti mengambil seluruh edisi koran epaper Kompas edisi bulan November hingga Desember 2016. Penelitian ini meneliti tentang bagaimana pemberitaan respon pemerintah terkait aksi damai 411 dan 212 pada harian Kompas. Peneliti menggunakan ukuran dengan teori Image Restoration. Pemberitaan respon Pemerintah terkait aksi damai peneliti analisis menjadi 5 kategori yaitu Penyangkalan, Evasion Responsibility, Reducing Offensiveness, Corrective action, dan Mortification. Peneliti menemukan 49 artikel terkait aksi damai 411 dan 212 dengan hasil penelitiannya sebagai berikut.

Penyangkalan, kategori ini pemerintah melakukan adanya penolakan terkait ancaman bahwa pemerintah terkesan diam dalam menangani kasus penistaan agama oleh Basuki Tjahaja Purnama. Fase penyangkalan merupakan tindakan organisasi menolak keterlibatan tentang krisis yang terjadi. Penyangkalan berupaya menghindari tanggung jawab atas kasus yang dihadapi atau krisis yang terjadi. Penelitian ini menemukan 5 pemberitaan mengenai respon pemerintah menyangkal akan isu yang beredar. Isu tersebut menyatakan bahwa Pemerintah terlibat

dalam proses hukum kasus penistaan agama oleh Basuki membuat citra Pemerintah terancam. Peneliti menemukan 5 artikel atau 10% dari total 49 artikel yang diteliti.

Penolakan atau *Denial*, merupakan tindakan efektif untuk mengatasi krisis citra yang terjadi. Hal ini dilakukan karena organisasi menghindari seluruh tanggung jawab maupun kesalahan yang terjadi. Tapi jika organisasi tahu atau pimpinan memiliki tanggung jawab karena kesalahan maka metode penyangkalan ini harus dicoret sebagai strategi mengatasi krisis (Coombs : 2016). Pemerintah dalam hal ini tidak melakukan penyangkalan begitu masif. Krisis yang terjadi pada Pemerintah pada aksi damai ini tidak serta merta ditolak oleh pemerintah. Hal ini terbukti dari edisi November-Desember pemberitaan tentang penolakan aksi damai maupun isu keberpihakan oleh pemerintah hanya 5 artikel.

Presiden dalam pernyataannya, "Sekali lagi, ini juga rakyat perlu tahu, saya tidak akan melindungi Saudara Basuki Tjahaja Purnama karena sudah masuk proses hukum." ("Presiden Tak Akan Lindungi Basuki", November 9, 2016). Penolakan yang dilakukan oleh Presiden Joko Widodo pada berita di atas menyatakan keyakinan Pemerintah untuk tidak terlibat kasus penistaan Agama. Isu Keterlibatan atau intervensi ini juga merupakan salah satu faktor timbulnya pergerakan sosial aksi damai 411 dan 212. Selain penolakan secara langsung, pemerintah juga melakukan penolakan dengan menyalahkan adanya oknum lain yang terlibat saat aksi damai 411. Tuduhan atas oknum lain dalam aksi tersebut karena setelah aksi 411 muncul keributan. Hal ini tentu membuat pemerintah melakukan perlawanan dengan menuduh oknum lain untuk pergerakan sosial aksi 411.

Menurut Peneliti, penolakan yang dilakukan oleh Pemerintah ini disebabkan mulai maraknya isu keberpihakan terkait kasus penistaan agama. Kasus penistaan agama oleh Basuki Tjahaja Purnama menyebabkan isu terhadap pemerintah. Hal

ini disebabkan Basuki pernah menjadi wakil dari Joko Widodo saat menjadi Gubernur Jakarta sebelum menjadi Presiden. Presiden Joko Widodo dan jajarannya dicurigai atas isu keberpihakan ini. Tindakan penolakan yang dilakukan Pemerintah ini terkesan sangat berhati-hati atau bahkan Pemerintah memang tidak bisa menahan atau menolak keras atas isu yang terjadi. Pemberitaan yang ditemukan peneliti hanya 5 artikel tentang penolakan dari 49 artikel. Artinya Pemerintah tidak menolak Keras Isu yang diterima oleh pemerintah demi mempertahankan citra atau reputasi untuk membangun kepercayaan masyarakat.

*Evasion Responsibility*, pada fase penanganan krisis ini organisasi berusaha membatasi tanggung jawab. Provokasi, *good intension*, pernyataan kekurangan informasi, dan pernyataan karena kecelakaan merupakan cara dalam fase ini (Kriyantono: 2014). Penelitian menemukan 17 artikel berita tentang respon pemerintah dengan fase ini. *Evasion Responsibility* lebih banyak digunakan pemerintah menghadapi fase krisis ini daripada melakukan Penyangkalan. Pemerintah tidak menolak keras atas penyebab ancaman krisis ini. Pemerintah tidak bisa melawan krisis ini, tapi pemerintah membatasi tanggung jawab apa yang harus dilakukan. Hal ini disebabkan krisis yang terjadi berakar bukan murni kesalahan dari organisasi atau pemerintah.

Dalam berita "Kasus Basuki Segera Tuntas" edisi 26 November 2016 dimana kejaksaan sebagai aparat menyatakan proses akan terus berlanjut hingga tuntas. Kejaksaan sebagai jajaran penegak hukum oleh Pemerintah menunjukkan adanya berusaha mengatasi penyebab krisis ini. tindakan tersebut bisa dikategorikan *good intention* dimana pihak pemerintah sedang mengusahakan tindakan yang baik dalam menangani kasus ini. Pemerintah melakukan tindakan untuk membatasi tekanan dan tanggung jawab dari desakan dari aksi damai yang telah dilakukan. Aksi pergerakan sosial yang dilakukan merupakan bentuk kecemasan sebagian masyarakat tentang penanganan kasus penistaan agama. Karena adanya isu keberpihakan pemerintah pada

kasus ini membuat reputasi pemerintah terancam. Pemerintah melakukan pembatasan dari kejadian yang menekan situasi saat penanganan kasus penistaan agama. Berbagai pihak yang bersama dengan jajaran Pemerintah berusaha untuk membatasi tindakan dalam menangani kasus ini.

Dalam pernyataan Noor Rachmad sebagai Jaksa Agung Muda Tindak Pidana Umum Kejaksaan Agung, "Kami ada waktu seminggu untuk menentukan sikap. Tapi, dengan penuh keseriusan, kami akan segera mengambil sikap. Ini komitmen bahwa kami serius, masyarakat jangan khawatir." ("Kasus Basuki Segera Tuntas", November 26, 2016). Pernyataan tersebut memberikan makna adanya keseriusan aparat hal ini oleh pihak pemerintah dalam menangani kasus Penistaan agama dilakukn dengan baik dan serius. Hal itu menunjukkan adanya keseriusan pemerintah dalam menanggapi kasus tersebut.

Kapolda Metro memberikan pernyataan "Kami bersama TNI akan menyiapkan fasilitas, seperti sajadah, karpet, toilet umum, dan ambulans. Semua terkoordinasi maksimal, semua diharapkan berjalan dengan baik." ("Berbagai Kebutuhan Telah Disiapkan", Desember 2, 2016). Pernyataan yang diberikan oleh Kapolda Metro Jaya merupakan adanya kesiapan pihak aparat dalam aksi damai 212. Hal itu membuktikan bahwa Pemerintah tidak menolak atau melarang adanya aksi damai ini, mereka mendukung dengan melakukan tindakan baik untuk memperlancar aksi damai tersebut. Pihak Pemerintah melakukan hal tersebut untuk menepis adanya isu penolakan atau perlawanan yang menyebabkan kecemasan di masyarakat pada kasus penistaan agama yang menyebabkan adanya aksi damai ini. Pemerintah melakukan *good intention*, melaksanakan hal baik untuk meringankan tanggung jawab atas krisis yang dihadapi. Tindakan yang dilakukan oleh Kapolda Metro Jaya tersebut pasti sejalan dengan perintah Polri dimana Polri juga bagian dari pihak Pemerintah. Bentuk dukungan dengan menyatakan

persiapan mengamankan saat aksi damai berlangsung. Pemerintah melakukan *good intention* berpotensi untuk membangun kembali reputasi secara perlahan melalui tindakan langsung maupun jajaran aparat dari Pemerintah.

Juyan Zhang (2004) dalam penelitiannya tentang *image restoration* Arab Saudi setelah kejadian 9/11 di Amerika Serikat menyatakan bahwa pemerintah Arab Saudi melakukan *Defeasibility* dan *good intention*. Pemerintah Arab Saudi melakukan tindakan berupa memberikan donasi sebesar 10 juta dollar setelah kejadian 9/11. Tindakan *good intention* oleh pemerintah terkait aksi damai 411 dan 212 berusaha untuk membatasi segala kesalahan yang sengaja maupun tidak sengaja menyebabkan krisis terutama terkait dengan reputasi Pemerintah.

Pemerintah melakukan *good intention* dalam menanggapi krisis terkait aksi damai 411 dan 212 masuk dalam kategori *evasion responsibility*. Pemerintah berusaha untuk tidak melawan, tapi membatasi tanggung jawab atau akibat yang harus diterima oleh pemerintah terutama mempengaruhi reputasi. Aksi damai 411 dan 212 merupakan kejadian berskala nasional karena ini ada kaitannya dengan kasus penistaan agama yang sedang berlangsung. Pemerintah dalam hal ini tidak bisa memprediksikan bahwa kejadian ini. Hal tersebut membuat pemicu isu yang mengarah ke Pemerintah. Kecemasan sebagian masyarakat membuat ancaman pada reputasi pemerintah.

*Reducing Offensiveness*, organisasi secara keseluruhan tidak melakukan penyangkalan terkait krisis yang terjadi. Organisasi berusaha untuk mengurangi dampak negatif dan memperbaiki turunnya citra positif (Kriyantono: 2014). Marsha Weber (2011) melakukan penelitian tentang reputasi Citibank pada saat terjadi adanya krisis keuangan di Amerika Serikat. Marsha menyimpulkan bahwa Citibank melakukan *Reducing Offensiveness* untuk membangun citra atau reputasi kembali. Tindakan yang dilakukan Citibank tersebut menunjukkan bahwa *Reducing Offensiveness* juga mampu efektif dalam menghadapi krisis

reputasi saat krisis diakibatkan kebijakan suatu negara terjadi.

Pada fase respon ini peneliti menemukan 27 artikel pemberitaan bertema *Reducing Offensiveness* pemerintah terhadap aksi damai. Respon ini yang paling dominan karena peneliti menemukan Pemerintah tidak menyangkal terkait aksi damai ini. Respon yang dilakukan pemerintah berupaya mengatasi pengurangan dampak negatif dari aksi ini kepada berbagai pihak. Penemuan 27 artikel bertema *Reducing Offensiveness* dari 49 artikel yang diteliti. Artinya 55% data yang ditemukan peneliti adalah artikel bertema *Reducing Offensiveness* oleh pemerintah maupun aparat pada aksi damai 411 dan 212. *Reducing offensiveness* memang dominan dilakukan oleh pemerintah dalam menghadapi atau merespon krisis karena pemerintah tidak secara keras menolak ataupun melawan. Krisis yang dihadapi Pemerintah ini merupakan bukan kesalahan secara organisasi sehingga menimbulkan adanya masalah, dalam hal ini masalah tersebut adalah kasus penistaan agama. Namun dengan adanya kasus tersebut pemerintah secara tidak langsung ikut terlibat. Sehingga pemerintah lebih cenderung tidak menolak krisis, melainkan lebih menghadapi krisis terkait dampak apa saja yang bisa disebabkan untuk selanjutnya.

*Reducing offensiveness* tidak hanya dilakukan pemerintah pusat, melainkan juga dilakukan jajaran pemerintah daerah. Artikel diatas memberitakan adanya antisipasi dalam aksi 411 di Jakarta. Pelaksana Tugas Gubernur DKI Jakarta melakukan minimalisir dampak kerusakan maupun efek negatif dari aksi unjuk rasa tersebut. Krisis yang dialami akibat adanya unjuk rasa aksi damai juga berdampak pada Pemerintahan Pusat, Pemerintahan Daerah dimana satu organisasi pemerintahan dengan Pemerintah Pusat ikut terkena imbas dalam krisis. Pelaksana Tugas Gubernur DKI Jakarta Sumarsono menyatakan, "Selain silaturahmi antar tokoh masyarakat dan forum kerukunan, kami akan menggelar apel siaga untuk mengecek kesiapan tenaga pengamanan, Rabu. Saya mengajak semua pihak termasuk DPRD

dan forum Komunikasi Pimpinan Daerah, sore ini, untuk menjaga ketertiban Jakarta." ("Silaturahmi Antartokoh Degencarkan", November 1, 2016). Artinya Pemerintahan Daerah dan Pemerintahan Pusat melakukan konsolidasi secara langsung maupun tidak langsung untuk menghadapi aksi damai.

Kecemasan yang diterima oleh masyarakat terhadap Pemerintah membuat ancaman krisis meningkat. Artikel diatas meberitakan kesinambungan Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menghadapi aksi damai 411. Oleh karena itu dalam artikel tersebut menyatakan bahwa Pemerintah telah melakukan hal baik untuk menangani kecemasan masyarakat pada aksi damai 411 terlihat pada Kompas Edisi 3 November 2016 dengan judul berita "Pemerintah Jamin Keamanan Masyarakat". Kompas juga memberikan judul kolom berita dengan "Kebebasan Berpendapat", artinya dalam pemberitaan Kompas ini Pemerintah tidak melakukan perlawanan terhadap aksi. Hal ini membuat reputasi pemerintah terkesan melakukan hal baik atau Pemerintah melakukan *Bolstering*.

Zulmi (2017) melakukan penelitian terhadap laman Kompas.com dan Republika Online. penelitian tersebut menghasilkan bahwa Kompas.com mengangkat isu yang menonjol salah satunya Kehadiran Presiden dan Wakil Presiden dalam aksi doa bersama 212. Kompas.com merupakan salah satu bagian dari media Kompas, oleh karena itu dalam pemberitaan tersebut mengangkat inisiatif respon Pemerintah untuk tidak melawan melainkan menghadapi dan melakukan hal baik terkait aksi damai yang dilakukan. Meskipun aksi 411 dan 212 berbeda waktu maupun lokasi, tapi aksi tersebut dilakukan karena adanya isu yang sama yaitu kasus penistaan agama oleh Basuki Tjahaja Purnama.

Peneliti hanya menemukan satu artikel berita dengan tema *corrective action* dari total 49 berita yang diteliti. Pemerintah lebih cenderung untuk meminimalisir akibat krisis daripada memperbaiki krisis. Hal ini bisa disebabkan karena krisis yang ditimbulkan aksi damai bukan karena

kesalahan oleh pihak organisasi atau pemerintah. Penyebab aksi pergerakan sosial dengan unjuk rasa aksi damai 411 dan 212 merupakan adanya kasus penistaan agama oleh salah satu pimpinan daerah karena kesalahan individual bukan karena sistem organisasi maupun instansi. Pemerintah hanya mengalami dampak krisis secara tidak langsung. Oleh karena itu mungkin Pemerintah tidak merasa melakukan kesalahan untuk dipertanggung jawabkan. Peneliti juga tidak menemukan berita bertema *Motification*, dimana pemerintah meminta maaf dan mengakui krisis karena kesalahan dari pihak pemerintah. Menurut Benoit (1997), *mortification* adalah strategi paling akhir untuk membentuk kembali image dalam krisis. Namun pemerintah dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya permintaan maaf terkait krisis reputasi. Kecemasan masyarakat situasi politik di Indonesia tidak membuat pemerintah merasa bahwa krisis tersebut karena kesalahan diakibatkan Pemerintah.

Respon yang dilakukan Pemerintah selama bulan November - Desember 2016 pada aksi damai 411 dan 212 lebih dominan pada pengurangan dampak negatif atas krisis. Tindakan yang diambil oleh Pemerintah cenderung untuk tidak melawan arus krisis, melainkan lebih menyikapi krisis untuk mempertahankan reputasi. Pergerakan sosial aksi damai 411 dan 212 timbul karena kecemasan akan masyarakat tentang upaya para aparat untuk pemrosesan kasus penistaan agama. Pihak aparat dan Pemerintah saling bekerja sama melakukan tindakan lebih pada menanggapi dan menangani krisis dengan *reducing offensiveness*. Pemberitaan Kompas terkait respon Pemerintah tersebut lebih cenderung pada pandangan prulalisme, seperti respon tindakan yang dilakukan Pemerintah yang mengarah pada kesadaran prulalisme. Zulmi (2017) dalam penelitiannya pemberitaan aksi 212 menyatakan Kompas.com memiliki ideologi prulalisme, sedangkan Republika Online lebih menonjol sisi Islamnya. Peneliti berpendapat bahwa dalam pemberitaan terkait aksi damai 411 dan 212 Kompas

terlihat tidak melawan aksi damai tapi juga tidak melawan respon pemerintah. Artinya Kompas dalam pemberitaannya cenderung membantu menyebar paham pluralisme sesuai tindakan Respon Pemerintah dalam menghadapi krisis ini. Tema Pemberitaannya juga lebih cenderung menyatakan bahwa Pemerintah melakukan tindakan yang tidak berlawanan dengan tuntutan aksi damai 411 dan 212. Hal itu ditemukan 55% pemberitaan yang diteliti oleh peneliti pemberitaan bertema Pemerintah melakukan *reducing offensiveness*. Pemerintah melakukan tindakan untuk mengurangi dampak akibat krisis reputasi yang disebabkan terkait Aksi Damai 411 dan 212.

## F. KESIMPULAN

Penelitian ini meneliti bagaimana respon pemerintah terkait aksi damai 411 dan 212 dalam penerapan strategi IRT pada Pemberitaan harian Kompas. Peneliti menemukan dominannya penggunaan *Reducing Offensiveness* yang dilakukan Pemerintah. Sebanyak 27 artikel dari 49 artikel yang diteliti merupakan tema *Reducing Offensiveness*. Pemerintah melakukan strategi IRT lebih mendominasi pada pengurangan dampak atau efek negatif krisis. Reputasi Pemerintah yang terancam akibat adanya isu dalam aksi damai membuat pemerintah seperti tidak menduga akan menyebabkan krisis reputasi. Respon yang diterapkan oleh pemerintah bukan penolakan, melainkan membentuk kembali reputasi dengan tindakan-tindakan yang tidak berlawanan terkait aksi damai. Selain

itu Pemerintah juga lebih mengutamakan stabilitas pluralisme untuk mengurangi dampak negatif atau efek negatif yang akan terjadi. Pemberitaan oleh Kompas semakin mendukung adanya tindakan yang dilakukan Pemerintah. Ideologi Kompas yang cenderung pluralisme membuat jenis pemberitaan tentang respon pemerintah memiliki tujuan baik dalam menanggapi krisis. Meskipun pemerintah tidak melawan, tetapi Pemerintah juga tidak membernarkan krisis yang terjadi. Pemerintah terlihat secara hati-hati untuk menentukan respon.

Liu (2007) meneliti image repair dalam pidato Presiden Amerika Serikat George W. Bush saat terjadi krisis akibat adanya Badai Katrina. Krisis tersebut muncul karena adanya departemen baru pemerintah yang dibentuk oleh Presiden Bush yaitu DHS (Department of Homeland Security) gagal dalam tugas pertamanya saat terjadi Badai Katrina pada Agustus 2005. Strategi Bush dalam pidatonya mendominasi adalah *Reducing Offensiveness* dengan tindakan *Bolstering* untuk memperbaiki citra akibat dari krisis. *Reducing Offensiveness* juga digunakan Pemerintah Indonesia untuk merespon krisis pada saat aksi damai 411 dan 212. Mereka menggunakan strategi sejenis namun dengan tindakan yang berbeda untuk merespon krisis. Hasil temuan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Liu tersebut menunjukkan pemerintah dalam merespon krisis adalah sama yaitu dengan strategi *Reducing Offensiveness*. Keduanya berfokus antisipasi pada dampak reputasi atau citra yang diakibatkan krisis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Benoit, William. 1997. Image Repair Discourse and Crisis Communication. *Public Relations Review*, 23(2), 177-186. DOI : 10.1016/S0363-8111(97)90023-0
- Benoit, William. 2017. Image Repair on the Donald Trump "Access Hollywood" Video: "Grab The by the P\*ssy". *Communication Studies*, 68(3), 243-259. DOI:10.1080/10510974.2017.1331250
- Coombs, W. Timothy. Holladay, Sherry J. 2010. *The Handbook of Crisis Communication*. New Jersey : Blackwell Publishing.

- Coombs, W. Timothy., Holladay, Sherry Jean, dan An-Sofie Claeys. 2016. Debunking the Myth of Denial's Effectiveness in Crisis Communication: Context Matters. *Journal of Communication Management*, 20(4), 381-395. Emeraki Group Publishing Limited.
- Eriyanto. 2013. *Analisis Isi : Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relation Perspektif Barat dan Lokal*. Jakarta : Kencana.
- Kurnia, Zulmi A. 2017. Analisis Framing Pemberitaan Mengenai "Aksi Damai Bela Islam 212" pada Media Online Kompas.com dan Republika Online. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Liu, Brooke Fisher. 2006. President Bush's major post-Katrina speeches: Enchanting image repair discourse theory applied to the public sector. *Public Relations Review*, 33, 40-48. DOI:10.1016/j.pubrev.2006.11.003
- McCluskey, Michael. 2012. Social Movements. DOI:10.1093/OBO/9780199756841-0075
- Purworini, Dian., et al. 2016. The Naturalization Policy in Online News Media : A Framing Analisis. *Mimbar*, 32(2), 456-464. Pusat Penerbitan Universitas (P2U) Unisba.
- Purworini, Dian.,. 2014. Model Informasi Publik Di Era Media Sosial : Kajian Grounded Teori Di Pemda Sukoharjo. *Komuniti*, 4(1), 3-14. Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sari, Rani P. 2017. Aksi Damai Bela Islam dalam Perspektif Front Pembela Islam (FPI) DPW Surabaya. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Weber, Marsha., Erickson, Sheri L., dan Mary Stone. 2011. Corporate Reputation Management : Citibank's Use Image Restoration Strategies During The U.S. Banking Crisis. *Journal of Organizational culture, Communication and Conflict*, 15(2), 35-55. Dream Catchers Group.
- Zhang, Juyan., Benoit, William L. 2004. Message Strategies of Arabia's Image Restoration Campaign after 9/11, *Public Relation Review*, 30. Amsterdam : Elsevier