



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Krisis merupakan sebuah serangan yang dapat mengancam *image* perusahaan, karena menyebabkan perusahaan tersebut menjadi konsumsi publik untuk diperbincangkan di mana-mana. Perusahaan bahkan individu dapat dihadapkan dengan kejadian tidak terduga seperti krisis. Sebuah ancaman bagi perusahaan yang mendapat publikasi berita mengenai serangan dengan intensitas tinggi, karena media massa memiliki pengaruh besar terhadap pembentukan opini publik. Komunikasi sangat fatal pengaruhnya karena dapat memengaruhi publik (Benoit, 2015). Perusahaan harus dapat melihat ini sebagai sebuah ancaman karena pengetahuan publik diperoleh dari komunikasi tersebut, dampaknya perusahaan akan mendapat kesan buruk dari publik. Dengan demikian perusahaan perlu melakukan tanggapan atau *response* untuk memperbaiki *image* atau citra.

Perusahaan berskala kecil maupun besar jika dihadapkan dengan suatu serangan krisis perusahaan harus cepat mengambil tindakan penanganan untuk mengurangi serangan yang lebih besar lagi. Maka dari itu penting bagi sebuah perusahaan melakukan tanggapan penanganan krisis agar publik kembali percaya dengan perusahaan karena publik berpikir perusahaan memiliki tanggung jawab. Penanganan yang dilakukan perusahaan seperti memberikan penjelasan, melakukan pembenaran, rasionalisasi terhadap persepsi publik, hingga meminta maaf kepada publik yang bersangkutan.

Seperti yang dialami PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk, pada bulan Agustus tahun 2017 ramai pemberitaan mengenai gangguan Satelit Telkom 1 yang menyebabkan transponder satelit Telkom 1 ikut mengalami gangguan

karena pelayanan mereka untuk masyarakat terganggu. Seperti yang tertulis dalam DetikInet pada tanggal 25 Agustus 2017 mengatakan masyarakat mengeluhkan mereka tidak menerima sejumlah siaran televisi nasional.

Satelit merupakan bagian penting untuk pemenuhan prasarana dalam memberikan layanan telekomunikasi dan informasi ke seluruh bagian di Indonesia. Satelit mempunyai peran yang semakin penting dalam mendukung pembangunan nasional dan mempersatukan nusantara. Satelit Telkom-1 milik PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai penyaluran program televisi dan penyiaran, jaringan seluler infrastruktur backhaul, *global positioning* dan navigasi, meteorologi dan pemantauan sumber daya bumi, akses internet dan telekomunikasi di daerah terpencil atau dalam situasi darurat, dan komunikasi keselamatan.

Satelit Telkom 1 diluncurkan pada 13 Agustus 1999 dan memiliki usia desain 15 tahun. Namun berdasarkan hasil *asesment* bekerjasama dengan Lockheed Martin pada tahun 2014 dan 2016, satelit Telkom 1 dinyatakan dalam kondisi baik dan dapat beroperasi normal dengan kecukupan bahan bakar hingga beberapa tahun kedepan, sekurang kurangnya sampai dengan tahun 2019.

Namun pada tanggal 25 Agustus tahun 2017 sekitar pukul 16.51 WIB hingga 13 september 2017 media massa ramai memberita kan Satelit Telkom 1 milik PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) mengalami gangguan. Sebagai penyalur bisnis satelit, gangguan Satelit Telkom 1 mengakibatkan transponder satelit Telkom 1 mengalami masalah pada layanan mereka. Sejumlah layanan tidak dapat beroperasi. Layanan yang berimbas oleh gangguan satelit Telkom 1 yaitu layanan siaran televisi nasional ditandai dengan hilangnya sejumlah siaran yang ditangkap lewat parabola. Tidak lama berselang, media sosial milik sejumlah stasiun televisi nasional pun mengumumkan terjadinya gangguan penerimaan satelit Telkom 1.

Gambar 1.1 permohonan maaf ANTV melalui *Fans Page* resmi



Sumber: Satelit Mania Ragam

Gambar 1.2 permohonan maaf NET TV atas masalah dalam penerimaan sinyal satelit



Sumber: Satelit Mania Ragam

Selain itu gangguan Satelit Telkom 1 telah membuat beberapa jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) beberapa bank offline sejak 25 Agustus 2017. Dari data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), kejadian gangguan satelit sudah mulai bermula sejak jumat 25 Agustus 2017 sore, saat itu terjadi anomali pada satelit Telkom 1 yang berakibat pada pergeseran posisi antenna satelit tersebut. Akhirnya semua layanan transponder Telkom 1 mengalami gangguan, dikutip dari Bisnis.com. Telkom juga mengatakan melalui news release bahwa pada hari jumat 25 Agustus sekitar pukul 16.51 WIB mulai terjadi anomali pada satelit Telkom 1 yang berakibat pergeseran *pointing* antenna satelit Telkom 1, sehingga layanan *transponder* satelit Telkom 1 terganggu. Alasan *transponder* Satelit Telkom 1 memilih menggunakan satelit karena lebih mudah pemasangannya seperti mesin atm yang berada di mall menggunakan satelit dengan menyambungkan kabel dalam gedung. Alasan lain mengapa menggunakan satelit karena jaringan satelit paling cepat dibandingkan dengan penggunaan kabel optic, dikutip (CARI DI BERITA)

Telkom sendiri telah mengungkap gangguan yang dialami satelit Telkom 1 miliknya sejak Jumat tanggal 25 Agustus 2017. Telkom juga melakukan upaya penanganan sebagai bentuk respon krisis. Salah satu cara penanganan pemberitaan oleh Telkom dengan melakukan *repointing antenna* hingga memindahkan transponder ke satelit lain. Telkom juga mengerahkan segenap personil 7x24 jam untuk fokus menyelesaikan target pemulihan layanan satelit Telkom 1 yang telah dicanangkan yakni tanggal 10 September 2017 dalam upaya memberikan yang terbaik bagi pelanggan. Lebih dari 1000 teknisi TelkomGroup dari seluruh Indonesia terlibat dalam upaya pemulihan ini. Dirut Telkom Alex J. Sinaga memimpin langsung pemulihan layanan satelit Telkom 1 di *crisis center* dan Telkom meminta maaf atas kejadian ini.

Telkom Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menjalankan bisnis satelit sudah selama 40 tahun sehingga cukup berpengalaman dalam mengoperasikan dan menjalankan bisnis satelit. Meski sudah berpengalaman

dalam bisnis satelit, masalah pada satelit tetap saja bisa terjadi kapanpun. Seperti pemberitaan yang marak di media massa secara tiba-tiba muncul mengena dampak gangguan satelit Telkom 1.

Berita yang memuat kerugian atau gangguan layanan maupun keresahan dan isu-isu akan berimbas buruk pada bisnis perusahaan. Dampak pemberitaan negatif terkait pada citra Telkom Indonesia sebagai operator satelit utama di Indonesia dan mempunyai pengalaman selama 40 tahun di bisnis satelit.

Untuk meminimal intensitas permasalahan bertambah dan mengganggu kelancara bisnis sehari-hari dan mengganggu citra hingga reputasi perusahaan, Telkom dengan cepat melakukan respon krisis. Maka peneliti melakukan penelitian mengenai bentuk respon strategi yang dilakukan Telkom apakah sudah sesuai sebagai bentuk penanganan krisis pemberitaan gangguan satelit Telkom 1.

Seperti dikatakan diatas krisis memerlukan respon dengan cepat untuk memulihkan citra perusahaan. Teori ini memiliki karakteristik menekankan pada pemulihan ancaman terhadap citra perusahaan fokus pada pengelolaan strategi komunikasi sebagai perencanaan tindakan perusahaan yang disebabkan oleh krisis (Ulmer, dkk, 2011, p. 16-17).

Penelitian ini menggunakan teori *image repair* oleh Benoit. Teori ini memiliki 2 asumsi dalam *image repair strategies*, komunikasi paling baik yaitu komunikasi secara langsung dan mempertahankan reputasi positif adalah salah satu tujuan utama komunikasi. Perbaikan reputasi perlu saat terlibat dalam krisis. Krisis terjadi karena keterbatasan sumber daya alam yang ada di bumi, kedua kejadian terjadi diluar kendali, ketiga pasti kesalahan akan terjadi karena kita tetap manusia, dan keempat terjadi karena tujuan yang saling bertentangan.

Penelitian ini menggunakan konsep pembahasan *Image Repair Strategies*. *Image repair* mempunyai dua komponen yaitu terjadinya sesuatu kejadian

yang tidak diinginkan dan harus bertanggung atas kejadian tersebut. *Image repair strategies* memiliki lima kategori yaitu, *denial*, *evasion of responsibility*, *reducing offensiveness*, *corrective action*, dan *mortification*. Tiga dari kategori tersebut memiliki subkategori, *denial* memiliki 2 subkategori *simple denial* dan *shifting the blame*, *evasion of responsibility* memiliki 4 subkategori *provocation*, *defeasibility*, *accidents*, dan *good intentions*, *reducing offensiveness* memiliki 6 subkategori *bolstering*, *minimalization*, *differentiation transcendence*, *attack the accuser*, dan *compensation*.

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjelaskan bagaimana strategi *image repair* dalam merespon krisis berita gangguan satelit Telkom 1 oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) melalui media massa umum periode 25 Agustus 2017 hingga 12 September 2017.

1.2. Rumusan Masalah

PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang teknologi dan informasi, Telkom menyediakan jasa dan layanan jaringan telekomunikasi terbesar di Indonesia. Telkom menjalankan bisnis satelit sudah selama 40 tahun sehingga cukup berpengalaman dalam mengoperasikan dan menjalankan bisnis satelit. Adanya infrastruktur telekomunikasi berbasis satelit ini diharapkan pemerataan akses komunikasi dan informasi dapat segera terwujud. Satelit mempunyai peran yang semakin penting dengan menyediakan cakupan informasi dan komunikasi yang luas.

Pada bulan Agustus tepatnya tanggal 25, tahun 2017. Media massa serentak memberita kan tentang gangguan satelit oleh satelit Telkom 1 milik PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk (Telkom). Pemberitaan mengenai gangguan satelit Telkom 1 telah menjadi masalah krisis oleh Telkom. Transponder satelit Telkom 1 dan juga masyarakat yang

menggunakan layanan satelit menjadi cemas untuk menggunakan satelit Telkom dan kegiatan mereka tidak berjalan efektif. Sehingga Telkom melakukan upaya penangana merespon krisis gangguan satelit Telkom 1.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan, dapat dilihat rumusan masalah bagaimana strategi *image repair* Telkom dalam merespon krisis gangguan satelit Telkom 1.

1.3. Pertanyaan Penelitian

1.3.1. Strategi *image repair* apa saja yang digunakan Telkom dalam merespon krisis gangguan satelit Telkom 1?

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Mengetahui strategi *image repair* Telkom dalam merespon berita krisis gangguan satelit Telkom 1.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Akademisi

Manfaat penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi berupa teori yang berkaitan dengan komunikasi krisis dan *Image Repair* dan dijadikan sebagai landasan penelitian terdahulu bagi peneliti dengan cakupan yang sama.

1.5.2. Kegunaan Praktis

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak Telkom mengenai pemahaman dan kinerja strategi *Image Repair* dalam merespon komunikasi krisis perusahaan Telkom.

1.6. Keterbatasan Penelitian

Peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian karena sulitnya menemukan penelitian sejenis. Peneliti juga memiliki keterbatasan jarak dengan *coder*, Sarah sebagai *coder* dalam penelitian ini berada di Perwokerto, sehingga bila lembar koding memerlukan revisi peneliti harus meminta persetujuan dengan *coder* via chat dan telepon di mana bisa terdapat *miss communication*.

