

---

## ADU NARASI KORBAN DAN POLISI DALAM TRAGEDI KANJURUHAN

**Denny Prasetya**

denny.prasetya.001@gmail.com

Program Pascasarjana Ilmu Komunikasi, Universitas Indonesia

---

**Keyword:**

*Narrative Paradigm;  
Kanjuruhan Tragedy; Victim  
Narratives; Heroic  
Narratives*

---

**Abstract**

*This study aims to analyze the narrative between the victims and the police on the tragedy that occurred at the Kanjuruhan Stadium, Malang, East Java. This study uses the main analytical tool that originates from the Narrative Paradigm theory initiated by Walter Fisher. The research method used is a qualitative method with narrative analysis technique. The object of analysis in this study is the narratives of the victims taken from several programs that invite them as speakers, and the narratives from the police's side taken from the video uploaded in the police's official Twitter account and the results of a press conference from the police. The results of the study found that there was a conflicting narrative between the victim and the police. The narrative developed by the victim has fulfilled the principles of coherence and fidelity so that it is more trusted by the community, and on the other side, the narrative from the police has received less trust from the community.*

---

### PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dapat dikatakan merupakan salah satu institusi di Indonesia yang paling dekat dengan masyarakat. Hal ini berkaitan dengan tugas pokok yang mereka emban sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yakni (1) memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, (2) menegakkan hukum, serta (3) memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Sejatinya, ada timbal balik dalam interaksi antara Polri dan masyarakat. Di satu sisi, masyarakat membutuhkan peran Polri dalam menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan, dan

di sisi lain, Polri juga membutuhkan kerja sama yang baik dari anggota masyarakat dalam pelaksanaan tugas-tugasnya. Berkaitan dengan hal ini, membangun empati dan kepercayaan dari masyarakat menjadi suatu hal yang sangat penting bagi Polri.

Dalam interaksinya dengan masyarakat, Polri seringkali berada pada posisi yang bertolak belakang, di satu waktu ada pada posisi sebagai pelayan masyarakat, dan di lain waktu dalam posisi sebagai penegak hukum. Oleh sebab itu, Polri terkadang berada pada sisi yang sama dengan masyarakat, namun juga tidak jarang berada pada sisi yang berlawanan dengan masyarakat, sehingga menjadi menarik untuk melihat relasi antara Polri

---

**Corresponding Author:**

Departemen Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Indonesia

Gedung Komunikasi FISIP, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat 16424

Email: denny.prasetya.001@gmail.com

sebagai lembaga pemerintah dengan masyarakat.

Salah satu faktor yang paling menentukan dalam membangun relasi tersebut adalah komunikasi. Bagaimana Polri mengkomunikasikan kebijakan dan tindakan yang diambil akan berpengaruh pada tingkat kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri. Pendekatan komunikasi kelembagaan Polisi salah satunya dapat dilakukan dengan paradigma naratif yang terbukti dapat membangun relasi publik sekaligus citra kelembagaan yang positif (Fray, 2017). Komunikasi dalam bentuk narasi diyakini lebih efektif daripada komunikasi yang bersifat argumentatif, karena menurut Fisher (1987), pada dasarnya setiap manusia adalah makhluk narasi, dan sesungguhnya semua aspek dalam kehidupan sehari-hari tidak dapat dilepaskan dari naratif, di mana seseorang dapat berperan sebagai penyusun narasi ataupun hanya sebagai pendengarnya.

Namun dari segala bentuk komunikasi, salah satu yang paling sulit dilakukan oleh suatu institusi adalah komunikasi krisis, karena suatu krisis yang terjadi dapat memberikan tantangan kepada organisasi terhadap reputasi dan kredibilitasnya (Akhyar & Pratiwi, 2019). Setiap organisasi membutuhkan strategi yang tepat dalam menangani situasi krisis yang dialami untuk dapat mengembalikan reputasi dan kredibilitasnya tersebut.

Situasi krisis yang dialami oleh institusi Polri tercermin dalam kasus yang baru-baru ini terjadi di Indonesia yang selanjutnya dikenal dengan sebutan Tragedi Kanjuruhan. Tragedi ini bermula dengan dilangsungkannya lanjutan pertandingan sepak bola Liga 1 Indonesia yang mempertemukan dua tim asal Jawa Timur, yaitu Arema FC yang berasal dari Kota Malang melawan Persebaya yang berasal dari Kota Surabaya pada tanggal 1 Oktober 2022. Pertandingan digelar di markas Arema FC, yaitu Stadion Kanjuruhan, Malang, Jawa Timur. Jalannya pertandingan berlangsung sebagaimana

mestinya sampai dengan peluit akhir dibunyikan oleh wasit.

Permasalahan timbul ketika pertandingan berakhir dengan skor 2-3 untuk kemenangan tim tamu Persebaya Surabaya. Suporter tuan rumah yang merasa kecewa karena tim kebanggaannya menderita kekalahan, meluapkannya dengan turun dari tribun penonton dan masuk ke dalam lapangan tempat dilangsungkannya pertandingan. Mengantisipasi hal tersebut, personel keamanan yang jumlahnya mencapai 2.034 orang mencoba mengamankan pemain dan *official* tim tamu Persebaya Surabaya dengan menggunakan sejumlah kendaraan taktis (Nashrillah, 2022). Dalam waktu yang bersamaan, jumlah penonton yang turun ke lapangan semakin bertambah sehingga para personel keamanan mulai kewalahan untuk menghalau situasi tersebut dan mulai menggunakan kekuatan seperti tongkat dan tameng guna mengatasinya.

Bahkan beberapa personel keamanan juga kemudian menembakkan gas air mata ke penonton, masing-masing mengarah ke tribun selatan, tribun utara, dan ke arah lapangan. Efek gas air mata membuat para penonton menjadi panik dan berlarian menuju pintu keluar untuk berusaha keluar dari stadion, namun malangnya pada saat itu sebagian pintu masih tertutup. Situasi ini membuat para penonton yang telah terpapar oleh gas air mata itu pun menjadi semakin panik dan berdesak-desakan di ruangan sempit yang terkunci sehingga mengakibatkan mereka mengalami kekurangan oksigen, bahkan banyak dari mereka yang terinjak-injak oleh penonton lain.

Tragedi ini kemudian disebut sebagai salah satu tragedi yang paling banyak memakan korban sepanjang sejarah insiden sepak bola di seluruh dunia (Yanwardhana, 2022). Fakta ini membuat perhatian dunia internasional tertuju ke sana hingga beberapa media asing seperti *The Daily Star*, *The Guardian*, *New York Times*, *Mirror*, dan banyak media lain

mengulasnya dalam pemberitaan mereka (Planasari, 2022).

Menanggapi insiden tersebut, beredar informasi yang beragam di masyarakat. Umumnya terdapat dua versi narasi yang berkembang, yaitu dari sisi aparat keamanan, khususnya dari pihak Polri yang dianggap paling bertanggung jawab terhadap pengamanan di situasi tersebut dan dari sisi suporter yang mengalami secara langsung peristiwa tersebut di lapangan.

Keesokan hari setelah kejadian, pada tanggal 2 Oktober 2022, pihak Polri melalui Kepala Kepolisian Daerah (Kapolda) Jawa Timur, Irjen Pol. Nico Afinta dengan didampingi pejabat-pejabat terkait mengadakan konferensi pers dan menyebut ada 127 korban tewas dan 180 orang lainnya yang masih menjalani perawatan di rumah sakit imbas dari insiden tersebut. Pada kesempatan itu juga, Irjen Pol. Nico Afinta menyampaikan bahwa penembakan gas air mata terhadap oknum suporter di atas tribun sudah sesuai dengan prosedur. Menurutnya, tragedi ini terjadi karena kekecewaan yang dirasakan oleh para suporter Arema FC mengingat tim kesayangannya tersebut belum pernah menelan kekalahan jika bertanding di kandang sendiri selama 23 tahun. Beliau melanjutkan bahwa kejadian bermula ketika suporter Arema FC yang tidak terima atas kekalahan yang diderita, mulai merangsek turun ke lapangan dengan cara melompati pagar pembatas dengan tujuan mencari pemain dan pihak manajemen untuk melampiaskan kekecewaannya. Setelah itu pihak Polri melakukan upaya pengamanan yang salah satunya dengan cara menembakkan gas air mata untuk mencegah semakin banyaknya suporter yang turun ke lapangan dan melakukan tindakan anarkis. Gas air mata tersebut membuat para suporter panik dan berlarian ke satu titik pintu keluar yang menyebabkan terjadinya penumpukan dan mengakibatkan mereka mengalami sesak nafas dan kekurangan oksigen (Hakiki, 2022).

Kemudian pada tanggal 6 Oktober 2022, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri) Jenderal Listyo Sigit Prabowo dalam konferensi persnya menyampaikan bahwa puncak Tragedi Kanjuruhan dimulai ketika personel Polri menembakkan sebelas kali gas air mata, masing-masing tujuh kali ke arah tribun selatan, satu kali ke arah tribun utara, dan tiga kali ke arah lapangan dengan maksud untuk mencegah semakin banyaknya para suporter yang turun ke lapangan. Namun kendalanya adalah ketika para suporter ingin menyelamatkan diri dan berusaha untuk keluar dari stadion, mereka terhalang oleh pintu-pintu yang masih terkunci, khususnya pada pintu 3, 11, 12, 13, dan 14. Menurut Kapolri, seharusnya lima menit sebelum pertandingan berakhir, pintu keluar harus sudah dibuka. Namun ketika itu, pintu tidak dibuka sepenuhnya, melainkan hanya dibuka sekitar 1,5 meter dan para penjaga pintu (*steward*) tidak berada di tempat. Padahal menurut Pasal 21 Regulasi Keselamatan dan Keamanan dari PSSI, seharusnya *steward* tetap berada di tempat selama penonton belum meninggalkan stadion. Hal inilah yang menyebabkan terjadinya desakan dan sumbatan di pintu-pintu tersebut selama hampir dua puluh menit yang kemudian mengakibatkan jatuhnya banyak korban (Pratama, 2022).

Sementara itu, dari sisi suporter, salah satu yang bercerita secara detil mengenai kesaksiannya di tempat kejadian adalah akun Twitter LIBRA\_12. Dia adalah salah satu suporter yang berhasil selamat dari Tragedi Kanjuruhan dan kemudian berbagi mengenai apa yang dialaminya melalui Twitter. Merangkum apa yang disampaikan melalui akun Twiternya, cerita diawali sejak dia masuk ke dalam stadion dan semua berlangsung normal sebagaimana pertandingan sepak bola pada umumnya sampai dengan peluit akhir dibunyikan oleh wasit dengan hasil kekalahan bagi tim tuan rumah. Kemudian ada salah seorang suporter dari arah tribun selatan yang masuk ke lapangan dan mendekati pemain

untuk memberikan motivasi dan kritik. Setelah itu beberapa suporter lain ikut masuk ke lapangan dan semakin banyak suporter yang berdatangan, semakin ricuh pula kondisi stadion. Di tengah kondisi yang semakin sulit dikendalikan, aparat keamanan melakukan berbagai upaya dengan kekerasan yang menurutnya sangat kejam dan sadis. Hal ini justru memancing kelompok suporter lain untuk turun dan ikut menyerang aparat keamanan hingga suasana semakin tidak kondusif dan membuat aparat menembakkan gas air mata ke arah suporter. Puluhan gas air mata yang dilepaskan membuat setiap sudut lapangan dikelilingi gas air mata dan membuat panik para suporter sehingga terjadi kericuhan di atas tribun karena mereka semua berlarian mencari pintu keluar. Namun sayangnya, beberapa pintu keluar tidak dapat terbuka sehingga mereka mengalami sesak nafas dan pingsan akibat terjebak di dalam stadion yang dipenuhi gas air mata.

Berbagai versi cerita yang disampaikan oleh pihak Polri maupun dari pihak suporter dapat menggambarkan sebuah proses komunikasi yang terjadi jika dilihat dari perspektif komunikasi. Dalam kasus ini, Polri berada pada posisi yang berseberangan dengan masyarakat. Bahkan banyak pihak yang menganggap Polri sebagai salah satu penyebab utama jatuhnya ratusan korban pada tragedi tersebut khususnya karena penggunaan kekuatan yang tidak sesuai SOP dan tidak tepat sasaran sehingga memakan banyak korban yang tidak bersalah (Rahmawati, 2022). Ditambah lagi, berdasarkan Pasal 19 huruf b regulasi FIFA, penggunaan gas air mata ternyata dilarang untuk digunakan pada kericuhan sepak bola (Sunyowati, 2022). Namun dari sisi Polri sendiri menolak jika dianggap sebagai penyebab utama jatuhnya banyak korban karena berdalih bahwa gas air mata yang ditembakkan oleh aparat tidak menyebabkan kematian dan apa yang mereka lakukan sudah sesuai dengan prosedur.

Dari penjelasan di atas, menarik untuk melihat lebih jauh bagaimana proses

komunikasi yang terjadi dalam bentuk narasi antara Polri sebagai suatu lembaga dengan para suporter sebagai saksi sekaligus korban mewakili masyarakat. Pertanyaan yang ingin dijawab oleh penelitian ini adalah apakah terdapat pertentangan narasi antara pihak korban dan pihak Polri, dan narasi dari pihak mana yang lebih mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Dengan menjawab pertanyaan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran mengenai pertentangan narasi yang terjadi antara pihak yang berkonflik, dan memberikan panduan mengenai aspek komunikasi apa saja yang harus ada dalam sebuah narasi untuk dapat memperoleh kepercayaan yang lebih besar dari pendengarnya.

Penelitian ini akan melakukan analisis menggunakan teori *Narrative Paradigm* yang dikemukakan oleh Walter Fisher. Teori dimaksud bertujuan untuk menawarkan kerangka konseptual yang menjelaskan bagaimana manusia berkomunikasi dan memahami dunia melalui cerita atau narasi. Hal yang akan dianalisis berfokus pada video yang ditayangkan oleh Polri melalui akun Twitter resmi Divisi Hubungan Masyarakat (Humas) Polri [@DivHumasPolri](#) pada tanggal 3 Oktober 2022 serta cuplikan konferensi pers oleh Kepala Divisi (Kadiv) Humas Polri yang ditayangkan secara *live streaming* oleh akun Youtube [KOMPASTV](#) pada tanggal 10 Oktober 2022. Sementara dari pihak korban, video yang akan dianalisis diambil dari kesaksian salah seorang suporter yang menjadi narasumber pada acara Fakta+62 Net TV yang ditayangkan melalui akun Youtube Official [NET News](#) pada tanggal 4 Oktober 2022 dan dari suporter lain yang diundang pada acara [Mata Najwa](#) di tanggal 6 Oktober 2022 untuk memberikan kesaksiannya.

Sebelumnya, telah banyak penelitian terdahulu yang melakukan analisis video menggunakan *Narrative Paradigm*, di antaranya penelitian yang dilakukan oleh Trisakti & Alifahmi (2018) yang berjudul

'*Destination Brand Storytelling: Analisis Naratif Video The Journey to A Wonderful World Kementerian Pariwisata*'. Hasil penelitian ini menemukan bahwa pendekatan *storytelling* dalam *destination branding* dapat membantu suatu negara untuk membentuk identitas suatu destinasi wisata. Namun, masih diperlukan upaya dalam jangka panjang serta konsistensi pesan dan keselarasan dengan realitas yang ada ketika melakukan kampanye untuk sebuah destinasi wisata agar dapat diterima oleh khalayak yang ingin dituju. Di sini, penelitian memiliki fokus untuk melihat video sebagai alat persuasi dalam membangun *branding*.

Kemudian terkait penelitian yang mempelajari tentang tema narasi yang muncul dalam situasi pascakrisis, salah satunya pernah dilakukan oleh Hardy & Miller (2022) dalam tragedi penembakan massal di Orlando, Amerika Serikat dengan temuan penelitian bahwa tema narasi utama yang paling banyak muncul adalah *Unification* yang terkait ekspresi atas dukungan emosional terhadap korban dan *Division* yang menggambarkan ekspresi saling menyalahkan, meskipun pada akhirnya tidak terjawab dengan jelas siapa pihak yang dapat disalahkan atas kejadian tersebut. Namun keterbatasan pada penelitian ini adalah dalam melakukan analisisnya, Hardy dan Miller hanya fokus pada satu jenis media sosial, yaitu Twitter, dan tidak membagi secara spesifik pihak-pihak yang melakukan narasi tersebut.

Peneliti juga menemukan beberapa referensi penelitian yang menganalisis penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi institusi kepolisian, salah satunya yang dilakukan oleh Fray (2017) di mana hasil penelitiannya menemukan bahwa kepolisian kota Rockford, Amerika Serikat telah menggunakan beberapa konsep naratif dalam komunikasinya melalui media sosial, namun menurut Fray, masih perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut atas penggunaan media sosial untuk menghasilkan komunikasi yang lebih baik kepada masyarakat. Dalam penelitiannya,

Fray hanya melihat komunikasi dalam bentuk satu arah, yaitu dari pihak kepolisian yang ditujukan kepada masyarakat.

Berdasarkan referensi penelitian terdahulu, peneliti belum menemukan penelitian yang mencoba melihat narasi dari dua sisi berbeda, misalnya dari sisi masyarakat dan negara, pelaku dan korban, peran protagonis dan antagonis, dan lain sebagainya. Oleh karena itu artikel ini mencoba mengisi celah penelitian yang ada tersebut. Dalam kaitannya dengan Tragedi Kanjuruhan, aktor komunikasi yang terlibat dapat dibagi dari sisi pelaku yang dalam hal ini adalah pihak Polri, dan dari sisi korban tragedi, yaitu suporter sepak bola yang ketika itu hadir di stadion. Adu narasi pada situasi pascakrisis, khususnya dalam konteks Indonesia yang mungkin memiliki karakter berbeda dengan negara lain juga menjadi unsur kebaruan yang ditawarkan oleh penelitian ini.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### *Metodologi*

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam melakukan analisis terhadap narasi mengenai Tragedi Kanjuruhan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik analisis isi, yang menurut Neuman (2014) merupakan teknik penelitian yang umumnya digunakan untuk mempelajari informasi dan simbol yang terdapat pada suatu media komunikasi. Penelitian ini secara spesifik akan menganalisis isi dari cerita yang disampaikan dari dua sisi, yaitu dari pihak Polri dan dari pihak suporter Aremania yang menjadi korban sekaligus saksi mata kejadian. Alasan mengapa kedua pihak ini yang dipilih adalah karena keduanya merupakan tokoh yang paling sentral dalam Tragedi Kanjuruhan, serta dari kedua pihak ini, dapat diketahui apakah terdapat pertentangan narasi selama masa krisis (Seeger & Sellnow, 2016).

Cerita dari pihak Polri bersumber dari dua video singkat yang diunggah melalui akun resmi Twitter Divisi Humas Polri (@DivHumas\_Polri) pada tanggal 3

Oktober 2022 yang masing-masing berjudul ‘Polri Evakuasi Korban Tragedi Kanjuruhan’ dan ‘Kesigapan Polri Evakuasi Korban Kanjuruhan’. Selain itu video lain yang akan dianalisis adalah video konferensi pers Mabes Polri oleh Kadiv Humas Polri Irjen Pol. Dedi Prasetyo yang dilaksanakan pada tanggal 10 Oktober 2022. Video-video tersebut dijadikan objek analisis dengan alasan bahwa Divisi Humas Polri merupakan pihak yang memang memiliki kewenangan mewakili institusi Polri untuk menyampaikan informasi-informasi yang ada kaitannya dengan Polri kepada publik. Salah satu media komunikasi yang saat ini digunakan oleh Divisi Humas Polri adalah media sosial, di mana melalui beberapa akun media sosial resmi yang dimiliki, salah satunya lewat platform Twitter, mereka kerap menyampaikan informasi-informasi yang menurut mereka perlu diketahui oleh publik.

Sementara dari pihak suporter, faktanya sangat banyak cerita yang beredar dari pengalaman mereka yang pada saat itu berada di tempat kejadian dan dibagikan melalui akun media sosialnya masing-masing, namun peneliti hanya akan menganalisis cerita dari pihak suporter yang pernah ditunjuk sebagai narasumber pada program yang ditayangkan oleh media yang kredibel. Video pertama yang akan dianalisis adalah video kesaksian dari Muhammad Fahmi pada program Fakta+62 Net TV yang juga ditayangkan melalui akun Youtube Official NET News pada tanggal 4 Oktober 2022 berjudul ‘Cerita Fakta Kengerian Tragedi Kanjuruhan Oleh Korban Selamat’. Video kedua adalah video kesaksian dari Yohanes Prasetyo yang diambil dari tayangan Mata Najwa episode ‘Tragedi Kanjuruhan #UsutsampaiTuntas’ yang ketika itu disiarkan secara *live streaming* pada tanggal 6 Oktober 2022 dan saat ini masih dapat dilihat pada *channel* Youtube Najwa Shihab.

Untuk tahapan penelitian yang dilakukan, pertama-tama peneliti

melakukan identifikasi atas alur cerita dari video yang telah dikumpulkan. Tahapan ini perlu dilakukan untuk selanjutnya alur cerita tersebut akan disampaikan dengan tujuan agar pembaca yang belum menonton video dimaksud dapat memiliki gambaran mengenai cerita yang ada di dalamnya. Di samping itu, alur cerita juga dapat dijadikan acuan dalam menilai kohesivitas dari sebuah cerita (Stoner & Perkins, 2015). Berikutnya, peneliti melakukan pengkodean untuk melakukan analisis tematik yang bertujuan untuk menjelaskan dan mengkategorikan suatu teks berdasarkan tema yang terdapat di dalamnya (Kuckartz, 2013). Setelah itu peneliti melakukan analisis atas hubungan antar tema-tema yang ditemukan dalam teks.

Menurut Fisher (1985), sebuah cerita dapat dikatakan memiliki sifat persuasif jika memenuhi *cohesivity* dan *fidelity*. Untuk melihat kemampuan persuasi dari video yang dikumpulkan, peneliti juga akan melihat respon dari masyarakat terhadap masing-masing video yang terdapat pada kolom komentar video terkait. Respon masyarakat dapat memberikan gambaran mengenai setuju atau tidaknya mereka atas narasi yang disampaikan melalui video sehingga dapat merepresentasikan seberapa kuat nilai persuasif dari cerita terkait.

### *Kajian Konseptual*

Alat analisis utama yang akan digunakan pada kajian ini adalah *Narrative Paradigm* karena teori ini dapat digunakan untuk melihat seberapa rasional dan meyakinkannya sebuah cerita. Teori ini dikembangkan oleh Walter R. Fisher melalui bukunya yang berjudul *Human Communication as Narration* di tahun 1987. Menurut Fisher, salah satu bentuk komunikasi yang paling banyak digunakan oleh manusia adalah bercerita sebab menurutnya, pada dasarnya manusia adalah makhluk pencerita atau pendongeng (*homo narrans*). Hal inilah yang mendasarinya untuk mengadopsi bentuk komunikasi

bercerita menjadi teori yang dikembangkan.

Berkaitan dengan aspek nilai, emosi, dan estetika yang menjadi dasar keyakinan dan perilaku manusia, seringkali manusia lebih mudah terpengaruh dan diyakinkan melalui sebuah cerita yang indah dan mampu memberikan harapan jika dibandingkan dengan sebuah argumen yang hebat sekalipun, terlebih lagi jika cerita tersebut sesuai dengan nilai-nilai yang telah dianut oleh pendengarnya.

Dalam menjelaskan pandangannya ini, Fisher lebih memilih istilah paradigma dibandingkan dengan teori karena secara definisi, paradigma memiliki makna yang lebih luas daripada teori. Pemilihan istilah paradigma ini juga bertujuan untuk mengarahkan dan memformalisasi pemahaman mengenai pengalaman yang diceritakan. Sementara narasi, menurut Fludernik (2009), merupakan representasi dari kemungkinan dunia dalam media linguistik atau visual yang memiliki fungsi utama dalam mengkomunikasikan pengalaman manusia yang kebanyakan melakukan tindakan yang diarahkan pada suatu tujuan. Selanjutnya jika dilihat secara terminologis, narasi adalah tindakan simbolik, baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal yang dilakukan secara runtut dan memiliki makna bagi orang-orang yang melakukan dan menginterpretasikannya.

Menurut Fisher, *Narrative Paradigm* tersusun dari beberapa asumsi dasar, yakni (1) manusia pada dasarnya merupakan makhluk pencerita, (2) keputusan mengenai kualitas suatu cerita lebih didasarkan pada pertimbangan akal sehat, (3) pertimbangan akal sehat ditentukan oleh sejarah, biografi, budaya, dan cerita, (4) rasionalitas didasarkan pada penilaian orang yang terkait dengan konsistensi dan kebenaran dari sebuah cerita, dan (5) dunia diisi dengan berbagai cerita, dan oleh karenanya kita memilih dari cerita yang ada.

Pada *Narrative Paradigm*, terdapat dua konsep utama, yaitu narasi dan rasionalitas naratif. Terkait konsep narasi, menurut Fisher, seluruh komunikasi adalah

bersifat naratif dan argumennya adalah bahwa naratif bukan merupakan genre khusus, melainkan sebuah bentuk pengaruh sosial. Kehidupan disusun dari cerita-cerita, dan semua aspek dalam kehidupan sehari-hari tidak dapat dilepaskan dari naratif, di mana seseorang dapat berperan sebagai penyusun narasi ataupun hanya sebagai pendengarnya.

Kemudian mengenai rasionalitas naratif, dapat dikatakan bahwa hal ini merupakan standar yang dapat digunakan dalam menilai dan menentukan mana cerita yang dapat dipercaya dan mana cerita yang dapat diabaikan. Rasionalitas naratif memiliki dua prinsip utama, yaitu *coherence* dan *fidelity*.

*Coherence* berkaitan dengan konsistensi cerita dan bagaimana pendengar menganggap bahwa suatu cerita dapat dianggap masuk akal. Sebuah cerita dapat dikatakan koheren apabila memiliki konsistensi, mendetail, karakter yang kuat, dan terstruktur dengan baik. Oleh karena itu, efektivitas penyampaian cerita dipengaruhi oleh tiga jenis koherensi, yaitu (1) koherensi struktural yang berkenaan dengan struktur dan alur cerita, (2) koherensi material yang mengacu pada kesamaan antara satu cerita dengan cerita lain yang berkaitan dengan cerita tersebut, dan (3) koherensi karakterologis yang merujuk pada kredibilitas dari orang yang menyampaikan cerita serta seberapa dapat dipercayanya karakter-karakter yang muncul dalam cerita tersebut.

Sementara itu, *fidelity* berkaitan dengan reliabilitas dari sebuah cerita. *Narrative fidelity* menyangkut kualitas yang sebenarnya dari sebuah cerita, yang bergantung pada validitas penalaran dan nilai-nilainya (Fisher, 1985). Hal ini mempengaruhi bagaimana sebuah cerita dapat mempersuasi pendengarnya sehingga mempengaruhi keputusan mereka untuk menerima atau menolak cerita tersebut. Fisher (1987) menyatakan bahwa ketika elemen-elemen sebuah cerita merepresentasikan pernyataan-pernyataan akurat mengenai realitas sosial, elemen

tersebut memiliki kebenaran. *Fidelity* berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan seperti (1) apakah sebuah kejadian digambarkan dengan benar-benar faktual? (2) apakah fakta yang ada terdistorsi ketika dinarasikan? (3) bagaimana pola penalaran yang digunakan dalam bercerita? (4) bagaimana argumen yang digunakan dalam cerita mampu mempengaruhi keputusan dari pendengarnya? dan (5) bagaimana hal-hal penting dalam cerita tersebut dinarasikan?

## TEMUAN DAN DISKUSI

### *Analisis Narasi Pihak Korban*

Video pertama dari pihak korban yang akan dianalisis adalah video kesaksian dari Muhammad Fahmi pada program Fakta+62 Net TV yang juga ditayangkan melalui akun Youtube Official [NET News](#) pada tanggal 4 Oktober 2022 yang diberi judul ‘Cerita Fakta Kengerian Tragedi Kanjuruhan Oleh Korban Selamat’. Fahmi

merupakan salah satu suporter yang saat itu hadir langsung menyaksikan pertandingan antara Arema FC melawan Persebaya Surabaya di Stadion Kanjuruhan bersama beberapa rekannya.

Fahmi menyampaikan mengenai apa yang dialaminya pada saat kejadian serta bagaimana dia juga kehilangan salah satu anggota keluarganya yang ikut menjadi korban meninggal dunia akibat insiden tersebut. Kemudian Fahmi juga menceritakan mengenai luka-luka fisik yang dideritanya dan harapannya mengenai penyelesaian atas kasus ini agar dapat diusut dengan tuntas. Narasi Fahmi dimulai sejak detik ke-32 karena sebelumnya video dibuka oleh pembawa acara yang memberikan *bridging* atas video yang akan ditampilkan. Peneliti membagi rangkaian cerita Fahmi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu bagian awal, bagian tengah, dan bagian akhir dan merangkumnya seperti terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Ringkasan video kesaksian Muhammad Fahmi

No.	Struktur Cerita	Keterangan	Tampilan
1.	Awal (0.32-1.50)	Video diawali dengan cuplikan kejadian keriuhan di stadion dengan menampilkan para suporter yang berlarian karena panik. Kemudian dilanjutkan dengan cerita Fahmi mengenai pengalamannya menonton pertandingan sepak bola secara langsung di stadion dan menyampaikan pandangannya bahwa pada saat itu, sebenarnya para suporter yang turun ke lapangan tidak berniat untuk membuat kerusuhan, melainkan hanya ingin memberi semangat kepada pemain Arema FC yang baru saja menderita kekalahan serta untuk menyelamatkan diri ketika situasi sudah berdesak-desakan dan penuh dengan gas air mata.	  

No.	Struktur Cerita	Keterangan	Tampilan
2.	Tengah (01.51-05.39)	Pada bagian tengah, Fahmi menceritakan suasana pada saat berusaha keluar dari stadion ketika situasi sudah mulai ricuh dan sampai akhirnya jatuh pingsan dan baru kembali sadar ketika sudah berada di rumah sakit. Selanjutnya Fahmi menjelaskan luka-luka fisik yang dialaminya serta apa yang dirasakan ketika terkena gas air mata, dan secara emosional menyampaikan kesedihannya ketika mengetahui salah satu saudaranya yang pada saat itu pergi bersamanya telah menjadi salah satu korban meninggal dunia.	
3.	Akhir (05.40-07.07)	Di bagian akhir, Fahmi menyampaikan harapannya agar kasus ini dapat diusut secara tuntas karena sudah banyak nyawa yang melayang karenanya, dan kembali menegaskan bahwa sebenarnya suporter tidak berniat ricuh, namun dia menyesalkan panitia pelaksana yang tidak sigap membuka pintu keluar stadion sementara gas air mata terus ditembakkan oleh aparat keamanan sehingga hal tersebut terjadi.	 

Video dari pihak korban yang akan dianalisis selanjutnya adalah cuplikan dari program [Mata Najwa](#) yang disiarkan secara *live streaming* pada tanggal 6 Oktober 2022 dan saat ini masih dapat dilihat pada *channel* Youtube Najwa Shihab dengan judul episode ‘Tragedi Kanjuruhan #UsutsampaiTuntas’. Pada episode ini, tim Mata Najwa menghadirkan beberapa narasumber, diantaranya Bapak Mahfud MD yang ditunjuk sebagai Ketua Tim Gabungan Independen Pencari Fakta (TGIPF) yang dibentuk oleh pemerintah untuk melakukan investigasi terkait dengan tragedi ini, serta beberapa warga yang

menjadi korban, baik yang secara langsung mengalami tragedi tersebut, maupun dari warga yang menjadi korban kehilangan salah satu anggota keluarganya akibat Tragedi Kanjuruhan.

Yang akan dianalisis di sini adalah keterangan dari salah satu korban yang menjadi saksi mata dan mengalami secara langsung tragedi tersebut, yaitu Yohanes Prasetyo yang merupakan salah satu suporter yang videonya sempat viral di dunia maya ketika Yohanes merekam kejadian saat turun ke lapangan untuk berusaha meminta kepada pihak Polri agar tidak menembakkan gas air mata ke arah

tribun mengingat di sana banyak anak kecil yang membutuhkan pertolongan. Namun permintaannya tersebut justru ditanggapi negatif oleh pihak Polri karena setelah itu Yohanes menerima kekerasan dari beberapa personel keamanan itu.

Narasi dari Yohanes berada di tengah-tengah tayangan episode Mata Najwa yang berlangsung selama ± 2 jam 5 menit, tepatnya mulai dari menit 28.45

sampai dengan 35.51. Terdapat beberapa pesan yang disampaikan oleh Yohanes, antara lain cerita tentang kronologis kejadian yang dialaminya, kemudian mengenai suasana yang terjadi di stadion dan sekitarnya, serta harapannya terhadap tindak lanjut atas penanganan tragedi ini.

Ringkasan video narasi dari Yohanes dapat digambarkan pada Tabel 2.

Tabel 2 Ringkasan video kesaksian Yohanes Prasetyo

No.	Struktur Cerita	Keterangan	Tampilan
1.	Awal (28.45-31.29)	Segmen kesaksian dari Yohanes dibuka dengan menampilkan videonya yang sempat viral ketika meminta aparat keamanan untuk tidak menembakkan gas air mata ke arah tribun. Setelah itu dilanjutkan dengan cerita Yohanes mengenai kronologis di tempat kejadian, mulai dari kondisi sebelum keributan terjadi dan apa yang mendasarinya untuk turun ke lapangan. Yohanes sempat terlihat emosional ketika mengawali ceritanya dengan berusaha menahan tangis karena mengingat kondisi yang terjadi saat itu.	
2.	Tengah (31.30-34.10)	Bagian tengah video dimulai sejak menit ke 31.30 di mana Yohanes menceritakan saat ketika dia mulai berinisiatif untuk turun ke lapangan dan menemui aparat keamanan untuk menyampaikan kondisi di tribun yang terdapat banyak anak kecil sehingga memohon agar aparat keamanan tidak lagi menembakkan gas air mata ke arah tribun. Kemudian cerita dilanjutkan dengan tanggapan dari aparat keamanan yang awalnya positif, namun ketika ada salah satu oknum	

No.	Struktur Cerita	Keterangan	Tampilan
		<p>yang membentaknya, personel aparat keamanan lain mulai bereaksi dan ikut terpancing untuk menggunakan kekerasan dan menyerang Yohanes sehingga menyebabkan luka fisik pada tubuh Yohanes yang juga ditampilkan cuplikan foto-fotonya. Bagian ini diakhiri dengan cerita Yohanes mengenai bagaimana pada akhirnya dia berhasil keluar dari stadion dan melihat bahwa ternyata keributan juga terjadi di luar stadion dengan kondisi yang digambarkannya sudah sangat berantakan dan juga ada gas air mata disana.</p>	
3.	<p>Akhir (34.11-35.51)</p>	<p>Bagian akhir segmen, Yohanes menyampaikan harapannya mengenai tindak lanjut atas penanganan tragedi ini agar dapat diproses dengan seadil-adilnya mengingat ratusan jiwa telah menjadi korban meninggal dunia yang ironisnya terjadi bukan karena pertikaian antar suporter karena sejak awal hal tersebut telah diantisipasi dengan hanya mengizinkan Aremania yang hadir di stadion. Terakhir, Yohanes juga menyampaikan klarifikasi dari apa yang dia ketahui mengenai banyaknya aremania yang masuk ke lapangan. Menurutnya hal itu terjadi karena beberapa pintu keluar stadion masih tertutup, sementara mereka berusaha menyelamatkan diri dari gas air mata dan kondisi berdesakan antar penonton, sehingga turun ke lapangan adalah satu-satunya cara yang dapat dilakukan.</p>	
			

Kedua video kesaksian dari korban ini memiliki benang merah dan apa yang disampaikan oleh Fahmi dan Yohanes dalam video tersebut sesuai dengan apa yang disebut oleh Seeger & Sellnow (2016) sebagai narasi korban. Tema narasi korban umumnya memberikan penekanan pada luka fisik dan emosional yang dialami oleh korban (Hardy & Miller, 2022). Hal ini dapat terlihat dari kedua video yang dianalisis di mana para korban memperlihatkan setiap bagian luka fisik yang mereka alami. Selain itu, keduanya juga sama-sama mengalami pengalaman emosional yang masih meninggalkan luka. Hal ini tercermin dari tangisan yang tidak dapat tertahan ketika mereka menceritakan kembali peristiwa tersebut. Terlebih bagi Fahmi, yang harus kehilangan keponakannya karena menjadi salah satu korban yang meninggal dunia.

Tema lain yang dapat ditemukan adalah penggunaan kekuatan berlebih oleh aparat keamanan sebagai penyebab jatuhnya banyak korban yang terwujud dari penembakan gas air mata ke arah tribun yang menyebabkan banyak korban yang berjatuh adalah mereka yang sebenarnya tidak ikut terlibat dalam kerusuhan yang terjadi. Cerita yang disampaikan oleh kedua korban memperlihatkan bahwa penggunaan gas air mata tersebut merupakan pemicu yang membuat situasi semakin tidak kondusif karena membuat para suporter semakin panik dan berdesak-desakan untuk berusaha menyelamatkan diri masing-masing. Bahkan hal ini juga yang mendasari keputusan yang diambil oleh Yohanes untuk turun ke lapangan guna menemui aparat keamanan dan memohon agar mereka dapat menghentikan tembakan gas air mata ke arah tribun karena disana banyak penonton yang terdiri dari ibu-ibu dan anak kecil. Sayangnya tindakan yang diambilnya ini justru memancing aparat keamanan untuk melakukan tindak kekerasan kepadanya.

Kemudian jika melihat tanggapan masyarakat terhadap kedua video tersebut,

sebagian besar bernada positif dengan menyampaikan rasa empatinya kepada para korban, yang salah satunya berbunyi “mengerikan kita bisa membayangkan berdesak-desakan di antara ribuan orang, sehat terus mas”. Atau ucapan bela sungkawa dengan mengatasnamakan kelompok suporter lain sekaligus menyampaikan harapannya agar kejadian ini dapat dijadikan momen terciptanya perdamaian antar suporter sepak bola, seperti “Saya sebagai suporter Semarang turut berduka cita buat korban suporter Aremania semoga kedepan suporter bisa berdamai semua”.

Namun di tengah komentar yang bernada simpatik tersebut, tidak sedikit juga komentar yang bernada menyalahkan pihak kepolisian sebagai penyebab utama terjadinya tragedi tersebut seperti komentar yang berbunyi “Jahatt banget sih mereka itu, itu yang namanya pengayom masyarakat? Aparat pembunuh” dan “Semoga oknum polisi mendapatkan ganjaran yg setimpal di akhirat bahkan di akhir hayatnya. Ingat Allah itu adil!”.

Selanjutnya dari cerita yang telah disampaikan oleh para korban, peneliti berusaha melihat apakah narasi tersebut telah memenuhi standar rasionalitas naratif yang terdiri dari *coherence* dan *fidelity* untuk menilai seberapa besar kemungkinan bahwa cerita tersebut dapat dipercaya oleh orang yang mendengarnya. Terkait dengan koherensi struktural, kedua cerita tersebut telah memiliki struktur dan alur yang jelas sebagaimana telah peneliti rangkum pada Tabel 1 dan Tabel 2. Kemudian berkenaan dengan koherensi material, menurut peneliti, hal ini juga sudah terpenuhi dari cerita para korban karena antara cerita satu korban dengan yang lain, terdapat kesamaan dan konsistensi sehingga dapat ditarik benang merah dari cerita-cerita tersebut. Dan sehubungan dengan koherensi karakterologis, lagi-lagi menurut peneliti hal ini sudah terpenuhi karena orang-orang yang menyampaikan cerita tersebut telah memiliki kredibilitas

mengingat mereka merupakan orang-orang yang mengalami kejadiannya secara langsung dan juga terbukti dengan pemilihan mereka sebagai narasumber oleh media-media yang dikenal memiliki reputasi baik.

Sementara berhubungan dengan prinsip *fidelity*, kedua narasi dari pihak korban telah digambarkan dengan benar-benar faktual dengan didukung bukti-bukti yang ada dan telah disampaikan secara logis karena memiliki relevansi dan konsistensi sehingga memenuhi unsur narasi yang memiliki kredibilitas.

Dari berbagai analisis di atas, dapat dikatakan bahwa narasi dari para korban telah memenuhi standar rasionalitas naratif yang didukung pula dengan respon dari masyarakat pada kolom komentar video-video tersebut yang menyiratkan penerimaan terhadap narasi yang disampaikan dalam wujud komentar-komentar bernada positif terhadap para korban.

#### *Analisis Narasi Pihak Polri*

Menanggapi tragedi yang terjadi di Stadion Kanjuruhan, pada tanggal 3 Oktober 2022 atau tepatnya dua hari setelah kejadian, Divisi Humas Polri melalui akun [Twitter](#) resminya merilis dua video singkat yang pada intinya memperlihatkan cuplikan personel Polri yang sedang memberikan pertolongan dan melakukan evakuasi terhadap korban-korban yang berjatuh. Video-video tersebut berjudul 'Polri Evakuasi Korban Tragedi Kanjuruhan' dan 'Kesigapan Polri Evakuasi Korban Kanjuruhan'. Pada kedua video tersebut, narasi diberikan dalam bentuk teks yang ditampilkan pada layar.

Video pertama memiliki durasi 47 detik, dengan teks yang ditampilkan adalah "Di tengah keriuhan pasca laga Arema kontra Persebaya, personel Polri terus memberikan pertolongan pertama di Stadion Kanjuruhan, Malang (1/10) dan mengevakuasi para pendukung tim sepak bola korban keriuhan yang terluka dan meninggal dunia, Korps Bhayangkara turut berduka atas gugurnya para anak bangsa,

Pray for Kanjuruhan". Video ini dilihat sebanyak hampir 200 ribu kali dan mengundang lebih dari seribu tanggapan.

Video kedua memiliki durasi sedikit lebih panjang dibandingkan dengan video pertama, yaitu selama 1 menit 13 detik. Teks yang ditampilkan pada video kedua adalah "Personel Polri saling bahu-membahu untuk menyelamatkan para korban supporter pasca kerusuhan di Stadion Kanjuruhan, Malang, Jawa Timur, usai laga Arema FC vs Persebaya Surabaya, Sabtu (1/10), para insan Bhayangkara ini membawa para korban yang terlihat lemas dan tak sadarkan diri ke tempat yang lebih aman agar mereka bisa segera mendapatkan penanganan terbaik, dengan penuh kemanusiaan, terlihat para personel Polri ini juga mengipasi para supporter yang diduga kehabisan oksigen, Pray for Kanjuruhan". Video ini dilihat sebanyak 1,3 juta kali dan mengundang lebih dari 7 ribu tanggapan.

Kedua video dan narasi yang disampaikan oleh pihak Polri melalui akun Twitternya tersebut memperlihatkan tema heroik yang memosisikan personel Polri sebagai pahlawan yang sedang menyelamatkan para korban yang berjatuh. Cerita dengan tema heroik menunjukkan pengorbanan dan nilai altruisme dari karakter yang berperan di dalamnya (Seeger & Sellnow, 2016).

Selain mengangkat tema kepahlawanan, Pihak Polri juga berusaha untuk membangun narasi bahwa gas air mata bukanlah menjadi penyebab jatuhnya para korban di Tragedi Kanjuruhan. Tindakan ini dilakukan untuk meng-*counter* narasi yang berkembang di mana banyak pihak yang menganggap penembakan gas air mata sebagai penyebab utama atas banyaknya korban meninggal dunia.

Hal ini dapat dilihat pada konferensi pers yang dilakukan oleh Mabes Polri yang ketika itu diwakili oleh Kadiv Humas Polri Irjen Pol. Dedi Prasetyo yang memang memiliki kewenangan untuk memberikan keterangan kepada masyarakat terhadap

peristiwa yang ada hubungannya dengan institusi Polri. Konferensi pers dilakukan pada tanggal 10 Oktober 2022 dan video yang dianalisis bersumber dari *channel* Youtube [KOMPASTV](#) yang ketika itu menyiarkan secara *live streaming*. Pada saat itu pihak Polri hanya menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh para wartawan sehingga dalam narasinya

ini, tidak terdapat struktur cerita sebagaimana narasi yang disampaikan oleh para korban. Namun terkait dengan narasi-narasi yang berkembang di luar bahwa penembakan gas air mata menjadi penyebab utama berjatuhnya ratusan korban, pihak Polri memberikan keterangan yang dapat dilihat yang telah peneliti rangkum pada Tabel 3.

Tabel 3 Rangkuman keterangan Kadiv Humas Polri

No.	Waktu	Keterangan
1.	07.27-07.37	Mengutip pendapat para pakar, Kadiv Humas Polri menyatakan bahwa penggunaan CS atau gas air mata tidak mematikan sekalipun digunakan dalam tingkatan tertinggi.
2.	08.03-08.51	Dari penjelasan dokter spesialis yang menangani para korban, penyebab kematian adalah karena terjadinya kekurangan oksigen, bukan karena gas air mata.
3.	09.47-09.54	Di dalam gas air mata, tidak ada racun yang dapat mengakibatkan matinya seseorang.
4.	17.48-18.31	Gas air mata yang telah kadaluarsa, secara kimia, kadarnya berkurang dan kemampuan serta efektivitasnya menurun.

Selanjutnya peneliti mencoba melihat respon masyarakat atas video yang diunggah melalui akun Twitter resmi Divisi Humas Polri, dan menemukan bahwa hampir seluruh tanggapan yang masuk memiliki sentimen negatif seperti “Makin berusaha keliatan bener malah makin keliatan menjijikan” dan “Yang bagian mukulin atau nembak gas air mata ga diposting?”. Belum lagi ditambah dengan banyaknya pengguna Twitter yang justru membalas cuitan tersebut dengan mengirimkan foto dan video dengan tema yang berlawanan dengan apa yang dikirim oleh Divisi Humas Polri, misalkan video yang merekam saat salah seorang aparat keamanan melakukan tindak kekerasan kepada suporter.

Sama halnya dengan yang peneliti temukan dari komentar yang masuk menanggapi konferensi pers dari Kadiv Humas Polri, sebagian besar membantah narasi yang disampaikan oleh Polri terkait gas air mata, dengan komentar seperti “Intinya dampak penembakan gas air mata,

kita g butuh orasi ilmiah tapi butuh keadilan, usut tuntas” dan “Gas air mata tidak menyebabkan kematian tapi menyebabkan kepanikan yang menyebabkan orang beramai-ramai keluar sehingga kekurangan oksigen, polisi mencari alasan”.

Kemudian dari video dan konferensi pers yang disampaikan oleh pihak Polri, peneliti mencoba melihat apakah narasi tersebut memenuhi standar rasionalitas naratif. Yang pertama terkait dengan koherensi struktural, dari hasil temuan diketahui bahwa narasi yang dibangun oleh pihak Polri tidak memiliki struktur serta alur sebab-akibat yang jelas. Faktanya pihak Polri memang tidak memiliki ruang dan kesempatan yang cukup untuk memberikan penjelasan mengenai kronologis kejadian yang utuh agar dapat terlihat narasi yang lebih terstruktur. Keterangan dari pihak Polri hanya dapat diperoleh dari konferensi pers resmi yang dilakukan oleh Pejabat Polri terkait. Hal ini memang cukup berbeda dengan narasi dari

pihak korban yang relatif lebih mudah ditemui dengan banyak versi.

Kemudian terkait dengan koherensi material, beberapa hal yang disampaikan oleh pihak Polri juga terlihat kurang konsisten jika dibandingkan dengan cerita lain. Contohnya dapat dilihat pada respon atas video yang diunggah di Twitter. Tanggapan yang muncul justru banyak memperlihatkan hal yang bertolak belakang dengan narasi yang dibangun oleh pihak Polri. Begitu juga dengan keterangan Kadiv Humas Polri yang mengatakan bahwa penggunaan gas air mata sudah sesuai dengan prosedur serta tidak mematikan. Padahal regulasi FIFA jelas melarang penggunaan gas air mata dalam mengontrol kerumunan penonton sepak bola (Bramasta, 2022). Belum lagi bantahan yang salah satunya datang dari organisasi Amnesty International Indonesia bahwa efek gas air mata juga dapat mengakibatkan kematian (Amrullah, 2022).

Selanjutnya menyangkut koherensi karakterologis, jika dilihat secara sekilas, Kadiv Humas Polri serta akun Twitter resminya tentu mempunyai kredibilitas yang tinggi karena kewenangan yang dimilikinya. Namun peneliti mencoba melihat dari sisi lain, di mana Divisi Humas Polri dalam hal ini bertindak mewakili institusi Polri secara keseluruhan. Jadi karakter yang dinilai adalah bukan pada individunya, melainkan organisasinya. Permasalahannya adalah saat ini, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri tengah menurun sebagai imbas dari banyaknya kasus yang mencoreng nama Polri akhir-akhir ini. Kasus yang paling menyita perhatian tentunya adalah kasus pembunuhan Brigadir J yang melibatkan mantan Kadiv Propam Polri Ferdy Sambo. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Lingkaran Survei Indonesia (LSI) pada bulan September 2022, tingkat kepercayaan masyarakat kepada Polri menurun sebesar 13 persen dibandingkan dengan tahun 2019, tepatnya berada pada angka 59,1 persen (Hakim, 2022). Hal ini pada akhirnya berpengaruh terhadap penerimaan

masyarakat atas narasi yang disampaikan oleh pihak Polri di mana sebagian besar relatif menunjukkan ketidakpercayaan atas informasi yang disampaikan.

Terkait dengan prinsip *fidelity*, terlihat ada distorsi terhadap fakta-fakta yang disampaikan oleh pihak Polri, misalkan pada video evakuasi yang diunggah melalui Twitter, fakta yang ditampilkan terkesan tidak utuh karena hanya memperlihatkan adegan-adegan yang menunjukkan nilai-nilai kepahlawanan pihak Polri.

Dari berbagai analisis atas cerita yang disampaikan pihak Polri, dapat dikatakan bahwa narasi yang dibangun tidak memenuhi standar rasionalitas naratif. Hal ini sejalan jika melihat tanggapan yang diberikan oleh masyarakat atas narasi yang disampaikan, di mana sebagian besar komentar memiliki sentimen negatif dan menunjukkan rasa ketidakpercayaan. Respon negatif terhadap Polri bahkan tidak hanya terlihat dari video yang disampaikan oleh pihak Polri sendiri, tetapi juga pada video narasi yang disampaikan oleh korban, tanggapan yang terlihat terpecah antara mereka yang menunjukkan empati terhadap korban dengan mereka yang justru mengarahkan komentarnya untuk menyerang institusi Polri.

### *Diskusi*

Dari analisis yang telah dilakukan atas cerita dari pihak korban dan Polri, dapat dikatakan bahwa narasi yang disampaikan oleh pihak korban secara umum telah sesuai dengan konsep utama dalam teori *Narrative Paradigm* yang digagas oleh Walter Fisher. Menurut Fisher (1987), manusia membuat keputusan dan mengevaluasi narasi atas dasar alasan yang baik, dan apa yang disampaikan oleh para korban dipandang logis oleh sebagian besar pendengarnya sehingga mampu membentuk persepsi yang baik dari pendengar dan pada akhirnya mereka mempercayai cerita tersebut.

Sementara itu narasi dari pihak Polri justru berkebalikan dari pihak korban di

mana sebagian besar khalayak menolak narasi yang disampaikan oleh pihak Polri. Hal ini terkait erat dengan tingkat kepercayaan masyarakat yang sedang dalam tren menurun karena beberapa kasus lain yang membawa dampak negatif kepada institusi Polri. Ini membuktikan adanya kaitan yang kuat antara kredibilitas dari pihak yang menyampaikan cerita dengan

tingkat kepercayaan dan penerimaan dari pendengarnya.

Secara ringkas, hasil analisis dari pihak korban dan Polri dapat digambarkan melalui Tabel 4.

Tabel 4 Ringkasan hasil analisis aspek naratif pihak korban dan Polri

Aspek Naratif	Pihak Korban	Pihak Polri
Koherensi Struktural	Narasi yang disampaikan memiliki struktur dan alur yang jelas.	Narasi yang disampaikan tidak memiliki struktur dan alur sebab-akibat yang jelas.
Koherensi Material	Konsistensi narasi antara satu korban dengan yang lain.	Tidak konsisten antara satu narasi dengan yang lain.
Koherensi Karakterologis	Memiliki kredibilitas karena mengalami kejadian secara langsung.	Kredibilitas terpengaruh oleh tren menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri.
<i>Fidelity</i>	Narasi disampaikan secara logis dengan didukung bukti-bukti faktual.	Adanya distorsi terhadap fakta-fakta yang disampaikan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat adanya pertentangan narasi antara pihak korban dan pihak Polri pasca Tragedi Kanjuruhan. Pertentangan ini terlihat jelas ketika berbicara tentang siapa pihak yang paling bertanggung jawab terhadap terjadinya tragedi tersebut sehingga menyebabkan jatuhnya ratusan korban yang terluka dan meninggal dunia. Di satu sisi, dari narasi yang disampaikannya, pihak korban cenderung menekankan bahwa penyebab utama banyaknya kematian supporter adalah karena penggunaan kekuatan berlebih oleh Polri, khususnya dalam hal penembakkan gas air mata. Sementara di sisi lain, pihak Polri berusaha membangun narasi yang berlawanan melalui media sosialnya dengan memosisikan diri sebagai pahlawan yang membantu korban Tragedi Kanjuruhan dan beberapa kali mengeluarkan pernyataan bahwa gas air mata tidak mematikan. Namun pada akhirnya, adu narasi ini tidak menghasilkan

jawaban yang pasti mengenai siapa pihak yang paling bertanggung jawab.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hardy & Miller (2022) dalam tragedi penembakan massal di Orlando, Amerika Serikat. Penelitian ini menghasilkan temuan yang menunjukkan bahwa narasi semata tidak dapat menghasilkan kesepakatan tentang siapa yang harus bertanggung jawab dalam sebuah tragedi. Salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah kondisi *echo chamber*, yaitu kondisi di mana seseorang cenderung enggan melihat perspektif lain di luar perspektif yang telah dipercayainya dan hanya ingin mendengar gagasan-gagasan yang sejalan dengan pemikiran dan nilai-nilai yang telah mereka anut (Cinelli et al., 2021).

Temuan lain yang peneliti dapatkan adalah bahwa dalam proses pencarian data, peneliti menemukan bahwa secara umum lebih sulit mencari berita di media yang bernada positif terhadap Polri, atau

setidaknya menyajikan pemberitaan yang lebih berimbang sehubungan dengan Tragedi Kanjuruhan. Salah satu contohnya, ketika peneliti mencoba mencari berita mengenai tindakan Polri mengevakuasi korban seperti yang mereka tampilkan di akun Twitternya, ternyata tidak ada media yang memberitakan hal tersebut. Yang peneliti temukan justru pemberitaan yang bernada provokatif dengan judul “Akun Polri Pamer Video ‘Kesigapan’ Evakuasi Korban Kanjuruhan, Banjir Amukan Warganet” (Indriani, 2022). Peneliti menduga hal ini terkait dengan ekonomi dan politik media, di mana mengangkat berita yang bernada positif tentang Polri di situasi ini dianggap tidak menguntungkan dan menarik pembaca. Sebaliknya, di tengah kasus yang bertubi-tubi menimpa Polri, masyarakat justru lebih tertarik untuk mencari dan membaca pemberitaan negatif tentang Polri. Inilah yang menyebabkan arus pemberitaan di media terlihat seolah-olah menyudutkan pihak Polri.

## KESIMPULAN

Dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat tergambar bagaimana proses komunikasi yang terjadi dalam situasi krisis, dalam hal ini pasca terjadinya Tragedi Kanjuruhan. Komunikasi yang terjadi memperlihatkan adanya pertentangan narasi dari dua pihak yang berseberangan, yaitu pihak Polri sebagai aparat keamanan, dan pihak suporter sebagai korban. Jika narasi dari pihak korban menekankan bahwa Polri merupakan pihak yang paling bertanggung jawab atas tragedi yang memakan ratusan korban jiwa, sebaliknya pihak Polri membangun narasi dengan menekankan peran kepahlawanan dalam mengevakuasi korban-korban yang berjatuh.

Masyarakat yang melihat narasi yang bertentangan tersebut dapat menilai dan memilih sendiri cerita dari pihak mana yang mereka anggap paling masuk akal dan lebih dapat diterima. Nyatanya dengan melihat tanggapan yang diberikan oleh masyarakat, narasi dari pihak korban cenderung lebih

dipercaya oleh masyarakat. Sesuai dengan teori *Narrative Paradigm* yang menyatakan bahwa sebuah cerita atau narasi dianggap berhasil dan memiliki nilai persuasi untuk membentuk makna, apabila memenuhi prinsip *coherence* dan *fidelity*. Struktur dan alur cerita yang jelas, konsistensi cerita antara satu korban dengan yang lain, kredibilitas dari pihak yang menyampaikan narasi, serta dukungan bukti-bukti yang faktual menjadi beberapa elemen penting yang mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap narasi yang disampaikan. Berdasarkan hasil analisis, narasi dari pihak korban memang telah memenuhi semua unsur tersebut, dan oleh karena itu menghasilkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dari masyarakat dibandingkan dengan narasi dari pihak Polri yang berdasarkan hasil analisis tidak memenuhi prinsip dimaksud.

Penelitian ini secara akademis diharapkan dapat memperkaya kajian terkait penggunaan teori *Narrative Paradigm* dalam melakukan analisis terhadap suatu narasi. Dengan melakukan analisis terhadap narasi pada situasi pascakrisis, penelitian ini memberikan gambaran mengenai tema-tema narasi yang muncul dari pihak yang bertentangan. Sementara itu, secara praktis penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi suatu organisasi, khususnya institusi pemerintah tentang bagaimana membangun narasi dan menyikapi situasi krisis yang menerpa guna mendapatkan kepercayaan publik.

Namun meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki sejumlah keterbatasan, salah satunya adalah bahwa analisis yang dilakukan hanya berdasar teks tanpa pendalaman dan konfirmasi kepada pihak-pihak yang berkaitan sehingga apa yang disimpulkan oleh peneliti hanya didasarkan pada interpretasi pribadi. Peneliti berpendapat perlu adanya penelitian lanjutan yang diharapkan dapat melakukan konfirmasi kepada pihak terkait agar temuan yang dihasilkan dapat lebih objektif dan meyakinkan. Selain itu, masih terbuka ruang untuk melakukan penelitian

lanjutan terhadap kasus-kasus lain yang serupa untuk memperkuat hasil yang diperoleh dari penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar, D., & Pratiwi, A. S. (2019). Media Sosial dan Komunikasi Krisis. *Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 35–52. <https://doi.org/10.31937/ultimacomm.v11i1.1112>
- Akun Twitter @DIVHumasPolri. [https://twitter.com/DivHumas\\_Polri?ref\\_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor](https://twitter.com/DivHumas_Polri?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor)
- Amrullah, A. (2022). Kesimpulan Polri Kompak Dibantah: Gas Air Mata Juga Bisa Mematikan. *Republika*. <https://www.republika.co.id/berita/rjn0xh409/kesimpulan-polri-kompak-dibantah-gas-air-mata-juga-bisa-mematikan>
- Bramasta, D, B. (2022). Aturan FIFA soal Gas Air Mata dan Penjelasan Polisi. *Kompas*. <https://www.kompas.com/tren/read/2022/10/02/173000865/aturan-fifa-soal-gas-air-mata-dan-penjelasan-polisi?page=all>
- Channel Youtube KOMPASTV. [https://www.youtube.com/watch?v=RGOb\\_6bPXmA&t=1113s](https://www.youtube.com/watch?v=RGOb_6bPXmA&t=1113s)
- Channel Youtube Najwa Shihab. <https://www.youtube.com/watch?v=JWWpxKMhUUM&t=5640s>
- Channel Youtube Official NET News. <https://www.youtube.com/watch?v=9NIGWPwZtwc&t=5s>
- Cinelli, M., de Francisci Morales, G., Galeazzi, A., Quattrociochi, W., & Starnini, M. (2021). The echo chamber effect on social media. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 118(9). <https://doi.org/10.1073/pnas.2023301118>
- Fisher, W. R. (1985). The narrative paradigm: An elaboration. *Communication Monographs*, 52(4), 347–367. <https://doi.org/10.1080/03637758509376117>
- Fisher, W. R. (1987). *Human Communication as Narration: Toward a Philosophy of Reason, Value, and Action*. Columbia, SC: University of South Carolina Press.
- Fludernik, M. (2009). *An Introduction to Narratology*. Routledge.
- Fray, C. (2017). Narrative In Police Communication: The Art Of Influence And Communication For The Modern Police Organization. *Theses and Dissertations*, 753, 141. <https://doi.org/http://doi.org/10.30707/ETD2017.Fray.C>
- Hakiki, I. (2022). Tragedi Kanjuruhan Arema, Polisi Buka Suara Gas Air Mata. *Kompas*. <https://bola.kompas.com/read/2022/10/02/05583958/tragedi-kanjuruhan-arema-polisi-buka-suara-soal-tembakkan-gas-air-mata?page=all>
- Hakim, S. (2022). Tingkat kepercayaan publik kepada Polri turun karena kasus Ferdy Sambo. *Antara News*. <https://jatim.antaranews.com/berita/646633/tingkat-kepercayaan-publik-kepada-polri-turun-karena-kasus-ferdy-sambo>
- Hardy, M. M., & Miller, B. M. (2022). Memorializing Tragedy on Twitter: Analyzing #PRAYFORORLANDO Following the 2016 Pulse Night Club Shooting. *Communication Studies*, 73(2), 136–150. <https://doi.org/10.1080/10510974.2021.2024240>
- Indriani, R, M, D. (2022). Akun Polri Pamer Video ‘Kesigapan’ Evakuasi Korban Kanjuruhan, Banjir Amukan Warganet. *Suara*. <https://www.suara.com/news/2022/10/04/134338/akun-polri-pamer-video-kesigapan-evakuasi-korban-kanjuruhan-banjir-amukan-warganet>
- Kuckartz, U. (2013). *Qualitative Text Analysis: A guide to methods, practice and using software (1st Ed)*. SAGE Publications Ltd.

- Nashrillah, F. (2022). [BREAKING] Tragedi Kanjuruhan, Ini Kronologi Kapolri. *Idn Times*. <https://jatim.idntimes.com/news/jatim/idn-times-jatim/breaking-tragedi-kanjuruhan-ini-kronologi-versi-kapolri>
- Neuman, W. L. (2014). *Social Researchs Methods: qualitative and quantitative approaches (Ed. 7th)*. Pearson Education Limited.
- Planasari, S. (2022). Media Internasional Soroti Tragedi Kanjuruhan yang Tewaskan 129 Orang. *Tempo*. *Tempo*. <https://dunia.tempo.co/read/1640686/media-internasional-soroti-tragedi-kanjuruhan-yang-tewaskan-129-orang>
- Pratama, W. (2022). Penyebab Pintu Terkunci di Kanjuruhan Terungkap, Penjaganya Meninggalkan Lokasi karena Ada Perintah. *Suara Surabaya*. <https://www.suarasurabaya.net/kelana-kota/2022/penyebab-pintu-terkunci-di-kanjuruhan-terungkap-penjaganya-meninggalkan-lokasi-karena-ada-perintah/>
- Rahmawati, M. (2022). Polisi Kembali Disalahkan dalam Tragedi Stadion Kanjuruhan, Ini SOP Penggunaan Kekuatan Menghalau Kerusuhan. *Suara Merdeka*. <https://www.suamerdeka.com/nasional/pr-044999851/polisi-kembali-disalahkan-dalam-tragedi-stadion-kanjuruhan-ini-sop-penggunaan-kekuatan-menghalau-kerusuhan>
- Seeger, M. W., & Sellnow, T. L. (2016). *Narratives of Crisis: Telling stories of ruin and renewal*. Stanford University Press.
- Stoner, M., & Perkins, S. J. (2015). *Making Sense of Messages: A critical apprenticeship in rhetorical criticism*. Stanford University Press.
- Sunyowati, D. (2022). Ini yang Dilanggar Dalam Penggunaan Gas Air Mata di Tragedi Kanjuruhan Menurut Dosen Unair. *Republika*. <https://kampus.republika.co.id/posts/184226/ini-yang-dilanggar-dalam-penggunaan-gas-air-mata-di-tragedi-kanjuruhan-menurut-dosen-unair>
- Trisakti, F. A., & Alifahmi, H. (2018). Destination brand storytelling: Analisis naratif video the journey to a wonderful world kementerian pariwisata. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 7(1), 73–86. [https://drive.google.com/file/d/1R\\_n9XqXRyptNIyDtVklen2MT5IgO0mom/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1R_n9XqXRyptNIyDtVklen2MT5IgO0mom/view?usp=sharing)
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia
- Yanwardhana, E. (2022). Tragedi Kanjuruhan Jadi Insiden Sepakbola Terburuk di Dunia? *CNBC Indonesia*. <https://www.cnbcindonesia.com/lifestyle/20221002085456-33-376543/tragedi-kanjuruhan-jadi-insiden-sepakbola-terburuk-di-dunia>