

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam setiap pemerintahan, kerap muncul berbagai konflik antara pemerintah dan warga atau rakyatnya. Menurut Abdul (2025), konflik memiliki dua sisi seperti muka pada uang koin. Konflik dapat bersifat positif maupun negatif sesuai dengan cara pandang dan latar belakang seseorang yang melihatnya. Konflik secara umum bersifat negatif karena menunjukkan adanya perbedaan baik pendapat, cara pandang, nilai, maupun kepentingan terhadap suatu masalah tertentu. Meskipun demikian jika suatu konflik atau masalah tersebut dapat diselesaikan dengan baik, maka konflik memiliki nilai positif karena dapat menciptakan suatu hubungan yang lebih kuat secara internal organisasi. Konflik yang terkendali dan tertangani dengan baik dapat mendorong perubahan dan inovasi dalam organisasi.

Di Indonesia khususnya, dengan berbagai keragaman latar belakang budaya, adat, agama, dan pemahaman, konflik menjadi hal yang sering di dengar dalam pemberitaan. Bukan hanya konflik yang terjadi akibat perebutan wilayah, kesalahpahaman antar warga masyarakatnya, bahkan konflik yang terjadi antara pemerintah melalui kebijakan dengan masyarakat yang merasa dirugikan turut andil hadir dalam pemberitaan. Pada dasarnya konflik merupakan sesuatu yang alamiah yang terjadi dalam sebuah organisasi, konflik dapat terjadi antar individu dalam kelompok, antar bagian dalam kelompok, bahkan antar kelompok sekalipun.

Perbedaan kepentingan dan latar belakang khususnya di Indonesia yang memiliki berbagai keragaman sering menyebabkan konflik di antara masyarakat Indonesia. Konflik-konflik yang terjadi pada akhirnya dapat selesai karena diskusi, musyawarah, dan komunikasi antar pihak. Berbagai perbedaan disatukan

dalam satu pemahaman yang sama yakni kemerdekaan Indonesia, yang akhirnya hingga saat ini berbuah toleransi yang telah menjamur di berbagai wilayah di Indonesia.

Pemerintah dalam hal ini memiliki peran dalam menjaga stabilitas sosial dan politik dalam masyarakat. Namun, yang kerap terjadi adalah munculnya berbagai pergolakan dan ketegangan akibat kebijakan yang diambil oleh pemerintah, yang malah menyebabkan munculnya krisis-krisis baru di masyarakat. Berbagai aksi damai, unjuk rasa, maupun demonstrasi menjadi salah satu akibat dari munculnya konflik di tengah masyarakat. Demonstrasi menjadi salah satu wadah untuk menyuarakan argumen rakyat terhadap kebijakan yang diambil oleh atasan, dalam hal ini pemerintah pusat.

Dalam skala besar, dunia mengalami krisis berkelanjutan yang dimulai pada akhir 2019 lalu, yakni munculnya pandemi COVID-19 tak terkecuali di Indonesia. Kasus pertama dipublikasikan langsung oleh Presiden Indonesia melalui konferensi pers pada 2 Maret 2020. Setelah munculnya kasus tersebut Pemerintah hanya menginstruksikan masyarakat untuk tetap tenang tanpa adanya informasi lebih lanjut, hingga terjadi hal sebaliknya yakni muncul fenomena “*panic buying*” di masyarakat.

Semakin menambah kebingungan di masyarakat, para pejabat di Pemerintah Pusat memberikan informasi yang berbeda dan inkonsisten sehingga informasi yang beredar malah semakin menyebabkan kegaduhan di masyarakat. Hingga akhirnya pada 14 Maret 2020, Presiden menetapkan COVID-19 sebagai bencana nasional dan mulai menyatukan informasi dengan membentuk Satgas Penanganan COVID-19. Informasi akurat dan resmi dari Pemerintah Pusat tersebut selanjutnya disiarkan melalui media massa sehingga dapat menjangkau seluruh masyarakat.

Pada awal tahun 2025 lalu, Indonesia dihebohkan dengan mencuatnya kasus dugaan korupsi yang terjadi pada PT Pertamina (Persero), Subholding, dan Kontraktor Kontrak Kerja Sama (KKKS) periode 2018-2023 yang hingga saat ini masih bergulir di persidangan. Akibat terbongkarnya kasus ini melalui konferensi

pers oleh Kejaksaan Agung pada 24 Februari 2025 lalu, masyarakat merasa dibohongi maupun dicurangi terkait dengan bahan bakar pertamax (Ron 92) yang sebenarnya merupakan pertalite (Ron 90) yang kemudian dioplos. Kegaduhan di masyarakat semakin memanas, lantaran kurangnya informasi yang jelas dari pihak PT Pertamina dan mulai hilangnya kepercayaan publik.

Beberapa hal telah dilaksanakan oleh PT Pertamina guna mengembalikan kembali kepercayaan publik serta memperbaiki citra diri perusahaan, diantaranya melakukan konferensi pers guna menyampaikan permintaan maaf pada 3 Maret 2025, dibarengi dengan aksi pengecekan *quality control* di berbagai stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU). Keresahan tersebut akhirnya mulai mereda dengan semakin dikuatkannya informasi dari PT Pertamina oleh Kejaksaan Agung yang menegaskan bahwa kasus tersebut terjadi pada 2018-2023 yang lalu, sehingga masyarakat tidak perlu ragu terkait kualitas bahan bakar yang dibeli.

Menyandang predikat Kota Tertoleran di Indonesia, nyatanya Kota Salatiga masih mengalami permasalahan komunikasi hingga menyebabkan aksi demonstrasi. Menurut Setara Institute yang telah merilis Indeks Kota Toleran pada bulan Mei 2025, Kota Salatiga merupakan Kota Tertoleran Pertama di Indonesia. Dalam laporan tersebut dijelaskan bahwa salah satu alasan terpilihnya Kota Salatiga sebagai Kota Tertoleran adalah adanya inovasi berupa produk hukum yang menaungi toleransi dalam bermasyarakat, yakni Peraturan Daerah (Perda) No. 10 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Toleransi Bermasyarakat dan Penanganan Konflik Sosial. Di Indonesia sendiri hanya terdapat 3 kota yang memiliki produk hukum serupa yakni Kota Salatiga, Kota Banjarmasin, dan Kota Mojokerto.

Jika dilihat lebih jauh, hampir tidak ada aksi demonstrasi yang cukup besar bahkan anarkis di Kota Salatiga. Para mahasiswa dan masyarakat lebih memilih aksi damai dan melakukan audiensi langsung dengan para petinggi di Pemerintah Kota baik menemui langsung Wali Kota nya, melalui Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, atau sekadar melalui kanal aduan.

Fenomena yang berbeda terjadi pada 29 Agustus 2025 malam, mahasiswa dan masyarakat Kota Salatiga melakukan aksi demonstrasi di Lapangan Alun-Alun Pancasila tepatnya di depan Kantor Polisi Resor Salatiga. Demonstrasi ini merupakan wujud rasa kecewa masyarakat terhadap kinerja kepolisian, terlebih setelah terjadi peristiwa memilukan kepada pengendara ojek *online* di Jakarta pada malam sebelumnya.

Aksi demonstrasi ini sempat meramaikan Kota Salatiga baik yang mengikuti secara langsung aksi tersebut maupun membagikan rekaman aksi demonstrasi melalui media sosial. Kericuhan terjadi ketika sekelompok orang mulai menghancurkan dan mengambil pagar-pagar besi yang mengelilingi kawasan Polres Salatiga, hingga akhirnya para petugas keamanan menembakkan gas air mata ke arah massa untuk membubarkan rombongan. Meskipun sempat ricuh, para demonstran akhirnya berdamai setelah melakukan mediasi dengan Kepala Polisi Resor Salatiga.

Setelah aksi demonstrasi yang sempat menggegerkan warga tersebut terjadi Pemerintah Kota secara sigap mulai melakukan upaya-upaya untuk mengurangi dan mencegah kembali terjadinya aksi demonstrasi anarkis. Salah satunya adalah menggandeng tokoh agama dan tokoh masyarakat di Kota Salatiga untuk bersama mengajak seluruh warga untuk tidak melakukan aksi anarkis dan pengrusakan. Wali Kota pun turut turun ke jalan melakukan pengecekan situasi di seputar kota bersama dengan Kepala Polres Salatiga guna memastikan keamanan kota.

Tak hanya sampai di situ, aksi mediasi pun kembali dilakukan pada 1 September 2025 antara perwakilan mahasiswa dengan DPRD dan Forkopimda. Hasil audiensi ini kemudian dirilis oleh DPRD Kota Salatiga melalui kanal *website*-nya sehingga masyarakat umum dapat mengetahui bagaimana proses audiensi tersebut terjadi meskipun tidak dapat melihat langsung guna menjaga keamanan dan ketertiban audiensi. Dalam rilis tersebut dijelaskan bahwa para mahasiswa yang tergabung dalam Aliansi Salatiga Menggugat menuntut reformasi DPR, pengesahan RUU Perampasan Aset dan RUU Masyarakat Adat,

reformasi Polri dan pembatalan RKUHP, menuntut perhatian khusus permasalahan di TPA Ngronggo Kota Salatiga dan penyelesaian proyek Taman Wisata Religi (TWR) Salatiga.

Komunikasi memiliki peran yang krusial dalam penyelesaian suatu konflik. Pemilihan bentuk komunikasi juga menjadi faktor penting dalam de-eskalasi konflik. Aksi pemimpin turun ke jalan dengan maksud menenangkan massa dapat menciptakan reaksi yang berbeda di masyarakat. Contohnya adalah turunnya Sri Sultan Hamengku Buwono X pada 30 Agustus 2025 lalu di Polda DIY mampu menenangkan massa setelah Sri Sultan HB X membebaskan tahanan demo serta menunjukkan sikap empati dan transparansi yang diapresiasi oleh warga. Aksi serupa dilakukan oleh Gubernur Jawa Barat pada 30 Agustus 2025 lalu, ia turun ke jalan dengan maksud menenangkan massa demo di area Gedung DPRD Jawa Barat. Namun aksinya mendapatkan reaksi yang berbeda dari Masyarakat di mana massa mulai mengerumuni dan bertindak anarkis dengan melakukan pelemparan.

Masih adanya kasus-kasus serupa hingga saat ini menunjukkan pentingnya komunikasi yang baik antara pemerintah dengan warga dalam bermasyarakat, dalam hal ini khususnya terkait dengan perencanaan hingga pengambilan kebijakan. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik diperlukan kesepahaman antara pemerintah dan masyarakat hingga menemukan titik tengah dalam pembuatan hingga pelaksanaan kebijakan. Oleh karenanya kasus-kasus seperti ini perlu untuk diteliti lebih jauh, karena komunikasi krisis memiliki peran penting dalam menjaga kepercayaan publik, meredam konflik, dan dalam hal ini dapat memaksimalkan penerimaan masyarakat terhadap kebijakan yang dibuat. Tentunya hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana komunikasi dalam menyelesaikan krisis yang terjadi di masyarakat dan bagaimana strategi komunikasi krisis yang dipilih Pemerintah Kota Salatiga dalam menyelesaikan aksi demo DPRD di tengah predikat Kota Tertoleran di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kurangnya komunikasi antara pemerintah kota dan masyarakat menciptakan terjadinya penolakan terhadap kebijakan DPR yang dapat berdampak pada mudurnya kepercayaan publik terhadap pemerintah tak hanya pada kasus kebijakan DPR ini, namun pada kebijakan-kebijakan yang akan diambil pada masa mendatang. Oleh karenanya rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi komunikasi krisis yang diterapkan Pemerintah Kota Salatiga dalam menghadapi aksi demonstrasi pada 29 Agustus 2025 lalu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis strategi komunikasi krisis yang diterapkan Pemerintah Kota Salatiga dalam menghadapi aksi demonstrasi berdasarkan pada 29 Agustus 2025 lalu.

D. Manfaat Penelitian

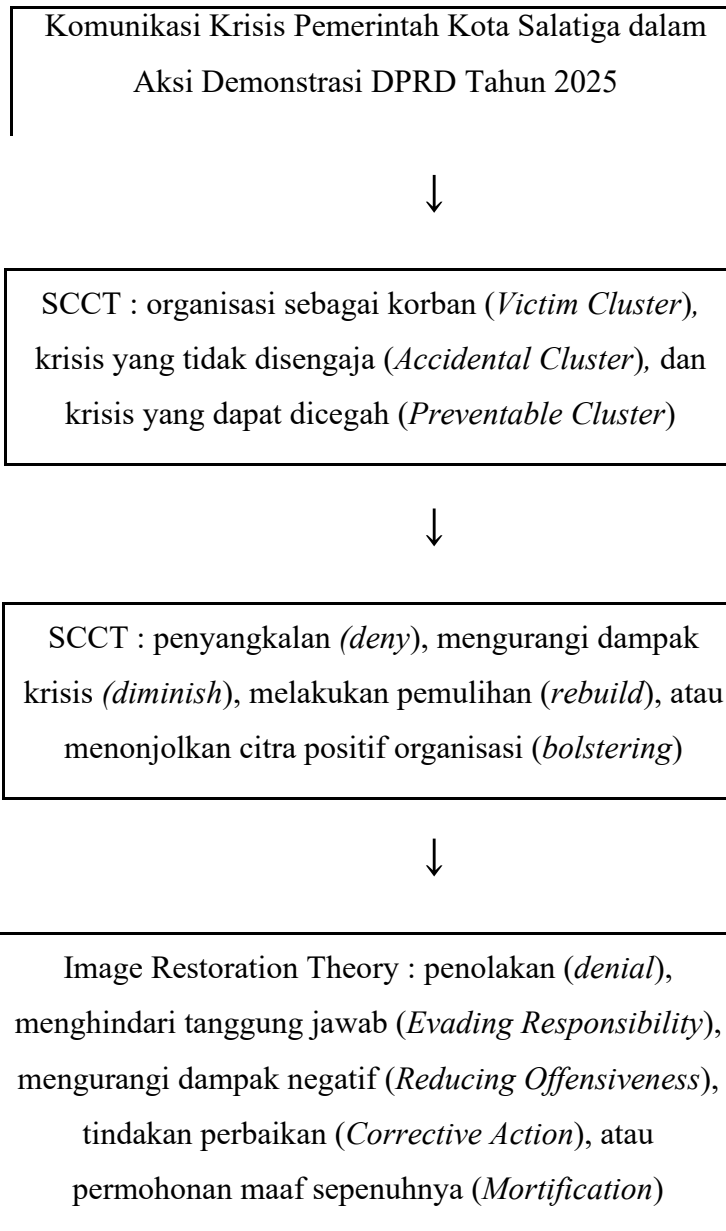
1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai bahan informasi dan referensi penelitian mengenai komunikasi krisis dalam konteks kebijakan lokal.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi pemerintah dapat digunakan sebagai masukan dan referensi dalam penanganan krisis komunikasi terhadap kebijakan publik di masa mendatang.
3. Manfaat Sosial
 - a. Menjadi pengingat bahwa komunikasi dan ruang dialog menjadi hal yang penting dalam meningkatkan partisipasi publik terhadap pembuatan kebijakan-kebijakan publik yang dirumuskan.

E. Kerangka Pemikiran Teoritis

Menurut Dominikus Dolet Unaradjan (2019), kerangka pemikiran merupakan landasan konseptual yang merupakan hasil dari proses penggabungan antara teori, fakta, data, serta kajian pustaka. Kerangka pemikiran akan menjelaskan bagaimana teori yang dipilih oleh penulis memiliki kesesuaian dan berkesinambungan dengan kasus atau objek penelitian.

Dalam SCCT, komunikasi krisis merupakan strategi respons terhadap krisis untuk melindungi reputasi atau citra serta mengembalikan kepercayaan publik terhadap organisasi. SCCT menjelaskan tiga tipe krisis yakni organisasi sebagai korban (*Victim Cluster*), krisis yang tidak disengaja (*Accidental Cluster*), dan krisis yang dapat dicegah (*Preventable Cluster*) yang kemudian dapat diselesaikan dengan empat respon organisasi dalam menghadapi krisis yakni dengan melakukan penyangkalan (*deny*), mengurangi dampak krisis (*diminish*), melakukan pemulihan (*rebuild*), atau menonjolkan citra positif organisasi (*bolstering*). Hal ini kemudian akan dikaitkan dan dikuatkan dengan Image Restoration Theory yang membahas upaya-upaya atau strategi komunikasi yang digunakan oleh organisasi guna memperbaiki citra atau reputasi organisasi yakni dengan melakukan penolakan (*denial*), menghindari tanggung jawab (*Evading Responsibility*), mengurangi dampak negatif (*Reducing Offensiveness*), tindakan perbaikan (*Corrective Action*), atau permohonan maaf sepenuhnya (*Mortification*). Dengan demikian diharapkan kedua teori ini dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yakni mengenai strategi komunikasi Pemerintah Kota Salatiga dalam menghadapi aksi demonstrasi DPRD Tahun 2025.

Tabel 1.1 Kerangka Pemikiran



F. Operasionalisasi Konsep

1. Krisis

Krisis berasal dari Bahasa Yunani Krisis (κρίσις) yang berarti “keputusan”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), krisis berarti keadaan yang berbahaya, genting, kemelut atau suram. Secara umum krisis dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang terjadi serta berpotensi memiliki efek negatif kepada pihak yang mengalami.

Sedikit berbeda, krisis dalam budaya Tionghoa dan bahasa Mandarin disebut wēijī (危机) yang terdiri dari dua karakter yakni wēi (危) yang berarti bahaya dan jī (机) yang berarti kesempatan atau peluang. Secara filosofis, dalam Budaya Tionghoa, krisis dapat menjadi sesuatu yang positif. Hal ini disebabkan ketika seseorang maupun organisasi mengalami krisis, maka mereka sekaligus dihadapkan dengan peluang untuk memperbaiki diri untuk lebih baik lagi.

Menurut Melly Maulin (2013), krisis terjadi tanpa bisa diprediksi asal penyebabnya, karena pada dasarnya krisis dapat berasal dari mana saja bahkan setelah dilakukan berbagai upaya preventif. Meskipun demikian, krisis masih dapat diatasi atau direduksi dampaknya terhadap seseorang maupun organisasi. Hal ini dapat dilakukan dengan adanya perencanaan yang matang terkait kemungkinan-kemungkinan krisis dan cara mengatasinya.

Melly Maulin juga menjelaskan bahwa siklus kehidupan krisis akan berbeda-beda tergantung bagaimana krisis tersebut dihadapi atau diselesaikan. Dengan kata lain, efektivitas manajemen krisis menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan siklus kehidupan krisis.

Dalam jurnalnya Melly Maulin menyimpulkan bahwa keputusan manajemen menjadi mayoritas penyebab sebuah krisis terjadi selain akibat dari bencana alam, masalah teknis, dan kesalahan manusia (*human error*).

Keputusan manajemen menjadi faktor penting baik dalam menyelesaikan krisis maupun menciptakan krisis baru.

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa krisis merupakan sebuah situasi dimana secara umum dapat memberikan efek negatif tanpa bisa diprediksi asal penyebabnya. Bagaimana seseorang atau dalam hal ini organisasi dapat menyelesaikan krisis tersebut menjadi hal yang penting dan utama untuk mengurangi dampak krisis.

Dalam konteks tersebut, krisis dalam penelitian ini dipahami sebagai situasi yang berpotensi mengancam citra dan reputasi Pemerintah Kota Salatiga akibat aksi demonstrasi di DPRD Kota Salatiga tahun 2025. Konsep ini digunakan untuk menganalisis bagaimana pemerintah memandang situasi tersebut sebagai krisis yang dapat memunculkan dampak negatif.

2. Komunikasi Krisis

Menurut Ayub (2017) dalam bukunya Komunikasi Krisis menjelaskan bahwa pengendalian informasi baik secara waktu maupun isi informasi merupakan hal yang sangat penting khususnya dalam keadaan atau situasi darurat. Keefektifitasan komunikasi menjadi kunci dalam menyelesaikan krisis atau konflik yang terjadi.

Pada dasarnya komunikasi krisis yang baik atau efektif tidak serta merta dapat langsung memberikan efek positif terhadap suatu krisis, khususnya dalam hubungannya dengan masyarakat. Bagaimana organisasi sebenarnya ingin menyampaikan pesan belum tentu akan diterima sepenuhnya dan sesuai di masyarakat. Oleh karenanya setiap organisasi seharusnya telah memiliki dasar atau fondasi komunikasi yang kuat, hal ini menjadi nilai tambah organisasi dalam menyampaikan pesan melalui komunikasi krisis dapat memiliki peluang yang lebih besar untuk diterima dengan baik oleh pihak eksternal atau publik.

Menurut Sumartono (2025) dalam bukunya Manajemen Komunikasi Krisis, menjelaskan bahwa komunikasi krisis dirancang untuk menanggapi, mengelola, dan memitigasi dampak krisis melalui pesan, saluran, dan tindakan yang tepat sasaran. Komunikasi krisis yang baik memerlukan kecepatan waktu respon, relevansi, serta nilai empati dalam pesan yang disampaikan. Hal ini karena secara tidak langsung, komunikasi krisis menjadi cerminan nilai-nilai yang diimplementasikan oleh organisasi.

Berdasarkan konsep tersebut, penelitian ini akan berfokus pada menjelaskan bagaimana Pemerintah Kota Salatiga dalam menghadapi aksi demonstrasi DPRD pada tahun 2025 sebagai bentuk strategi komunikasi krisis serta mengurangi dampak negatif yang muncul. Strategi komunikasi krisis yang dimaksud meliputi strategi pengelolaan informasi, penyampaian isi pesan, pemilihan media yang digunakan, hingga respon pemerintah kota untuk menjaga kepercayaan publik.