

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang digunakan penulis sebagai bahan rujukan pengamatan dan studi terkait komunikasi krisis dan pemulihan citra organisasi.

Pertama, jurnal dengan judul “Komunikasi Krisis Polri: Strategi Image Repair Polri Dalam Tragedi Kanjuruhan” yang ditulis oleh Yogie Alwaton pada 2023 lalu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi *image repair* terhadap citra Polri akibat terjadinya tragedi Kanjuruhan dengan menggunakan metode kualitatif dan analisis isi berita pada Kompas.com periode 1 Oktober hingga 1 November 2022. Pada penelitian ini, Alwaton menggunakan Teori Pemulihan Citra atau *Image Repair Theory* oleh Benoit (1997).

Dari penelitian tersebut Alwaton menemukan bahwa Polri memulihkan citranya dengan menggunakan strategi seperti *simple denial*, *provocation*, *defeasibility*, *good intention*, *bolstering*, *compensation*, dan *corrective action*, namun mengabaikan strategi permintaan maaf atau *mortification*. Perbedaan penelitian yang penulis lakukan terletak pada objek penelitian. Alwaton memilih institusi Polri dengan kasus atau Tragedi Kanjuruhan sebagai objek, sedangkan penulis memilih institusi Pemerintah Kota Salatiga terhadap kasus demonstrasi DPRD. Sedangkan dalam pemilihan teori yakni *Image Repair Theory* oleh Benoit (1997) Alwaton dan penulis menggunakan teori tersebut sebagai acuan, yang kemudian penulis lengkapi dengan penggunaan SCCT sebagai acuan tambahan.

Kedua, jurnal dengan judul “Peran *Key Opinion Leader* dalam Strategi *Public Relation* pada Komunikasi Krisis Perusahaan” yang ditulis oleh Dini Yuanita pada 2021. Pada jurnal tersebut penelitian bertujuan untuk mengkaji peran *Key Opinion Leader* (KOL), waktu respons krisis, bentuk pesan, dan cara penyampaian informasi krisis. Menggunakan model SMCC atau *Social Mediated*

Crisis Communication Yuanita menemukan bahwa KOL seperti tokoh agama, tokoh pemerintahan atau pejabat, dan tokoh masyarakat memiliki peran yang cukup penting dalam menjalankan komunikasi krisis yang efektif.

Hal ini berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan, yakni terletak pada teori analisis yang digunakan. Yuanita menggunakan teori analisis SMCC sedangkan penulis menggunakan teori analisis SCCT. Alasan pemilihan SCCT adalah penulis ingin fokus kepada jenis krisis dan strategi komunikasi yang dipilih pemerintah untuk menjaga serta mempertahankan reputasinya. Perspektif SMCC hanya berfokus pada bagaimana krisis terjadi di media sosial. penulis akan meneliti mengenai bagaimana respons Pemerintah Kota dalam menyikapi aksi demo DPRD serta menganalisis terkait komunikasi krisis tersebut.

Ketiga, jurnal dengan judul “Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kemampuan Organisasi dalam Mengatasi Krisis di Era Digital” oleh Nilam Erman dan Winario pada 2024. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kemampuan organisasi dalam menghadapi dan mengatasi krisis, Nilam dan Winario mendeskripsikan kepemimpinan transformasional merupakan gaya kepemimpinan yang mampu memotivasi, menginspirasi, serta mengutamakan perubahan positif dalam organisasi.

Nilam dan Winario menggunakan metode studi kepustakaan dengan berfokus pada Teori Kepemimpinan Transformasional yang dikemukakan oleh Bass dan Riggio (2006) dan menemukan bahwa organisasi harus memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi, fleksibilitas dalam pengambilan Keputusan, serta kemampuan untuk berkomunikasi dengan efektif dan transparan. Berbeda dengan penulis yang fokus penelitian pada teori SCCT namun pada prakteknya Teori Kepemimpinan Transformasional juga perlu diterapkan dalam menjalankan organisasi.

Keempat, jurnal dengan judul “Strategi Komunikasi Krisis DPR RI Menggunakan Instagram Menghadapi Penolakan RUU Cipta Kerja” oleh Indra Iskandar, dkk pada 2021. Menggunakan model SCCT yang digagas Coombs,

Indra Iskandar, dkk menganalisis strategi komunikasi DPR RI melalui unggahan akun Instagram DPR RI sejak 14 April 2020 hingga 2 November 2020 terkait pengesahan Rancangan Undang-Undang Cipta Kerja.

Penelitian tersebut berhasil menunjukkan bahwa akun media sosial Instagram DPR RI menjadi alat untuk memonitor dan berkomunikasi dengan publik, pada kasus ini DPR RI menggunakan strategi komunikasi *denial* atau penolakan berdasarkan SCCT. Teori yang sama yakni *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) akan digunakan oleh penulis dalam meneliti kasus Demonstrasi DPRD dari perspektif Pemerintah Kota Salatiga.

Dipilihnya aksi demonstrasi DPRD di Kota Salatiga sebagai objek penelitian dikarenakan masih sedikitnya penelitian yang dilakukan terkait hal ini. Sebagai kota yang dinobatkan sebagai Kota Tertoleran di Indonesia oleh Setara Institute, penanganan aksi demonstrasi yang terjadi di Kota Salatiga tentu menjadi suatu poin penting yang menarik untuk diteliti. Tak hanya dapat dimanfaatkan sebagai bahan pengkajian internal pemerintahan, hasil penelitian ini dapat digunakan pemerintahan daerah lain sebagai model penyelesaian krisis untuk kasus-kasus serupa.

B. Landasan Teori

1. *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT)

Pada penelitian “Komunikasi Krisis Pemerintah Kota Salatiga Dalam Aksi Demonstrasi DPRD Tahun 2025”, penulis menggunakan teori *Situational Crisis Communication Theory* atau SCCT yang digagas oleh Timothy Coombs dan Holladay S.J sebagai konsep utama yang mencakup krisis, komunikasi krisis, strategi respons krisis, dan citra pemerintah.

Menurut Coombs & Holladay S.J (2022:194) SCCT mengidentifikasi intervensi krisis kedalam tiga kategori yakni menginstruksi informasi (*instructing information*) yang dapat digunakan seseorang untuk melindungi dirinya secara fisik dari sebuah krisis, penyesuaian informasi (*adjusting information*) yang dapat digunakan

seseorang untuk melindungi dirinya secara psikologis dari sebuah krisis, dan manajemen reputasi (*reputation management*) yang berupaya untuk membangun kembali reputasi yang telah rusak akibat krisis.

Seperti yang dijelaskan oleh Faustyna (2024:3), Teori SCCT atau *Situational Crisis Communication Theory* yang digagas oleh Timothy Coombs dan Holladay S.J, digunakan untuk menjelaskan pertanyaan bagaimana reaksi lembaga terhadap sebuah krisis serta perencanaan pedoman strategi krisis yang dilakukan. Komunikasi krisis merupakan poin penting dalam keberlangsungan lembaga dalam hal ini adalah melalui reputasi.

Menurut Faustyna (2025:21-25), Coombs membagi dan menjelaskan bahwa *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) berakar dari *Attribution Theory* atau Teori Atribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider. SCCT yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs ini memprioritaskan reaksi organisasi dalam memilih strategi komunikasi yang paling sesuai dengan konteks krisis, persepsi publik, dan reputasi organisasi.

Tipe krisis menurut Coombs terbagi dalam tiga kategori utama yakni *Victim Cluster*, *Accidental Cluster*, dan *Preventable Cluster*.

- a. *Victim Cluster* menempatkan organisasi sebagai korban yang tidak dapat melakukan intervensi terhadap peristiwa tertentu seperti terjadinya bencana alam. Pada peristiwa ini organisasi disarankan untuk menggunakan strategi komunikasi yang menunjukkan empati dan memberikan informasi sehingga dapat memperkuat hubungan dengan publik atau masyarakat.
- b. *Accidental Cluster* terjadi ketika terdapat peristiwa atau krisis akibat kesalahan yang tidak disengaja seperti kecelakaan kerja akibat kegagalan teknologi. Pada peristiwa ini organisasi disarankan untuk menggunakan strategi komunikasi yang bersifat

transparan dan dapat menjelaskan peristiwa tersebut sehingga menunjukkan upaya solutif dan bertanggung jawab.

- c. *Preventable Cluster* terjadi ketika suatu peristiwa merupakan akibat dari kelalaian seperti pelanggaran hukum. Pada peristiwa ini organisasi dapat memilih strategi komunikasi yang mengandung permintaan maaf, pengakuan kesalahan, dan komitmen untuk berubah.

Dalam SCCT, Coombs kemudian menjelaskan empat strategi yang digunakan organisasi dalam menghadapi atau merespons konflik, yakni deny, diminish, rebuild, dan bolstering.

- a. Strategi deny atau menolak keterlibatan dan tanggung jawab.
- b. Strategi diminish atau menjelaskan situasi untuk mengurangi kesalahan.
- c. Strategi rebuild yakni dengan permintaan maaf, empati, dan upaya pemulihan.
- d. Strategi bolstering yakni dengan menonjolkan citra positif atau prestasi dari organisasi.

2. *Image Restoration Theory*

Image Restoration Theory atau *Image Repair Theory* yang diperkenalkan oleh William L. Benoit membahas mengenai bagaimana organisasi atau individu merespons atas rusaknya reputasi sebagai akibat dari terjadinya krisis. Menurut Prof, Dr. Faustyna, S.Sos., M.M., M.I.Kom., dalam bukunya “Komunikasi Krisis dan Management Risiko” dijelaskan bahwa Benoit memiliki lima strategi komunikasi dalam upaya restorasi citra atau reputasi.

1. *Denial* atau Penolakan terjadi ketika organisasi atau individu menyangkal kesalahan (simple denial) atau mengalihkan kesalahan kepada pihak lain (shift the blame).

2. *Evading Responsibility* atau Menghindari tanggung jawab terjadi ketika organisasi atau individu mengakui kesalahan namun mencoba mengurangi tanggung jawab atas kesalahan tersebut. Hal ini dapat terjadi ketika muncul provokasi, tidak dapat mengendalikan situasi, ketidaksengajaan, dan tindakan yang sebenarnya memiliki niat atau maksud baik namun menghasilkan hal yang negatif.
3. *Reducing Offensiveness* atau Mengurangi Dampak Negatif dapat dilakukan organisasi atau individu dengan menyebutkan hal-hal positif dari organisasi, meminimasi kerugian, membandingkan dengan tindakan yang lebih buruk, dan memberi kompensasi kepada pihak yang dirugikan.
4. *Corrective Action* atau Tindakan Perbaikan dapat dilakukan dengan organisasi memberikan aksi nyata dalam memberikan solusi dan mencegah krisis serupa untuk terjadi di masa depan.
5. *Mortification* atau Permohonan Maaf dapat dilakukan dengan organisasi mengakui kesalahan, meminta maaf secara terbuka, dan bertanggung jawab.

C. Profil Pemerintah Kota Salatiga

Berdasarkan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga Nomor 15 Tahun 1995 tentang Penetapan Hari Jadi Kota Salatiga yang telah ditetapkan pada 20 Juli 1995, Kota Salatiga terbentuk pada Sakakalatita 672/4/31/ Sukrawara yang berarti tahun 672 Saka pada paro terang bulan ke-4 tanggal 31 di hari Sukrawara atau Jumat. Tanggal tersebut tertulis dengan jelas pada Prasasti Hampran atau Plumpungan yang kemudian tanggal tersebut diterjemahkan terjadi pada hari Jumat tanggal 24 Juli 750 M (Masehi). Lahirnya Kota Salatiga pada 750 M sekaligus menjadikannya sebagai kota tertua di Jawa Tengah dan tertua di Indonesia nomor dua setelah Kota Palembang yang berdiri pada 16 Juni 682 M.

Sejak 20 Februari 2025, Kota Salatiga memiliki Wali Kota dan Wakil Wali Kota secara definitif yakni dr. Robby Hernawan, Sp. OG., dan Nina Agustin. Hal ini menjadikan kembali terisinya jabatan Wali Kota dan Wakil Wali Kota Salatiga secara definitif sejak tahun 2022 setelah sebelumnya diisi oleh Penjabat Wali Kota selama kurang lebih tiga tahun.

Secara geografis, Kota Salatiga berada di kaki Gunung Merbabu yakni berada di tengah-tengah wilayah Kabupaten Semarang. Tertulis dalam laman website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Salatiga dijelaskan bahwa luas wilayah Kota Salatiga sebesar 54,98 km². Kota Salatiga terdiri dari empat kecamatan dan 23 kelurahan yakni Kecamatan Argomulyo dengan enam kelurahan, Kecamatan Sidorejo dengan enam kelurahan, Kecamatan Tingkir dengan tujuh kelurahan, dan Kecamatan Sidomukti dengan empat kelurahan.

Meskipun memiliki luasan wilayah yang relatif sedang bahkan kecil, Kota Salatiga turut didukung dengan berbagai keragaman budaya, suku, ras, dan agama. Dengan semboyan “HATI BERIMAN” yang merupakan akronim atau kependekan dari sehat, tertib, bersih, indah, rapi, aman, dan nyaman, Kota Salatiga menyanggah berbagai predikat. Beberapa predikat yang diraih adalah Kota Pendidikan, Kota Sehat Kategori Padapa, Kota Informatif, dan yang baru saja kembali diraih adalah predikat Kota Tertoleran di Indonesia.

Pada Rabu, 22 April 2026, berdasarkan studi yang telah dilakukan, SETARA Institute meluncurkan Laporan Indeks Kota Toleran (IKT) 2025 serta menetapkan Kota Salatiga sebagai Kota Tertoleran nomor satu di Indonesia. Sejak pertama kali dirilis yakni pada tahun 2015, Kota Salatiga tidak pernah absen dari peringkat tiga besar dalam perolehan predikat Kota Tertoleran di Indonesia.

D. Kronologi Aksi Demonstrasi

Aksi demonstrasi terhadap DPRD Kota Salatiga tahun 2025 mulai terjadi pada Jumat, 29 Agustus 2025 malam. Aksi solidaritas tersebut dilaksanakan setelah terjadinya insiden tewasnya pengemudi ojek online (ojol) yang bernama

Affan Kurniawan pada Kamis, 28 Agustus 2025 malam. Affan tewas setelah tertabrak dan terlindas kendaraan taktis (rantis) Barracuda milik Brimob Polri saat sedang membubarkan massa aksi demonstrasi di sekitar Gedung DPR RI yang berlangsung sejak siang hari.

Menurut Komisi Pencari Fakta (KPF), demonstrasi yang terjadi pada bulan Agustus 2025 tersebut tidak berasal dari satu isu tunggal, tetapi merupakan akumulasi atau tumpukan dari rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap kebijakan maupun aksi yang dilakukan para pejabat publik. Di tengah mulai memanasnya aksi demonstrasi atas penolakan program Zero Over Dimension Over Load (ODOL), penghapusan outsourcing dan penolakan upah murah oleh para buruh, dan berbagai isu lainnya, aksi para pejabat publik dalam hal ini khususnya DPR RI dirasa kurang menunjukkan rasa empati kepada masyarakat. Munculnya isu kenaikan tunjangan DPR semakin memantik amarah dan rasa kekecewaan publik terhadap pemerintah.

Tak hanya di Kota Salatiga, berbagai daerah lain di Indonesia turut terjadi aksi demonstrasi dan aksi solidaritas, terlebih setelah insiden tragis tersebut terjadi. Di Kota Salatiga, aksi yang digelar pada Jumat, 29 Agustus 2025 malam itu awalnya berlangsung khidmat dengan doa bersama dalam solidaritas. Perlahan aksi tersebut mendadak berubah anarkis. Massa mulai merusak fasilitas umum hingga mengambil pagar dan melempari area Kantor Polisi Resor (Polres) Salatiga dengan batu.

Dalam upaya menenangkan dan mengamankan massa yang mulai anarkis, aparat keamanan yang bertugas mulai menembakkan gas air mata untuk membubarkan massa. Akhirnya massa mulai membubarkan diri seiring dengan malam yang semakin larut.